

# Valedor do pobo

## INFORME ANUAL 2018





## ÍNDICE GENERAL:

### Presentación

|                   |    |
|-------------------|----|
| Presentación..... | 19 |
|-------------------|----|

### Capítulo 1

|   |    |
|---|----|
| LA ACTIVIDAD DE LA INSTITUCIÓN DEL VALEDOR DO POBO EN CIFRAS..... | 23 |
|---|----|

### Capítulo 2

|                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| RESUMEN DE LAS QUEJAS POR ÁREAS..... | 83 |
|--------------------------------------|----|

### Capítulo 2.1

|                        |     |
|------------------------|-----|
| QUEJAS DE OFICIO ..... | 609 |
|------------------------|-----|

### Capítulo 3

|                                  |     |
|----------------------------------|-----|
| INFORME SOBRE TRANSPARENCIA..... | 645 |
|----------------------------------|-----|

### Capítulo 4

|   |     |
|---|-----|
| ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO DEL DEBER DE COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS EN LAS INVESTIGACIONES DE LA INSTITUCIÓN ..... | 693 |
|---|-----|

### Capítulo 5

|   |     |
|---|-----|
| LAS RESPUESTAS A LAS RESOLUCIONES FORMULADAS POR EL VALEDOR DO POBO ..... | 705 |
|---|-----|

### ANEXO I

|   |     |
|---|-----|
| LIQUIDACIÓN PRESUPUESTO (artículo 37.4 de la Ley 6/1984)..... | 725 |
|---|-----|





## ÍNDICE:

|   |    |
|---|----|
| <b>PRESENTACIÓN</b> .....   | 19 |
| <b>LA ACTIVIDAD DE LA INSTITUCIÓN DEL VALEDOR DO POBO EN CIFRAS</b> .....           | 23 |
| I. Introducción.....  | 25 |
| II. Atención a la ciudadanía.....   | 25 |
| III. Expedientes y asuntos .....  | 26 |
| 1. Expedientes y asuntos en 2018 .....  | 26 |
| 2. Quejas con un mismo asunto y diferentes reclamantes .....                        | 29 |
| IV. Actuaciones de oficio .....   | 33 |
| 1. Quejas de oficio de 2018 .....   | 33 |
| 2. Comparativa con otros años.....  | 34 |
| V.- Entradas y salidas de documentos .....  | 35 |
| VI. Datos sociológicos reflejados en las quejas .....                               | 37 |
| VII. Distribución de quejas por provincias y municipios de procedencia .....        | 40 |
| 1. Por provincias .....   | 41 |
| 2. Por ayuntamientos .....  | 41 |
| VIII. Curso de las quejas recibidas .....   | 50 |
| IX. Estadísticas por áreas .....  | 52 |
| 1. Distribución de expedientes y asuntos según las áreas a las que se refieren .... | 52 |
| A. Expedientes (reclamantes) .....  | 52 |
| B. Asuntos tramitados .....   | 53 |
| 2. Curso de las quejas por áreas.....   | 54 |
| 3. Las causas de no admisión por áreas .....  | 55 |
| X. Estadística por áreas y por estado (concluidas o en trámite).....                | 56 |
| XI. Distribución de actuaciones entre las administraciones gallegas .....           | 57 |
| XII. Distribución de actuaciones y asuntos por consellerías .....                   | 58 |
| 1. Distribución de expedientes/reclamantes entre consellerías.....                  | 58 |
| 2. Distribución de asuntos entre consellerías .....                                 | 61 |
| XIII. Quejas referidas a diputaciones provinciales y ayuntamientos .....            | 63 |
| 1. Quejas referidas a las diputaciones provinciales: .....                          | 63 |
| 2. Quejas referidas a los ayuntamientos: .....                                      | 63 |
| A. A Coruña .....   | 63 |
| B. Lugo .....   | 66 |
| C. Ourense .....  | 68 |
| D. Pontevedra .....   | 70 |
| XIV. Estadísticas de la página web del valedor do pobo .....                        | 72 |
| XIV. Estadísticas de las redes sociales .....                                       | 73 |
| 1. Twitter .....  | 73 |

|  |   |           |
|--|---|-----------|
| A.   | Tweets enviados en 2018.....  | 73        |
| B.   | Seguidores.....   | 74        |
| C.   | Visitas al perfil.....  | 75        |
| D.   | Impresiones de los tweets.....  | 75        |
| E.   | Menciones al perfil de Valedor do Pobo.....                                   | 76        |
| F.   | Tweets con mayor cantidad de impresiones.....                                 | 76        |
| G.   | Tipología de los seguidores en Twitter.....                                   | 78        |
| 2.   | Facebook.....   | 78        |
| A.   | Total de me gusta (seguidores) de la página en Facebook.....                  | 78        |
| B.   | Total de usuarios que interactúan con la página.....                          | 78        |
| C.   | Alcance total del perfil de Facebook.....                                     | 79        |
| D.   | Publicaciones realizadas por el Valedor do Pobo en su perfil de Facebook..... | 79        |
| E.   | Alcance de las publicaciones del perfil de Facebook de Valedor.....           | 80        |
| <b>RESUMEN DE LAS QUEJAS POR ÁREAS.....</b>          |   | <b>83</b> |
| RESUMEN DE LAS QUEJAS POR ÁREAS: EMPLEO PÚBLICO..... |   | 85        |
| I.   | Introducción.....   | 87        |
| II.  | Datos cuantitativos.....  | 88        |
| III.   | Actividades de supervisión.....   | 89        |
| 1.   | Acceso a la función pública.....  | 89        |
| 2.   | Desarrollo de los procesos selectivos.....                                    | 95        |
| 3.   | Listas de contratación temporal.....  | 101       |
| 4.   | Condiciones de trabajo de los empleados públicos.....                         | 103       |
| IV.  | Resoluciones del Valedor do Pobo.....   | 111       |
| V.   | Consideraciones finales.....  | 112       |
| RESUMEN DE LAS QUEJAS POR ÁREAS: URBANISMO.....      |   | 117       |
| I.   | Introducción.....   | 119       |
| II.  | Datos cuantitativos.....  | 121       |
| III.   | Actividades de supervisión.....   | 129       |
| IV.  | Resoluciones del Valedor do Pobo.....   | 138       |
| V.   | Consideraciones finales.....  | 140       |

|   |     |
|---|-----|
| RESUMEN DE LAS QUEJAS POR ÁREAS: MEDIO AMBIENTE .....   | 143 |
| I.  Introducción .....  | 145 |
| II. Datos cuantitativos .....   | 152 |
| III. Actividad de supervisión .....   | 154 |
| 1. Insonorización de lavandería autoservicio .....  | 154 |
| 2. Reducción del horario de apertura de una lavandería autoservicio e inicio de procedimiento sancionador por incumplirlo ..... | 155 |
| 3. Cierre de cafetería, restaurante y terraza .....   | 156 |
| 4. Requerimiento de medidas correctoras a la titularidad de los establecimientos .....  | 157 |
| 5. Iniciación de expediente de comprobación sonométrica de una residencia canina .....  | 158 |
| 6. Retirada de escombros en carretera e iniciación de procedimiento sancionador .....   | 158 |
| 7. Actuación de oficio sobre el empleo de glifosatos en tareas de prevención de incendios. ....                                 | 159 |
| 8. La protección de los derechos frente al ruido.....   | 164 |
| 9. La defensa de la transparencia en materia ambiental .....  | 169 |
| 10. La contaminación de la atmósfera, el suelo y el agua.....   | 169 |
| 11. La protección de la biodiversidad.....  | 171 |
| 12. Otras .....   | 171 |
| IV. Resoluciones del Valedor do Pobo.....   | 172 |
| V. CONSIDERACIONES FINALES .....  | 173 |

|  |     |
|--|-----|
| RESUMEN DE LAS QUEJAS POR ÁREAS: EDUCACIÓN .....   | 179 |
| I.  Introducción .....   | 181 |
| II. Datos cuantitativos .....  | 182 |
| III. Actividad de supervisión .....  | 184 |
| 1. Educación no universitaria .....  | 184 |
| A. La atención educativa al alumnado con necesidades educativas especiales .....   | 184 |
| B. La escolarización de hijos nacidos de partos múltiples .....  | 188 |
| C. La implantación de jornada única en determinados centros escolares .....  | 191 |
| D. Los agrupamientos de alumnado de diferentes niveles .....   | 192 |
| E. Acceso al comedor escolar .....   | 194 |
| F. Carencia de prazas na Escola Infantil de As Mariñas .....   | 196 |
| G. Problemas en la gestión de recibos de actividades extraescolares y servicios complementarios en el Ayuntamiento de Ames .....   | 197 |
| H. Modificación en las bases de las ayudas para escuelas infantiles en el Ayuntamiento de Ferrol.....  | 198 |
| I. Problemas en la realización de la EBAU.....   | 201 |
| a)  Ámbito de aplicación de la disposición transitoria única de la Orden ECD/1941/2016, de 22 de diciembre .....   | 202 |
| b)  Circunstancias de aplicación de la prueba a alumnos con discapacidad reconocida o con necesidades educativas especiales .....  | 204 |
| 2. Educación universitaria .....   | 207 |
| A. Funcionamiento del Máster universitario en Marketing, Consultoría y Comunicación Política impartido por la Universidad de Santiago de Compostela .....                  | 207 |
| B. Aplicación del decreto de precios públicos en cuanto a la exención reconocida a alumnos con discapacidad .....  | 208 |
| C. Procedimientos aplicados para la convalidación de créditos en alumnos procedentes de ciclos de formación profesional de grado superior o de enseñanzas artísticas ..... | 211 |
| D. Falta de determinados servicios en la sección de la UNED en Tui.....  | 212 |
| IV. Resoluciones del Valedor do Pobo.....  | 215 |
| V. Consideraciones finales .....   | 216 |

|  |     |
|--|-----|
| RESUMEN DE LAS QUEJAS POR ÁREAS: INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO .....   | 222 |
| I.  Introducción.....  | 224 |
| 1.  En industria.....  | 224 |
| 2.  En comercio y consumo.....   | 224 |
| 3.  En turismo.....  | 225 |
| II.  Datos cuantitativos .....   | 225 |
| III.  Actividades de supervisión.....  | 226 |
| 1.  Industria.....   | 226 |
| A.  Derecho al suministro de energía eléctrica .....   | 226 |
| B.  Idoneidad de las instalaciones de tendido eléctrico, enganche y mantenimiento eléctrico y gasístico..... | 227 |
| C.  Continuidad y calidad de la energía eléctrica suministrada.....  | 228 |
| D.  Reclamaciones por facturación eléctrica excesiva .....   | 228 |
| E.  Pobreza energética.....  | 229 |
| F.  Industria, gas y minas .....   | 233 |
| G.  Comercio.....  | 234 |
| H.  Consumo .....  | 234 |
| I.  Comunicaciones telefónicas y electrónicas .....  | 235 |
| J.  Turismo .....  | 236 |
| IV.  Resoluciones del Valedor do Pobo.....   | 236 |
| V.  Consideraciones finales .....  | 236 |
| <br>   |     |
| RESUMEN DE LAS QUEJAS POR ÁREAS: AGRICULTURA, GANADERÍA Y PESCA.....   | 240 |
| I.  Introducción.....  | 243 |
| II.  Datos cuantitativos .....   | 243 |
| 1.  Quejas recibidas.....  | 243 |
| 2.  Estado de tramitación a 31 de diciembre de 2018: .....   | 244 |
| III.  Actividad de supervisión. ....   | 244 |
| 1.  Sector agrícola .....  | 245 |
| A.  Concentración parcelaria.....  | 245 |
| B.  Montes y gestión forestal sostenible.....  | 246 |
| C.  Ganadería y sector pecuario.....   | 249 |
| 2.  Pesca .....  | 250 |
| IV.  CONSIDERACIONES FINALES .....   | 252 |

|  |     |
|--|-----|
| RESUMEN DE LAS QUEJAS POR ÁREAS: SERVICIOS SOCIALES .....                                  | 255 |
| I.    Introducción .....   | 257 |
| II.   Datos cuantitativos .....  | 258 |
| III.  ActividadES de supervisión.....  | 259 |
| 1.    Las rentas y las ayudas de inclusión .....   | 259 |
| 2.    Los servicios sociales y las ayudas municipales.....                                 | 264 |
| 3.    La atención a la discapacidad .....  | 265 |
| 4.    Las valoraciones de discapacidad .....   | 268 |
| 5.    La equiparación de la incapacidad laboral y la discapacidad .....                    | 272 |
| 6.    La accesibilidad universal.....  | 274 |
| 7.    El sistema de dependencia .....  | 278 |
| 8.    Las plazas residenciales .....   | 284 |
| 9.    Los servicios municipales de ayuda en el hogar.....                                  | 286 |
| 10.   Los copagos de servicios .....   | 287 |
| 10.   Los retrasos de valoraciones de dependencia .....                                    | 287 |
| 10.   La situación de los afectados por el impago de las pensiones de Venezuela.....       | 288 |
| 10.   Los afectados por la imposibilidad de cotización social en los buques noruegos ..... | 291 |
| 10.   Peticiones en materia de pensiones .....   | 293 |
| IV.   ResoluciONES DEL Valedor do Pobo .....   | 293 |
| V.   CONSIDERACIONES FINALES .....   | 296 |
| <br>   |     |
| RESUMEN DE LAS QUEJAS POR ÁREAS: EMIGRACIÓN Y TRABAJO .....                                | 299 |
| I.    Introducción .....   | 301 |
| II.   Datos cuantitativos .....  | 301 |
| 1.    Quejas inadmitidas .....   | 302 |
| 2.    Quejas en trámite.....   | 304 |
| 3.    Quejas remitidas al Defensor del Pueblo. ....  | 304 |
| III.  ActividadES de supervisión .....   | 304 |
| IV.   ResoluciONES DEL Valedor do Pobo .....   | 310 |
| V.   CONSIDERACIONES FINALES .....   | 310 |

|  |     |
|--|-----|
| RESUMEN DE LAS QUEJAS POR ÁREAS: SANIDAD .....                         | 313 |
| I.    Introducción.....  | 315 |
| II.   Datos cuantitativos .....  | 316 |
| III.  Actividades de supervisión.....                                  | 318 |
| 1.    Recursos humanos y dotación de personal.....                     | 318 |
| 2.    Listas de espera .....   | 324 |
| 3.    Praxis médica y responsabilidad patrimonial.....                 | 327 |
| 4.    Relación entre usuarios y profesionales sanitarios .....         | 331 |
| 5.    Gestión sanitaria.....   | 333 |
| 6.    Ámbito socio-sanitario.....                                      | 335 |
| IV.   Resoluciones del Valedor do Pobo.....                            | 337 |
| V.    Consideraciones finales .....                                    | 337 |
| <br>   |     |
| RESUMEN DE LAS QUEJAS POR ÁREAS: JUSTICIA .....                        | 341 |
| I.    Introducción.....  | 343 |
| II.   Datos cuantitativos .....  | 343 |
| III.  Actividad de supervisión .....                                   | 346 |
| IV.   Resoluciones del Valedor do Pobo.....                            | 351 |
| V.    Consideraciones finales .....                                    | 351 |
| <br>   |     |
| RESUMEN DE LAS QUEJAS POR ÁREAS: ADMINISTRACIÓN ECONÓMICA Y TRANSPORTE | 355 |
| I.    Introducción.....  | 357 |
| II.   Datos cuantitativos .....  | 365 |
| III.  Actividad de supervisión .....                                   | 367 |
| 1.    Entidades financieras.....                                       | 368 |
| 2.    Tributos estatales .....   | 369 |
| 3.    Hacienda autonómica.....   | 370 |
| 4.    Tributos locales.....  | 375 |
| 5.    Transporte .....   | 378 |
| IV.   Resoluciones del Valedor do Pobo.....                            | 389 |
| V.    Consideraciones finales .....                                    | 390 |

|  |     |
|--|-----|
| RESUMEN DE LAS QUEJAS POR ÁREAS: OBRAS PÚBLICAS Y EXPROPIACIONES .....     | 395 |
| I.  Introducción .....   | 397 |
| II. Datos cuantitativos .....  | 403 |
| III.  Actividad de supervisión .....                                       | 405 |
| 1.  Carreteras .....   | 405 |
| 2.  Aguas .....  | 412 |
| 3.  Puertos.....   | 414 |
| 4.  Expropiaciones.....  | 415 |
| 5.  Actuaciones de oficio.....   | 418 |
| A.  Utilización de glifosatos en carreteras de titularidad autonómica..... | 418 |
| B.  Deficiencias de servicio de la AP-9.....                               | 422 |
| IV.  Resoluciones del Valedor do Pobo.....                                 | 424 |
| V.  Consideraciones finales .....  | 425 |

#### RESUMEN DE LAS QUEJAS POR ÁREAS: CORPORACIONES LOCALES Y SERVICIOS

|  |     |
|--|-----|
| MUNICIPALES .....  | 429 |
| I.  Introducción .....   | 431 |
| II. Datos cuantitativos .....  | 433 |
| III.  Quejas no admitidas a trámite. Causas Justificativas .....   | 434 |
| IV.  Actividades de supervisión y mediación .....  | 434 |
| V.  Corporaciones locales .....  | 435 |
| 1.  Organización y funcionamiento de las corporaciones locales .....   | 435 |
| 2.  Transparencia, información pública y participación .....   | 436 |
| A.  El derecho de los miembros de las corporaciones locales de acceso a la información y documentación municipal ..... | 436 |
| B.  El derecho de participación del vecino en la actividad municipal .....   | 437 |
| 3.  Régimen jurídico de los servicios públicos locales .....   | 438 |
| A.  Servicio de abastecimiento de agua potable a domicilio. ....   | 439 |
| B.  Servicio de recogida de basura y limpieza viaria .....   | 440 |
| C.  Servicio de saneamiento y depuración.....  | 441 |
| D.  Limpieza de fincas próximas y de accesos a viviendas y edificaciones.....  | 441 |
| E.  Reparación de vías públicas y alumbrado.....   | 442 |
| F.  Cementerios y utilización de espacios públicos.....  | 443 |
| 4.  Patrimonio y contratación .....  | 444 |
| A.  Recuperación de vías de titularidad pública.....   | 444 |
| VI.  Resoluciones del Valedor do Pobo.....   | 444 |
| VII.  Consideraciones finales.....   | 446 |



|  |     |
|--|-----|
| RESUMEN DE LAS QUEJAS POR ÁREAS: MENORES.....  | 451 |
| I.    Introducción.....  | 453 |
| II.   Datos cuantitativos.....   | 455 |
| III.  Actividad de supervisión.....  | 457 |
| 1.    El desacuerdo con las medidas adoptadas por la Entidad Pública en materia de guarda y tutela y la garantía de un espacio de escucha continua al niño o adolescente tutelado..... | 457 |
| 2.    Algunos problemas con la tarjeta “Benvida”.....  | 459 |
| 3.    Empadronamiento de personas menores de edad.....   | 462 |
| 4.    Falta de personal cuidador o auxiliares educativos.....  | 465 |
| 5.    Cobertura de puestos de trabajo y funciones en el CR Monteledo.....  | 469 |
| IV.   ResoluciONES DEL Valedor do Pobo.....  | 473 |
| V.    CONSIDERACIONES FINALES.....   | 473 |
| <br>   |     |
| RESUMEN DE LAS QUEJAS POR ÁREAS: CULTURA Y DERECHOS LINGÜÍSTICOS.....  | 479 |
| I.    Introducción.....  | 481 |
| II.   Datos cuantitativos.....   | 483 |
| III.  Actividades de supervisión.....  | 485 |
| IV.   Área de cultura.....   | 485 |
| 1.    Área de derechos lingüísticos.....   | 491 |
| A.    Inobservancia de la cooficialidad lingüística por parte de la AEAT.....  | 491 |
| B.    La utilización del castellano en documentos que deban producir efectos fuera del territorio de la comunidad autónoma.....  | 495 |
| C.    Uso de topónimos no oficiales.....   | 496 |
| D.    Incumplimiento de la normativa de uso del gallego por las administraciones locales.....  | 496 |
| E.    Contenidos de páginas web solo en una de las lenguas oficiales.....  | 498 |
| F.    Convocatorias para las pruebas de acreditación de lengua gallega Celga.....  | 500 |
| 2.    Área de deportes.....  | 502 |
| V.    Resoluciones del Valedor do Pobo.....  | 506 |
| VI.   Consideraciones finales.....   | 506 |

|   |     |
|---|-----|
| RESUMEN DE LAS QUEJAS POR ÁREAS: SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN.....                            | 511 |
| I.    Introducción.....   | 513 |
| II.   Datos cuantitativos .....   | 514 |
| III.  Actividad de supervisión .....  | 515 |
| IV.  Adaptación de procedimientos electrónicos a <i>software</i> libre.....                 | 515 |
| 1.    Empleo excesivo de datos personales.....  | 517 |
| 2.    Núcleos con deficientes servicios de telefonía e Internet .....                       | 519 |
| 3.    Obligación de los empleados públicos de relacionarse telemáticamente .....            | 521 |
| 4.    Problemas derivados de la transición a la e-administración local .....                | 522 |
| V.   Resoluciones del Valedor do Pobo .....   | 523 |
| VI.  Consideraciones finales.....   | 523 |
| <br>  |     |
| RESUMEN DE LAS QUEJAS POR ÁREAS: IGUALDAD DE GÉNERO.....                                    | 527 |
| I.    Introducción.....   | 529 |
| II.   Datos cuantitativos .....   | 530 |
| III.  Actividades de supervisión.....   | 531 |
| 1.    Víctimas de violencia de género.....  | 531 |
| 2.    Medidas de conciliación laboral y familiar .....                                      | 534 |
| IV.  Resoluciones del Valedor do Pobo.....  | 535 |
| V.   Consideraciones finales .....  | 535 |
| <br>  |     |
| RESUMEN DE LAS QUEJAS POR ÁREAS: TRANSPARENCIA.....   | 539 |
| I.    Introducción.....   | 541 |
| II.   Datos cuantitativos .....   | 542 |
| III.  Actividades de supervisión.....   | 542 |
| 1.    La publicidad activa .....  | 543 |
| 2.    Las solicitudes de información pública.....   | 544 |
| 3.    La falta de cumplimiento de las resoluciones de la Comisión da Transparencia<br>..... | 546 |
| IV.  Resoluciones del Valedor do Pobo.....  | 546 |
| V.   Consideraciones finales .....  | 547 |

|   |     |
|---|-----|
| RESUMEN DE LAS QUEJAS POR ÁREAS: VIVIENDA Y DESAHUCIOS .....  | 551 |
| I.    Introducción .....  | 553 |
| II.   Datos cuantitativos .....   | 562 |
| III.  Actividad de supervisión .....  | 564 |
| 1.    Desahucios en vivienda habitual .....   | 565 |
| A.    Mediación con entidades bancarias .....   | 565 |
| B.    Acuerdo de colaboración con el IGVS para el intercambio de información en ejecuciones hipotecarias y desahucios por falta de pago de rentas de alquiler. .... | 568 |
| C.    Paralización de desahucio de vivienda arrendada al IGVS .....   | 569 |
| 2.    Deficiencias en viviendas de titularidad municipal y autonómica .....   | 570 |
| 3.    Expedientes de responsabilidad patrimonial .....  | 572 |
| 4.    Actuaciones de oficio.....  | 573 |
| IV.   Resoluciones del Valedor do Pobo.....   | 574 |
| V.    Consideraciones finales .....   | 574 |

|   |     |
|---|-----|
| RESUMEN DE LAS QUEJAS POR ÁREAS: SEGURIDAD CIUDADANA Y PROTECCIÓN CIVIL.. | 581 |
| I.    Introducción .....  | 584 |
| II.   Datos cuantitativos .....   | 584 |
| III.  Actividades de supervisión .....                                    | 585 |
| IV.   Resoluciones del Valedor do Pobo.....                               | 590 |
| V.    Consideraciones finales .....                                       | 594 |

|   |     |
|---|-----|
| RESUMEN DE LAS QUEJAS POR ÁREAS: DISCRIMINACIÓN POR RAZÓN DE ORIENTACIÓN SEXUAL E IDENTIDAD DE GÉNERO .....               | 596 |
| I.    Introducción .....  | 599 |
| II.   Datos cuantitativos .....   | 601 |
| III.  Actividad de supervisión .....  | 603 |
| 1.    Aplicación del requisito de la fecha de finalización de estudios en las convocatorias de ayudas predoctorales ..... | 603 |
| 2.    Falta de la preceptiva remisión por la administración del informe trianual de la Ley 2/2014 .....                   | 606 |
| 3.    Carácter homófobo de determinadas agresiones.....   | 606 |
| IV.   Resoluciones del Valedor do Pobo.....   | 606 |
| V.    Consideraciones finales .....   | 606 |

|   |     |
|---|-----|
| <b>QUEJAS DE OFICIO</b> .....   | 609 |
| I. Área de medio ambiente .....   | 615 |
| II. Área de educación .....   | 616 |
| III. Área de agricultura, ganadería y pesca .....                                     | 618 |
| IV. Área de servicios sociales .....  | 619 |
| V. Área de sanidad .....  | 625 |
| VI. Área de administración económica y transporte .....                               | 627 |
| VII. Área de obras públicas y expropiaciones .....                                    | 630 |
| VIII. Área de corporaciones locales y servicios municipales.....                      | 633 |
| IX. Área de sociedad de la información .....  | 634 |
| X. Área de igualdad de género .....   | 636 |
| XI. Área de vivienda y desahucios .....   | 637 |
| XII. Área de interior, seguridad ciudadana y protección civil.....                    | 638 |
| XIII. Área de discriminación por razón de orientación sexual e identidad de género .. | 642 |

|  |     |
|--|-----|
| <b>INFORME SOBRE TRANSPARENCIA</b> .....                                   | 645 |
| I. Introducción .....  | 647 |
| II. El Valedor do Pobo como comisionado da transparencia .....             | 647 |
| 1. Reclamaciones por incumplimientos en materia de publicidad activa ..... | 648 |
| 2. Consultas.....  | 648 |
| III. La transparencia de la institución del Valedor do Pobo.....           | 654 |
| IV. la actividad de la Comisión da Transparencia .....                     | 656 |
| 1. Datos estadísticos de la Comisión da Transparencia.....                 | 656 |
| 2. La evolución de los recursos de la Comisión da Transparencia.....       | 663 |
| 3. Criterios de la Comisión da Transparencia .....                         | 663 |
| 4. Recursos contenciosos.....  | 670 |
| V. El informe de la Xunta de Galicia sobre transparencia .....             | 671 |
| VI. Consideraciones finales.....   | 690 |

|   |     |
|---|-----|
| <b>ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO DEL DEBER DE COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS EN LAS INVESTIGACIONES DE LA INSTITUCIÓN</b> .....                    | 693 |
| I- El deber legal de colaboración en las investigaciones de la institución.....   | 695 |
| 1. El deber de colaboración en general .....  | 695 |
| 2. Las advertencias apremiantes .....   | 695 |
| 3. Las administraciones u órganos a los que se reiteró la petición de informe hasta en dos ocasiones, y número de quejas en que tal circunstancia se dio..... | 700 |

**LAS RESPUESTAS A LAS RESOLUCIONES FORMULADAS POR EL VALEDOR DO POBO .... 705**

I- Las respuestas de las administraciones u órganos a los que se dirigió alguna resolución ..... 707

    1. Introducción..... 707

    2. Respuestas de las diferentes administraciones y órganos a las resoluciones del Valedor do Pobo ..... 709

II. Res men de las resoluciones del Valedor do Pobo y de su aceptación por las correspondientes Administraciones..... 712

III. Las respuestas a las resoluciones ..... 715

    1. Recordatorios de deberes legales ..... 715

    2. Recomendaciones..... 716

    3. Sugerencias..... 722

**LIQUIDACIÓN PRESUPUESTO (artículo 37.4 de la Ley 6/1984) ..... 725**



## PRESENTACIÓN

Con la entrega del presente Informe Anual al Parlamento de Galicia se cumple el deber legal de la Valedoría do Pobo de dar cuenta de la gestión realizada, lo que debe hacerse en el período común de sesiones, tal y como establece el artículo 36 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo.

Como la misma ley prevé, en el Informe Anual de 2018 se da cuenta del número y tipo de quejas presentadas, de aquellas que fueron rechazadas y de sus causas, así como de las que fueron objeto de investigación y del resultado de las mismas, con especificación de las sugerencias o recomendaciones admitidas por la Administración pública gallega.

Así mismo se cumple el deber de aportar la liquidación del presupuesto de la Valedoría en 2018.

Dada la reciente renovación en la titularidad de la Valedoría, y por tanto lo reciente de mi nombramiento y toma de posesión como valedora do pobo, el informe que apporto es básicamente el que constaba en el sistema informático de la institución, pendiente de la presentación que ahora cumplimento.

Santiago de Compostela, 2 de septiembre de 2019

M<sup>a</sup> Dolores Fernández Galiño  
Valedora do Pobo











# Capítulo 1

## LA ACTIVIDAD DE LA INSTITUCIÓN DEL VALEDOR DO POBO EN CIFRAS



## I- Introducción

En este capítulo ofrecemos una visión global y esquematizada de las actuaciones desarrolladas por el Valedor do Pobo durante 2018. Las reflejamos en gráficos y cuadros explicativos, a lo que acompañamos de un breve comentario para facilitar su comprensión.

Este capítulo pretende hacer visible de forma clara y sencilla la labor desarrollada. Esta tiene por fin el análisis de las políticas públicas de las administraciones gallegas y la salvaguarda de los derechos de la ciudadanía.

Todas las personas pueden dirigirse al Valedor en demanda de ayuda por medio de la queja o de cualquier otra manera (llamadas telefónicas, acudiendo en persona en busca de asesoramiento o ayuda...). Todos nuestros servicios se prestan sin coste para la ciudadanía.

En este capítulo damos muestras estadísticas de la atención prestada. Exponemos las cifras de actuaciones de atención a la ciudadanía; en especial mostramos las personas que han promovido quejas, el número de asuntos tratados, las actuaciones de oficio realizadas, las visitas recibidas y las consultas realizadas. Además, ofrecemos tablas comparativas por anualidades y estadísticas por áreas temáticas, administraciones y territorios.

Por otro lado, se aportan los datos sociológicos relevantes en el desarrollo de nuestra actividad (origen geográfico de las personas reclamantes, distribución por género y curso dado a las iniciativas recibidas).

En cuanto a las administraciones afectadas por las quejas, se hace una distribución por administraciones gallegas, y después por departamentos del ejecutivo autonómico.

En resumen, en este capítulo se realiza una aproximación a los números más relevantes de nuestra actuación.

## II- Atención a la ciudadanía

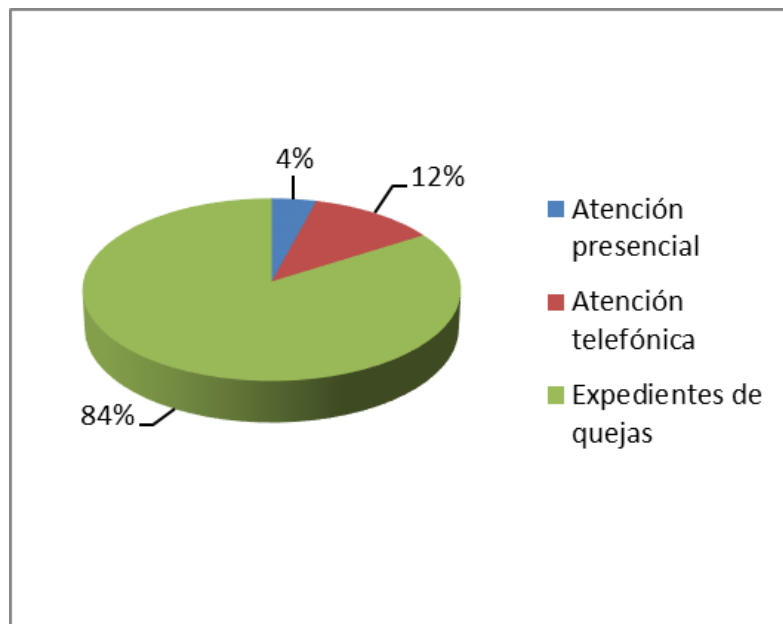
Durante 2018 el Valedor do Pobo desplegó una importante actividad en cuanto a su atención a la ciudadanía. Un total de 24771 personas se dirigieron a la institución para presentar reclamaciones o pedir orientación y asesoramiento sobre sus problemas. A continuación citamos la modalidad de actuaciones y sus cifras:

|                      |                            |
|----------------------|----------------------------|
| Atención presencial  | 1025 (media mensual 83)    |
| Atención telefónica  | 2939 (media mensual 244)   |
| Expedientes de queja | 20807 (media mensual 1734) |

## LA ACTIVIDAD DE LA INSTITUCIÓN DEL VALEDOR DO POBO EN CIFRAS

Total de actuaciones

24771 (media mensual 2063)



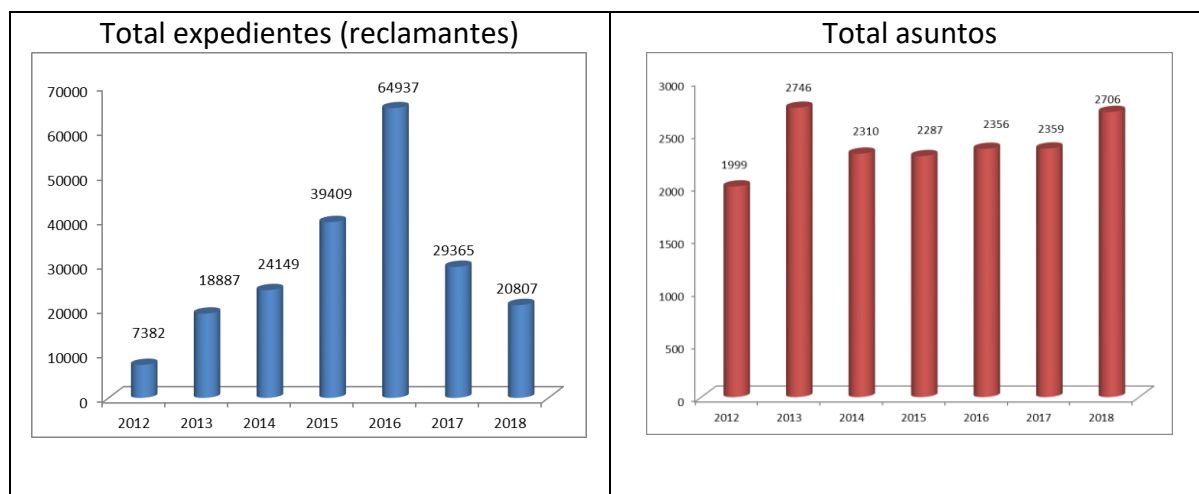
### III- Expedientes y asuntos

#### 1. Expedientes y asuntos en 2018

El número de expedientes iniciados por el Valedor do Pobo de oficio o a propuesta de personas durante 2018 ascendió a 20807. La cifra anterior concuerda con el número de reclamantes que acudieron a la institución. Por su parte, el número de asuntos conocidos fue de 2706.

A continuación ofrecemos una comparativa de los últimos años.

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



## EVOLUCIÓN DE LOS EXPEDIENTES, RECLAMANTES Y ASUNTOS

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

## ENTRADA DE EXPEDIENTES Y ASUNTOS

Se registró una media mensual de 1734 expedientes, con un máximo de 9044 en el mes de junio y un mínimo de 171 en enero.

Se registró una media mensual de 225 asuntos, con un máximo de 309 en el mes de mayo y un mínimo de 165 en agosto.

| Mes   | Entrada de Expedientes/Reclamantes |
|-------|------------------------------------|
| Enero | 171                                |

| Mes   | Entrada de Asuntos |
|-------|--------------------|
| Enero | 171                |

## LA ACTIVIDAD DE LA INSTITUCIÓN DEL VALEDOR DO POBO EN CIFRAS

|            |       |
|------------|-------|
| Febrero    | 425   |
| Marzo      | 1139  |
| Abril      | 2012  |
| Mayo       | 715   |
| Junio      | 9044  |
| Julio      | 3577  |
| Agosto     | 1463  |
| Septiembre | 173   |
| Octubre    | 260   |
| Noviembre  | 435   |
| Diciembre  | 1393  |
| Total      | 20807 |

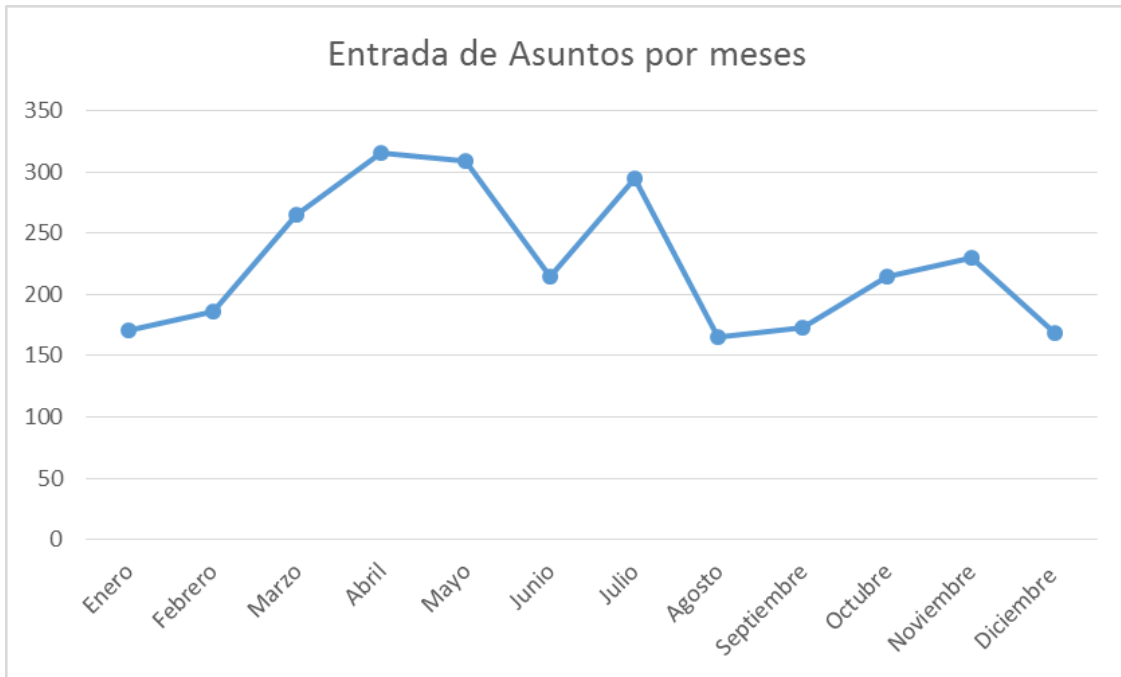
Media mensual de expedientes: 1734  
225

|            |      |
|------------|------|
| Febrero    | 186  |
| Marzo      | 265  |
| Abril      | 315  |
| Mayo       | 309  |
| Junio      | 215  |
| Julio      | 295  |
| Agosto     | 165  |
| Septiembre | 173  |
| Octubre    | 214  |
| Noviembre  | 230  |
| Diciembre  | 168  |
| Total      | 2706 |

Media mensual de asuntos:







## 2. Quejas con un mismo asunto y diferentes reclamantes

| EXPEDIENTES                | ADMINISTRACION AFECTADA  | ASUNTO   | RECLAMANTES |
|----------------------------|--|--|-------------|
| Q/5685/18 a<br>Q/11433/18  | Consellería de Sanidade  | Cierre del servicio de pediatría en el Centro de Salud de Coruxo | 5748        |
| Q/13551/18 a<br>Q/16845/18 | APLU,<br>Ayuntamiento de Vilaboa y<br>Demarcación de Costas        | Actuación de la APLU en el Ayuntamiento de Vilaboa               | 3295        |
| Q/12254/18 a<br>Q/13501/18 | Consellería de Cultura,<br>Educación e Ordenación<br>Universitaria | Supresión de una plaza de maestro en el CPI de Xanceda-Mesía     | 1248        |

## LA ACTIVIDAD DE LA INSTITUCIÓN DEL VALEDOR DO POBO EN CIFRAS

| EXPEDIENTES   | ADMINISTRACION AFECTADA                  | ASUNTO  | RECLAMANTES |
|---|--|---|-------------|
| 19406/18, 19429/18 a 20652/18   | Conselleria de Sanidade                  | Solución urgente a los problemas de atención sanitaria en Moaña                                   | 1225        |
| Q/180/18, Q/197/18, Q/218/18, Q/260/18, Q/267/18, Q/268/18, Q/270/18, Q/271/18, Q/281/18, Q/282/18, Q/283/18, Q/288/18, Q/289/18, Q/290/18, Q/301/18, Q/316/18, Q/321/18 á Q/324/18, Q/349/18 á Q/357/18, Q/367/18, Q/381/18, Q/394/18, Q/412/18 á Q/562/18 , Q/590/18 á Q/595/18, Q/601/18, Q/613/18, Q/804/18 a Q/809/18, Q/825/18, Q/835/18 a Q/850/18, Q/872/18 a Q/920/18, Q/992/18 a Q/1496/18, Q/1538/18, Q/1821/18 a Q/2095/18; Q/2121/18 á Q/2125/18; Q/2403/18; Q/2573/18; Q/2574/18; Q/3759/18 a Q/3790/18; Q/3827/18 a Q/3933/18; Q/3940/18 | CRTVG                                    | Falta de accesibilidad de los informativos de la TVG a las personas sordas                        | 1128        |
| Q/17136/18 e Q/17276/18 a la Q/18364/18   | Ayuntamiento de Vigo                     | Desacuerdo con la designación de un arenal de Vigo como Playa canina                              | 1090        |
| Q/4493/18 a la Q/5532/18  | Conselleria de Infraestruturas e Vivenda | Oposición al proyecto de construcción de senda ciclista y peatonal en la OU-402 en Reza (Ourense) | 1040        |
| Q/2726/18 a la Q/3745/18  | Consellería de Sanidade                  | Situación de la atención en el Ayuntamiento de Ordes  | 1020        |

## LA ACTIVIDAD DE LA INSTITUCIÓN DEL VALEDOR DO POBO EN CIFRAS

| EXPEDIENTES                             | ADMINISTRACION AFECTADA                                      | ASUNTO  | RECLAMANTES |
|---|--|---|-------------|
| Q/11485/18 a la Q/12227/18              | Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria | Jornada lectiva de junio/septiembre en un CEIP de Allariz-Ourense                             | 743         |
| Q/1526/18 e Q/1554/18 a la Q/1820/18    | Consellería de Infraestruturas e Vivenda                     | Perjuicios a la línea de transporte Chantada-Santiago   | 268         |
| Q/4237/18 a la Q/4411/18                | Ayuntamiento de A Pobra do Caramiñal                         | Mal estado de una carretera en el Ayuntamiento de A Pobra do Caramiñal                        | 175         |
| Q/626/18 a la Q/793/18                  | Ayuntamiento de Padrón                                       | Apoyo a la construcción de un invernadero desmontable en Lestido- Padrón                      | 168         |
| Q/2190/18 a la Q/2346/18                | Consellería de Facenda                                       | Falta de convocatoria del concurso de traslados del personal laboral de la Xunta de Galicia   | 157         |
| Q/2446/18 a la Q/2568/18                | Deputación Provincial Lugo                                   | Mal estado de las carreteras dependientes de la Diputación de Lugo en parroquias de O Saviñao | 123         |
| Q/18379/18 a la Q/18493/18              | Ayuntamiento de Sarria                                       | Uso de instalaciones municipales como refugio animal sin regularizar en Sarria                | 115         |
| Q/2608/18 a la Q/2708/18                | Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria | Solicitud de una nueva aula en la Escuela Infantil As Mariñas da Coruña                       | 101         |
| Q/17134/18 e Q/17141/18 a la Q/17209/18 | Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria | Exceso de ratio en un aula de un CEIP de Allariz  | 70          |

## LA ACTIVIDAD DE LA INSTITUCIÓN DEL VALEDOR DO POBO EN CIFRAS

| EXPEDIENTES   | ADMINISTRACION AFECTADA                | ASUNTO  | RECLAMANTES |
|---|--|---|-------------|
| Q/19187/18 a<br>Q/19194/18;<br>Q/19206/18 a<br>Q/19229/18;<br>Q/19237/18 a<br>Q/19254/18;<br>Q/19296/18 ;<br>Q/19302/18;<br>Q/19307/18 ;<br>Q/19322/18 a<br>Q/19328/18;<br>Q/19339/18;<br>Q/19399/18 a<br>Q/19401/18;<br>Q/19403/18;<br>Q/20683/18 ;<br>Q/20684/18;<br>Q/20693/18 | Consellería de Política Social         | Cierre de la residencia Valle-Inclán de Vilanova de Arousa  | 68          |
| 19046/18 a 19110/18   | Ayuntamiento de Santiago de Compostela | Solicitud de cumplimiento de normativa municipal de Santiago relativa a cartelería en fachadas                | 65          |
| Q/19255/18 a<br>Q/19285/18<br>Q/19309/18 a<br>Q/19321/18<br>Q/19387/18 e<br>Q/19388/18  | Consellería de Política Social         | Situación de los trabajadores de la residencia Valle Inclán de Vilanova de Arousa por su cierre               | 46          |
| Q/5580/18 a la<br>Q/5623/18   | Ayuntamiento de Melide                 | Reclamaciones de los trabajadores del Ayuntamiento de Melide por falta de respuesta a solicitudes alegaciones | 44          |
| Q/221/18 a la Q/252/18  | Consellería de Política Social         | Retraso en la valoración de las solicitudes de dependencia de vecinos del Ayuntamiento de Carballeda de Avia  | 32          |
| Q/19342/18 a la<br>Q/19370/18   | Ayuntamiento de Vigo                   | Desacuerdo con la realización de una prueba en un proceso selectivo de la OPE del Ayuntamiento                | 29          |

| EXPEDIENTES  | ADMINISTRACION AFECTADA | ASUNTO   | RECLAMANTES |
|--|-------------------------|--|-------------|
|  |                         | de Vigo para acceso al cuerpo de bomberos                                      |             |
| Q/275/18 a la Q/279/18, Q/286/18, Q/287/18, Q/296/18 a la Q/299/18, Q/320/18, Q/331/18 a la Q/337/18, Q/359/18, Q/379/18, Q/380/18, Q/389/18, Q/393/18, Q/589/18 | Consellería de Sanidade | Régimen de vacaciones y permisos del personal de enfermería de la EOXI de Vigo | 26          |

#### IV.- Actuaciones de oficio

El Valedor do Pobo promovió durante el año 2018 un total de 43 actuaciones de oficio, por las que inició investigaciones sobre asuntos que, a su criterio, podrían generar un perjuicio importante a los afectados. Supusieron el 0,22 % de los expedientes y el 1,58 % de los asuntos. Destaca el número de actuaciones de oficio iniciadas por situaciones de carácter social (22).

##### 1. Quejas de oficio de 2018

| ÁREAS                                  | QUEJAS DE OFICIO |
|--|------------------|
| Empleo público                         | 0                |
| Urbanismo                              | 0                |
| Medio ambiente                         | 1                |
| Educación                              | 2                |
| Industria, comercio y turismo          | 2                |
| Agricultura, ganadería y pesca         | 0                |
| Servicios sociales                     | 22               |
| Sanidad                                | 2                |
| Justicia                               | 0                |
| Administración económica y transportes | 3                |
| Obras públicas y expropiaciones        | 2                |

## LA ACTIVIDAD DE LA INSTITUCIÓN DEL VALEDOR DO POBO EN CIFRAS

|  |    |
|--|----|
| Corporaciones locales y servicios municipales                        | 2  |
| Menores  | 0  |
| Cultura y derechos lingüísticos                                      | 0  |
| Sociedad de la información   | 2  |
| Igualdad de género   | 2  |
| Transparencia  | 0  |
| Vivienda y Desahucios  | 1  |
| Seguridad ciudadana y protección civil                               | 2  |
| Discriminación por razón de orientación sexual e identidad de género | 1  |
| TOTAL  | 43 |

## 2. Comparativa con otros años

## QUEJAS DE OFICIO POR AÑOS

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

El descenso en el número de actuaciones de oficio se debe fundamentalmente a que el pasado año se iniciaron 200 que afectaban a todos los municipios rurales o de menos de 5.000 habitantes para conocer sus problemas específicos en el área social, la forma en que se abordaban y las medidas que se consideraban adecuadas.

### V.- Entradas y salidas de documentos

Las entradas de documentos que se recibieron en la institución durante 2018 fueron 25383, lo que da una media mensual de 2115 entradas. En este mismo año la institución trasladó un total de 16608 documentos, lo que supone una media de 1384 salidas por mes.

#### ENTRADAS Y SALIDAS DE ESCRITOS POR MESES

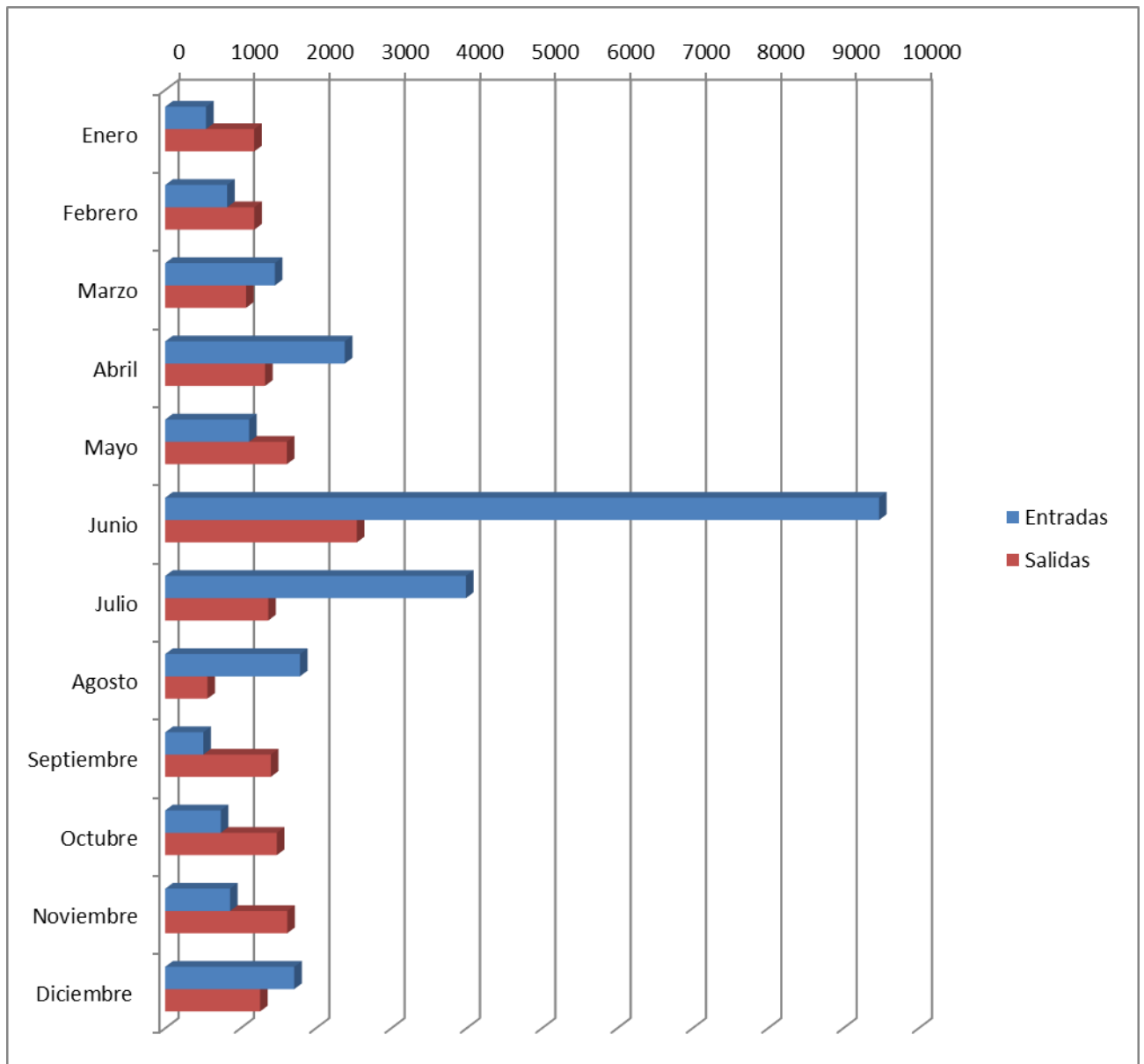
| Mes        | Entradas de escritos | Salidas de escritos |
|------------|----------------------|---------------------|
| Enero      | 542                  | 1181                |
| Febrero    | 821                  | 1183                |
| Marzo      | 1455                 | 1074                |
| Abril      | 2383                 | 1325                |
| Mayo       | 1113                 | 1614                |
| Junio      | 9474                 | 2543                |
| Julio      | 3991                 | 1367                |
| Agosto     | 1788                 | 560                 |
| Septiembre | 506                  | 1401                |
| Octubre    | 737                  | 1481                |
| Noviembre  | 861                  | 1620                |
| Diciembre  | 1712                 | 1259                |
| Total      | 25383                | 16608               |

Media mensual de entradas: 2115

Media mensual de salidas: 1384

## LA ACTIVIDAD DE LA INSTITUCIÓN DEL VALEDOR DO POBO EN CIFRAS

## ENTRADAS Y SALIDAS DE ESCRITOS POR MESES





## VI- Datos sociológicos reflejados en las quejas

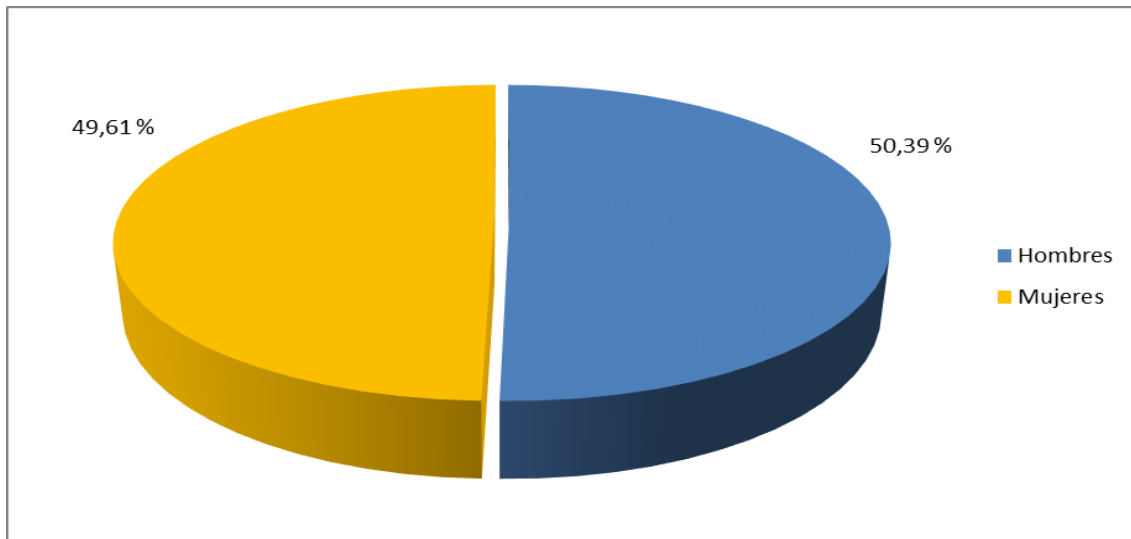
En los siguientes cuadros ofrecemos algunos datos sociológicos reflejados en las quejas: idioma (gallego, castellano u otros); género de los reclamantes; procedencia (medio urbano o rural, o de Galicia, alguna otra comunidad autónoma u otro país); modo de presentación (correo, internet...). Lógicamente, estos datos excluyen las quejas de oficio (43).

TOTAL DE QUEJAS PRESENTADAS EN 2018: 20807

DATOS SOCIOLÓGICOS (referidos a 20764 quejas, dado que 43 quejas son de oficio)

### GÉNERO DE LOS RECLAMANTES:

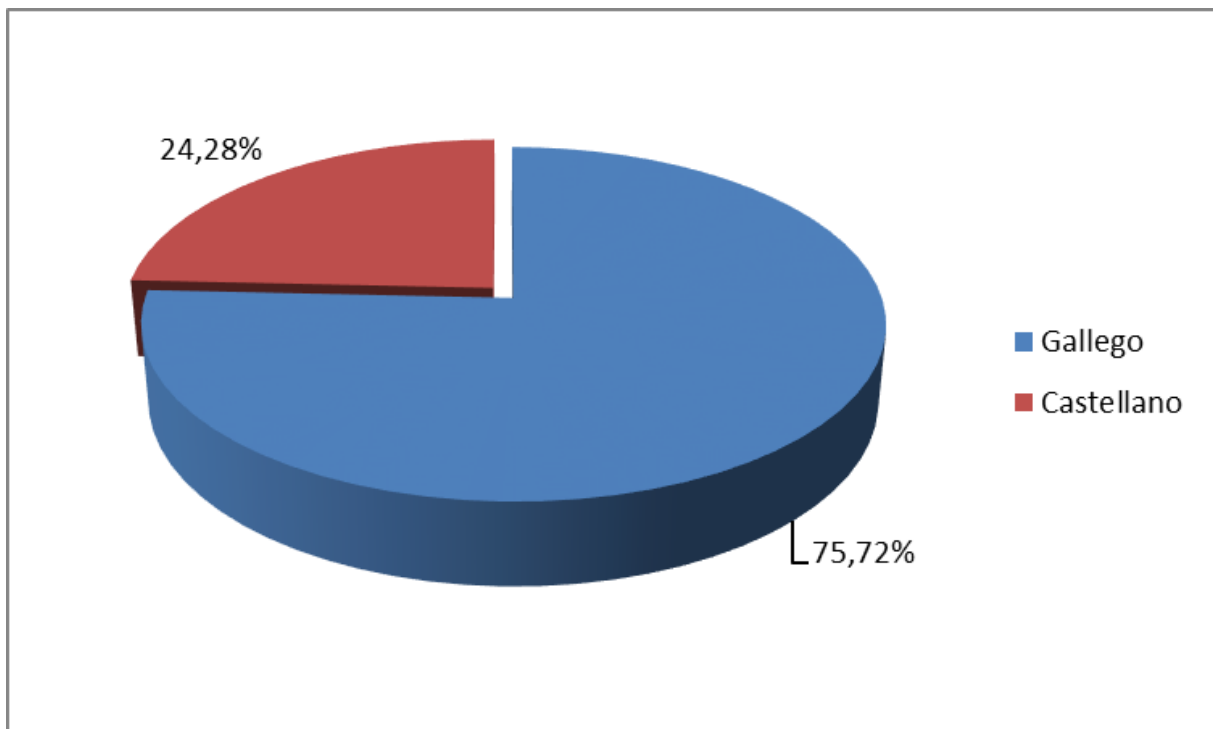
|         |       |
|---------|-------|
| Hombres | 10465 |
| Mujeres | 10299 |



## LA ACTIVIDAD DE LA INSTITUCIÓN DEL VALEDOR DO POBO EN CIFRAS

IDIOMA:

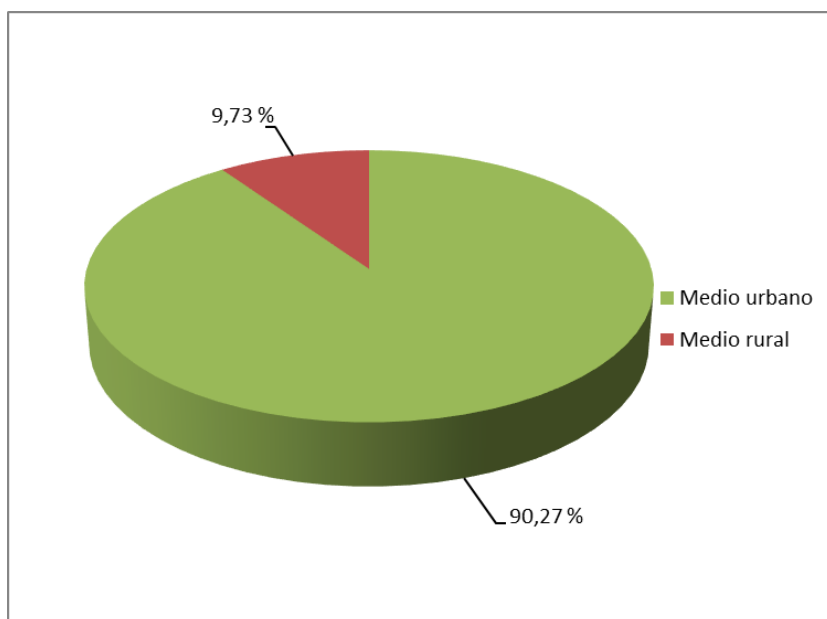
|            |       |
|------------|-------|
| Gallego    | 15724 |
| Castellano | 5040  |



## LA ACTIVIDAD DE LA INSTITUCIÓN DEL VALEDOR DO POBO EN CIFRAS

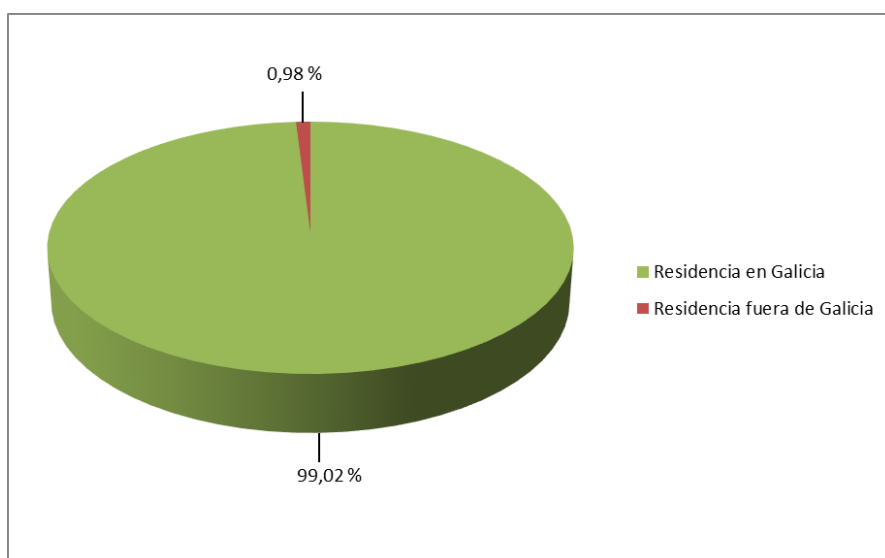
## MEDIO DEL RECLAMANTE:

|              |       |
|--------------|-------|
| Medio urbano | 18743 |
| Medio rural  | 2021  |



## PROCEDENCIA TERRITORIAL:

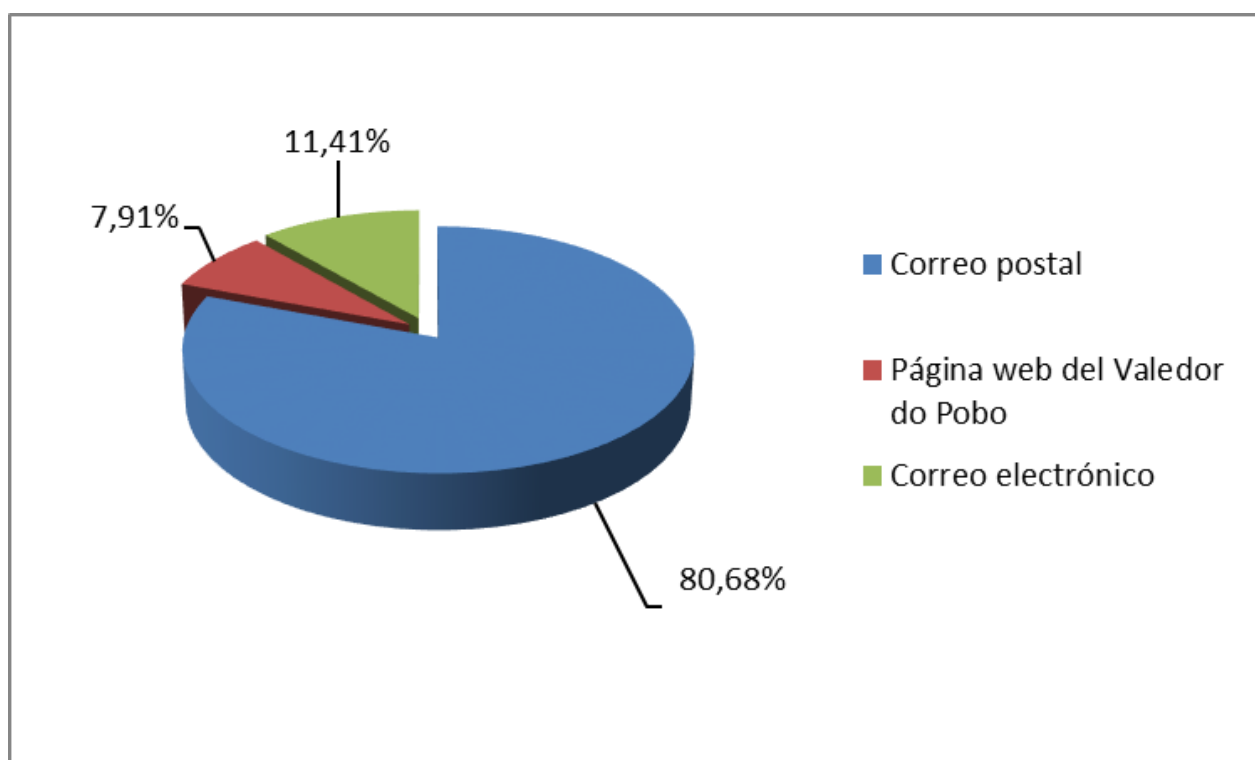
|                             |       |
|-----------------------------|-------|
| Residencia en Galicia       | 20558 |
| Residencia fuera de Galicia | 206   |



## LA ACTIVIDAD DE LA INSTITUCIÓN DEL VALEDOR DO POBO EN CIFRAS

## MODO DE PRESENTACION DE LAS QUEJAS:

|                                |       |
|--------------------------------|-------|
| Presencial o por correo postal | 16752 |
| Página web del Valedor do Pobo | 1643  |
| Correo electrónico             | 2369  |



## VII. Distribución de quejas por provincias y municipios de procedencia

En los cuadros que siguen presentamos las quejas por razón de las provincias y municipios de los que proceden. En cuanto a las provincias, ofrecemos también el porcentaje representado por cada una de ellas en el conjunto de la Comunidad Autónoma, así como el número de quejas por cada diez mil habitantes. En lo tocante a los municipios, nos

## LA ACTIVIDAD DE LA INSTITUCIÓN DEL VALEDOR DO POBO EN CIFRAS

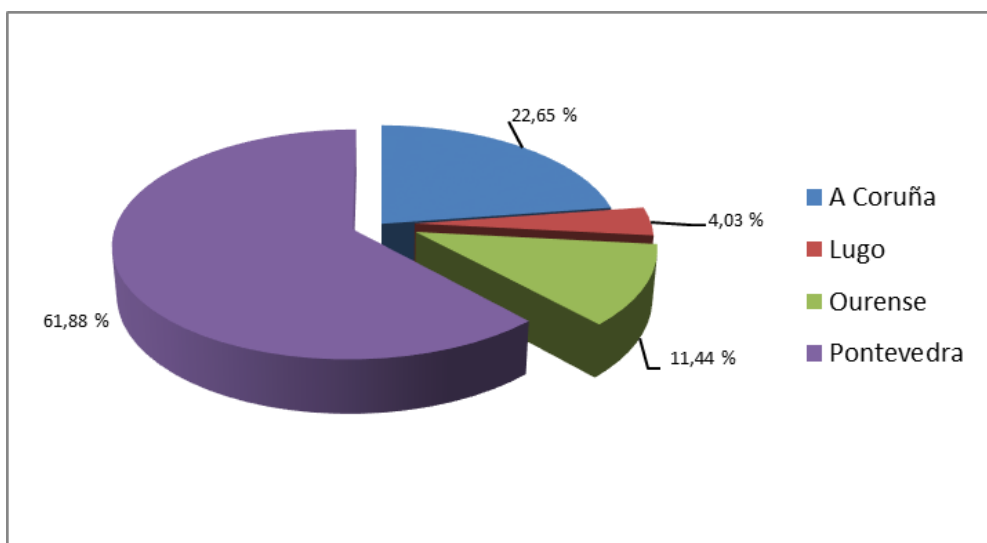
limitamos a ofrecer el número de quejas procedentes de cada uno de ellos. Aquellos de los que no recibimos ninguna queja aparecen con la cuadrícula en blanco.

### 1. Por provincias

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

| Provincia        | Núm. de quejas presentadas | Porcentaje sobre la Comunidad Autónoma | Quejas por cada 10.000 habitantes |
|------------------|----------------------------|--|-----------------------------------|
| A Coruña         | 4658                       | 22,65 %                                | 41                                |
| Lugo             | 827                        | 4,03 %                                 | 24                                |
| Ourense          | 2351                       | 11,44 %                                | 72                                |
| Pontevedra       | 12722                      | 61,88 %                                | 133                               |
| Total Galicia    | 20558                      |  | 74                                |
| Fuera de Galicia | 206                        |  |                                   |

DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR PROVINCIAS



### 2. Por ayuntamientos

Como podemos observar, la población desde la que se presentaron más quejas fue Vigo (7381), seguida de Vilaboa (3304) y de Ourense (1275). La causa por la que destaca tanto el número de quejas procedentes de Vigo, Vilaboa y Ourense es que desde ellas se han

## LA ACTIVIDAD DE LA INSTITUCIÓN DEL VALEDOR DO POBO EN CIFRAS

promovido reclamaciones colectivas. En Vigo se promovieron por el cierre del servicio de pediatría en el Centro de Salud de Coruxo y por la habilitación de una playa canina; desde Vilaboa, por la actuación de la APLU en ese ayuntamiento; y desde Ourense, por una senda ciclista y peatonal.

## A CORUÑA

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

| Ayuntamiento           | Núm. Quejas |
|------------------------|-------------|
| Cerdido                |             |
| Coirós                 |             |
| Corcubión              |             |
| Coristanco             | 9           |
| Coruña, A              | 465         |
| Culleredo              | 41          |
| Curtis                 | 3           |
| Dodro                  | 3           |
| Dumbría                | 2           |
| Fene                   | 22          |
| Ferrol                 | 66          |
| Fisterra               | 8           |
| Frades                 | 1           |
| Irixoa, A              | 1           |
| Laracha, A             | 7           |
| Laxe                   | 4           |
| Lousame                | 1           |
| Malpica de Bergantiños | 2           |
| Mañón                  | 1           |
| Mazaricos              | 1           |
| Melide                 | 51          |
| Mesía                  | 1249        |
| Miño                   |             |
| Moeche                 |             |
| Monfero                | 1           |

## LA ACTIVIDAD DE LA INSTITUCIÓN DEL VALEDOR DO POBO EN CIFRAS

| Ayuntamiento                   | Núm. Quejas |
|--------------------------------|-------------|
| Mugardos                       | 6           |
| Muros                          | 4           |
| Muxía                          | 1           |
| Narón                          | 45          |
| Neda                           | 3           |
| Negreira                       | 5           |
| Noia                           | 14          |
| Oleiros                        | 54          |
| Ordes                          | 1026        |
| Oroso                          | 28          |
| Ortigueira                     | 1           |
| Outes                          | 5           |
| Oza-Cesuras                    |             |
| Paderne                        | 4           |
| Padrón                         | 180         |
| Pino, O                        | 2           |
| Pobra do Caramiñal , A         | 183         |
| Ponteceso                      | 3           |
| Pontedeume                     | 7           |
| Pontes de García Rodríguez, As | 6           |
| Porto do Son                   | 12          |
| Rianxo                         | 16          |
| Ribeira                        | 29          |
| Rois                           | 9           |
| Sada                           | 15          |
| San Sadurniño                  | 3           |
| Santa Comba                    | 4           |
| Santiago de Compostela         | 491         |
| Santiso                        |             |
| Sobrado                        |             |
| Somozas, As                    |             |
| Teo                            | 77          |

| Ayuntamiento          | Núm. Quejas |
|-----------------------|-------------|
| Toques                |             |
| Tordoia               |             |
| Touro                 | 1           |
| Trazo                 | 10          |
| Val do Dubra          | 9           |
| Valdoviño             | 14          |
| Vedra                 | 4           |
| Vilarmaior            | 2           |
| Vilasantar            |             |
| Vimianzo              | 146         |
| Zas                   | 1           |
| <b>TOTAL A CORUÑA</b> | <b>4658</b> |

## LA ACTIVIDAD DE LA INSTITUCIÓN DEL VALEDOR DO POBO EN CIFRAS

## LUGO

| Ayuntamiento      | Núm. Quejas |
|-------------------|-------------|
| Abadín            | 2           |
| Alfoz             | 2           |
| Antas de Ulla     | 2           |
| Baleira           |             |
| Baralla           |             |
| Barreiros         |             |
| Becerreá          |             |
| Begonte           | 3           |
| Bóveda            | 2           |
| Burela            | 2           |
| Carballedo        | 1           |
| Castro de Rei     | 2           |
| Castroverde       | 1           |
| Cervantes         | 1           |
| Cervo             | 22          |
| Corgo, O          | 3           |
| Cospeito          | 1           |
| Chantada          | 292         |
| Folgoso do Courel |             |
| Fonsagrada, A     | 2           |
| Foz               | 2           |
| Friol             |             |
| Guitiriz          | 3           |
| Guntín            | 1           |
| Incio, O          |             |
| Láncara           |             |
| Lourenzá          |             |

| Ayuntamiento          | Núm. Quejas |
|-----------------------|-------------|
| Lugo                  | 90          |
| Meira                 |             |
| Mondoñedo             |             |
| Monforte de Lemos     | 19          |
| Monterroso            | 1           |
| Muras                 | 1           |
| Navia de Suarna       | 1           |
| Negueira de Muñiz     |             |
| Nogais, As            | 1           |
| Ourol                 | 1           |
| Outeiro de Rei        | 5           |
| Palas de Rei          | 3           |
| Pantón                | 2           |
| Paradela              |             |
| Páramo, O             |             |
| Pastoriza, A          | 1           |
| Pedrafita do Cebreiro | 3           |
| Pobra de Brollón, A   | 1           |
| Pol                   |             |
| Pontenova, A          |             |
| Portomarín            | 37          |
| Quiroga               | 2           |
| Rábade                | 2           |
| Ribadeo               | 7           |
| Ribas de Sil          |             |
| Ribeira de Piquín     |             |
| Riotorto              |             |
| Samos                 | 1           |
| Sarria                | 126         |
| Saviñao, O            | 126         |
| Sober                 | 1           |



| Ayuntamiento      | Núm. Quejas |
|-------------------|-------------|
| Taboada           |             |
| Trabada           | 4           |
| Triacastela       | 26          |
| Valadouro, O      | 2           |
| Vicedo, O         | 1           |
| Vilalba           | 1           |
| Viveiro           | 16          |
| Xermade           | 1           |
| Xove              | 1           |
| <b>TOTAL LUGO</b> | <b>827</b>  |

## LA ACTIVIDAD DE LA INSTITUCIÓN DEL VALEDOR DO POBO EN CIFRAS

## OURENSE

| Ayuntamiento             | Núm. Quejas |
|--------------------------|-------------|
| Allariz                  | 819         |
| Amoeiro                  | 1           |
| Arnoia, A                | 1           |
| Avión                    | 1           |
| Baltar                   |             |
| Bande                    | 2           |
| Baños de Molgas          |             |
| Barbadás                 | 15          |
| Barco de Valdeorras, O   | 5           |
| Beade                    |             |
| Beariz                   | 2           |
| Blancos, Os              |             |
| Boborás                  |             |
| Bola, A                  |             |
| Bolo, O                  |             |
| Calvos de Randín         |             |
| Carballeda de Valdeorras |             |
| Carballeda de Avia       | 38          |
| Carballiño, O            | 24          |
| Cartelle                 | 1           |
| Castrelo de Miño         | 3           |
| Castrelo do Val          |             |
| Castro Caldelas          | 3           |
| Celanova                 | 2           |
| Cenlle                   | 1           |
| Coles                    |             |
| Cortegada                | 1           |
| Cualedro                 | 1           |

| Ayuntamiento         | Núm. Quejas |
|----------------------|-------------|
| Chandreja de Queixa  | 1           |
| Entrimo              |             |
| Esgos                |             |
| Gomesende            |             |
| Gudiña, A            |             |
| Irixo, O             |             |
| Larouco              | 1           |
| Laza                 | 2           |
| Leiro                | 2           |
| Lobeira              |             |
| Lobios               | 2           |
| Maceda               |             |
| Manzaneda            |             |
| Maside               | 6           |
| Melón                | 1           |
| Merca, A             | 3           |
| Mezquita, A          |             |
| Montederramo         | 2           |
| Monterrei            |             |
| Muíños               |             |
| Nogueira de Ramuín   | 1           |
| Oímbra               |             |
| Ourense              | 1276        |
| Paderne de Allariz   | 1           |
| Padrenda             | 3           |
| Parada de Sil        |             |
| Pereiro de Aguiar, O | 5           |
| Peroxa, A            | 2           |

## LA ACTIVIDAD DE LA INSTITUCIÓN DEL VALEDOR DO POBO EN CIFRAS

| Ayuntamiento             | Núm. Quejas |
|--------------------------|-------------|
| Petín                    | 1           |
| Piñor                    |             |
| Pobra de Trives, A       |             |
| Pontedeva                | 1           |
| Porqueira                |             |
| Punxín                   | 1           |
| Quintela de Leirado      |             |
| Rairiz de Veiga          |             |
| Ramirás                  | 3           |
| Ribadavia                | 10          |
| Riós                     |             |
| Rúa, A                   | 2           |
| Rubiá                    |             |
| San Amaro                |             |
| San Cibrao das Viñas     | 10          |
| San Cristovo de Cea      | 2           |
| San Xoán de Río          |             |
| Sandiás                  | 2           |
| Sarreaus                 | 2           |
| Taboadela                |             |
| Teixeira, A              |             |
| Toén                     |             |
| Trasmiras                |             |
| Veiga, A                 | 1           |
| Verea                    |             |
| Verín                    | 7           |
| Viana do Bolo            | 65          |
| Vilamarín                |             |
| Vilamartín de Valdeorras |             |
| Vilar de Barrio          |             |
| Vilar de Santos          |             |
| Vilardevós               |             |

| Ayuntamiento            | Núm. Quejas |
|-------------------------|-------------|
| Vilariño de Conso       | 2           |
| Xinzo de Limia          | 10          |
| Xunqueira de Ambía      | 3           |
| Xunqueira de Espadañedo | 1           |
| <b>TOTAL OURENSE</b>    | <b>2351</b> |

## LA ACTIVIDAD DE LA INSTITUCIÓN DEL VALEDOR DO POBO EN CIFRAS

## PONTEVEDRA

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

| Ayuntamiento       | Núm. Quejas |
|--------------------|-------------|
| Mondariz           | 5           |
| Mondariz-Balneario | 2           |
| Moraña             | 5           |
| Mos                | 24          |
| Neves, As          | 1           |
| Nigrán             | 22          |
| Oia                | 1           |
| Pazos de Borbén    | 8           |
| Poio               | 12          |
| Ponteareas         | 50          |
| Ponte Caldelas     | 3           |
| Pontecesures       | 4           |
| Pontevedra         | 108         |
| Porriño, O         | 14          |
| Portas             | 3           |
| Redondela          | 36          |
| Ribadumia          | 3           |
| Rodeiro            |             |
| Rosal, O           | 8           |
| Salceda de Caselas | 13          |
| Salvaterra de Miño | 2           |
| Sanxenxo           | 30          |
| Silleda            | 15          |
| Soutomaior         | 1           |
| Tomiño             | 26          |
| Tui                | 19          |
| Valga              | 6           |
| Vigo               | 7381        |
| Vila de Cruces     | 3           |
| Vilaboa            | 3304        |

| Ayuntamiento         | Núm.<br>Quejas |
|----------------------|----------------|
| Vilagarcía de Arousa | 62             |
| Vilanova de Arousa   | 28             |
| TOTAL PONTEVEDRA     | 12722          |

## LA ACTIVIDAD DE LA INSTITUCIÓN DEL VALEDOR DO POBO EN CIFRAS

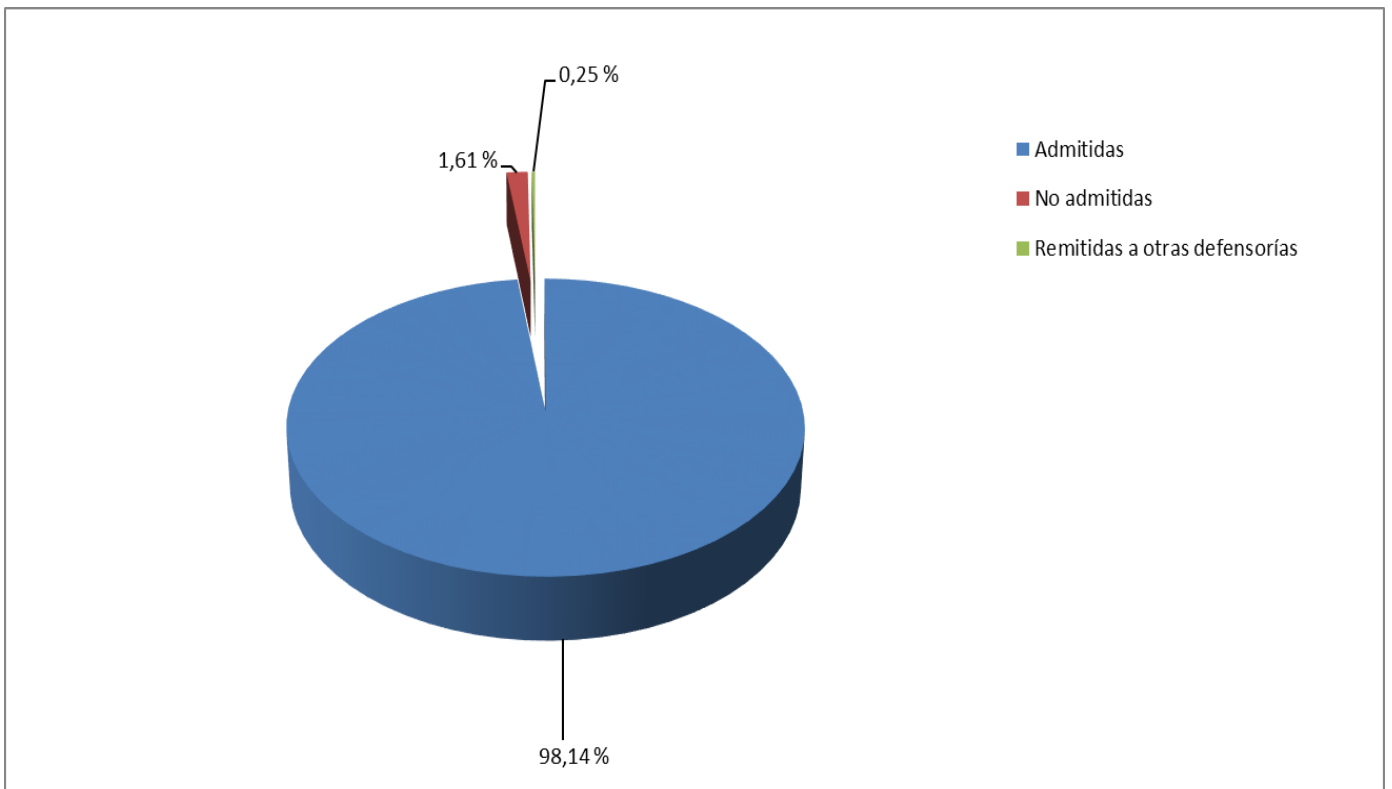
## VIII. Curso de las quejas recibidas

Aquí clasificamos las quejas en tres grupos por razón del procedimiento seguido en su tramitación. Incluimos en el primer grupo las quejas que admitimos a trámite, distinguiendo entre ellas aquellas en las que concluimos su tramitación durante 2018 y las que aún continuaban en trámite al finalizar el ejercicio. En el segundo grupo describimos las quejas que no fueron admitidas a trámite por carecer de las condiciones exigidas por la ley que rige nuestra institución, mencionando la causa. Y en tercer lugar tratamos las quejas que enviamos al Defensor del Pueblo o a otros comisionados parlamentarios autonómicos, por ser de su competencia.

## CURSO DE LAS QUEJAS

| QUEJAS PRESENTADAS            | Núm.                                  | 20807 |
|-------------------------------|---------------------------------------|-------|
| Admitidas:                    | 20420                                 |       |
|                               | En trámite                            | 5084  |
|                               | Concluidas                            | 15336 |
| No admitidas                  | 336                                   |       |
|                               | Causas:                               |       |
|                               | No actuación administrativa irregular | 45    |
|                               | No actuación administrativa previa    | 119   |
|                               | Relación jurídico-privada             | 20    |
|                               | Competencia judicial                  | 48    |
|                               | No competencia del Valedor do Pobo    | 66    |
|                               | Queja inconcreta                      | 3     |
|                               | Consulta-asesoramiento                | 2     |
|                               | Carencia de fundamento                | 12    |
|                               | Asunto sub-iudice                     | 4     |
|                               | Toma de conocimiento                  | 3     |
|                               | Inexistencia de pretensión            | 2     |
|                               | Plazo superior a un año               | 7     |
|                               | Queja anónima                         | 1     |
|                               | Otras                                 | 4     |
| Remitidas a otras defensorías | 51                                    |       |

## CURSO DE LAS QUEJAS %



## LA ACTIVIDAD DE LA INSTITUCIÓN DEL VALEDOR DO POBO EN CIFRAS

## IX. Estadísticas por áreas

## 1. Distribución de expedientes y asuntos según las áreas a las que se refieren

## A. Expedientes (reclamantes)

Distribuimos en el siguiente cuadro las quejas iniciadas en el año 2018 según las áreas temáticas a las que se refieren. Como se puede comprobar, las áreas que concentraron un mayor número de reclamantes o quejas fueron las de Sanidad, con 8437 (40,55 %), Urbanismo, con 3512 (16,88 %), y Educación, con 2390 ( 11,49 %).

| ÁREAS   | NÚMERO | PORCENTAJE |
|---|--------|------------|
| Empleo público                                | 327    | 1,57       |
| Urbanismo                                     | 3512   | 16,88      |
| Medio ambiente                                | 1245   | 5,98       |
| Educación                                     | 2390   | 11,49      |
| Industria, comercio y turismo                 | 130    | 0,62       |
| Agricultura, ganadería y pesca                | 58     | 0,28       |
| Servicios sociales                            | 1651   | 7,93       |
| Emigración y trabajo                          | 75     | 0,36       |
| Sanidad                                       | 8437   | 40,55      |
| Justicia                                      | 78     | 0,37       |
| Administración económica y transportes        | 394    | 1,89       |
| Obras públicas y expropiaciones               | 1397   | 6,71       |
| Corporaciones locales y servicios municipales | 739    | 3,55       |
| Menores                                       | 47     | 0,23       |
| Cultura y derechos lingüísticos               | 89     | 0,43       |



|  |       |      |
|--|-------|------|
| Sociedad de la información   | 18    | 0,09 |
| Igualdad de género   | 14    | 0,07 |
| Transparencia  | 75    | 0,36 |
| Vivienda y desahucios  | 55    | 0,26 |
| Seguridad ciudadana y protección civil                               | 69    | 0,33 |
| Discriminación por razón de orientación sexual e identidad de género | 7     | 0,03 |
| Total  | 20807 |      |

#### B. Asuntos tramitados

Como ya tuvimos ocasión de explicar, el anterior recuento hace referencia al número de personas que han promovido queja en la institución. Tal y como se puede apreciar en el siguiente cuadro, si tenemos en cuenta el número de asuntos, las áreas con más volumen son sanidad, con 446 (16,48 %), corporaciones locales y servicios municipales, con 345 (12,75 %), y servicios sociales, con 324 (11,97 %).

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

| ÁREAS                         | NÚMERO | PORCENTAJE |
|-------------------------------|--------|------------|
| Empleo público                | 119    | 4,40       |
| Urbanismo                     | 218    | 8,06       |
| Medio ambiente                | 156    | 5,76       |
| Educación                     | 210    | 7,76       |
| Industria, comercio y turismo | 130    | 4,80       |

## LA ACTIVIDAD DE LA INSTITUCIÓN DEL VALEDOR DO POBO EN CIFRAS

|  |      |       |
|--|------|-------|
| Agricultura, ganadería y pesca                                       | 58   | 2,14  |
| Servicios sociales   | 324  | 11,97 |
| Emigración y trabajo   | 75   | 2,77  |
| Sanidad  | 446  | 16,48 |
| Justicia   | 62   | 2,29  |
| Administración económica y transportes                               | 127  | 4,69  |
| Obras públicas y expropiaciones                                      | 62   | 2,29  |
| Corporaciones locales y servicios municipales                        | 345  | 12,75 |
| Menores  | 47   | 1,74  |
| Cultura y derechos lingüísticos                                      | 89   | 3,29  |
| Sociedad de la información   | 18   | 0,67  |
| Igualdad de género   | 14   | 0,52  |
| Transparencia  | 75   | 2,77  |
| Vivienda y desahucios  | 55   | 2,03  |
| Seguridad ciudadana y protección civil                               | 69   | 2,55  |
| Discriminación por razón de orientación sexual e identidad de género | 7    | 0,26  |
| Total  | 2706 |       |

## 2. Curso de las quejas por áreas

## CURSO DE LAS QUEJAS POR ÁREAS

| POR ÁREAS                      | NUM.<br>QUEJAS EN<br>CADA ÁREA | QUEJAS ADMITIDAS |       | QUEJAS NO ADMITIDAS |       | QUEJAS REMITIDAS A OTRAS DEFENSORÍAS |      |
|--------------------------------|--------------------------------|------------------|-------|---------------------|-------|--------------------------------------|------|
|                                |                                | Núm.             | %     | Núm.                | %     | Núm.                                 | %    |
| Empleo público                 | 327                            | 322              | 98,47 | 5                   | 1,53  | 0                                    | 0,00 |
| Urbanismo                      | 3512                           | 3438             | 97,89 | 74                  | 2,11  | 0                                    | 0,00 |
| Medio ambiente                 | 1245                           | 1226             | 98,47 | 18                  | 1,45  | 1                                    | 0,08 |
| Educación                      | 2390                           | 2351             | 98,37 | 35                  | 1,46  | 4                                    | 0,17 |
| Industria, comercio y turismo  | 130                            | 111              | 85,38 | 17                  | 13,08 | 2                                    | 1,54 |
| Agricultura, ganadería y pesca | 58                             | 57               | 98,28 | 1                   | 1,72  | 0                                    | 0,00 |
| Servicios sociales             | 1651                           | 1642             | 99,45 | 3                   | 0,18  | 6                                    | 0,36 |

## LA ACTIVIDAD DE LA INSTITUCIÓN DEL VALEDOR DO POBO EN CIFRAS

|  |              |              |              |            |             |           |             |
|--|--------------|--------------|--------------|------------|-------------|-----------|-------------|
| Emigración y trabajo   | 75           | 49           | 65,33        | 21         | 28,00       | 5         | 6,67        |
| Sanidad  | 8437         | 8421         | 99,81        | 12         | 0,14        | 4         | 0,05        |
| Justicia   | 78           | 22           | 28,21        | 46         | 58,97       | 10        | 12,82       |
| Administración económica y transportes                               | 394          | 355          | 90,10        | 36         | 9,14        | 3         | 0,76        |
| Obras públicas y expropiaciones                                      | 1397         | 1386         | 99,21        | 9          | 0,64        | 2         | 0,14        |
| Corporaciones locales y servicios municipales                        | 739          | 733          | 99,19        | 6          | 0,81        | 0         | 0,00        |
| Menores  | 47           | 41           | 87,23        | 3          | 6,38        | 3         | 6,38        |
| Cultura y derechos lingüísticos                                      | 89           | 69           | 77,53        | 15         | 16,85       | 5         | 5,62        |
| Sociedad de la información   | 18           | 17           | 94,44        | 0          | 0,00        | 1         | 5,56        |
| Igualdad de género   | 14           | 12           | 85,71        | 1          | 7,14        | 1         | 7,14        |
| Transparencia  | 75           | 69           | 92,00        | 6          | 8,00        | 0         | 0,00        |
| Vivienda y desahucios  | 55           | 46           | 83,64        | 9          | 16,36       | 0         | 0,00        |
| Interior, seguridad ciudadana y protección civil                     | 69           | 48           | 69,57        | 17         | 24,64       | 4         | 5,80        |
| Discriminación por razón de orientación sexual e identidad de género | 7            | 5            | 71,43        | 2          | 28,57       | 0         | 0,00        |
| <b>TOTAL</b>   | <b>20807</b> | <b>20420</b> | <b>98,14</b> | <b>336</b> | <b>1,61</b> | <b>51</b> | <b>0,25</b> |

### 3. Las causas de no admisión por áreas

Las quejas que no fueron admitidas a trámite durante 2018 son en total 336. Hay que resaltar que la “no admisión” no significa ausencia de atención a la queja formulada; siempre se motiva ampliamente esa no admisión y sobre todo se informa de lo más conveniente en la defensa de los derechos o intereses del reclamante, si observamos la existencia de una actuación alternativa. En el cuadro que sigue ofrecemos esquemáticamente y por áreas las causas por las que no fueron admitidas. En el capítulo 2, al hacer la descripción de las quejas por áreas, ya se realiza una exposición pormenorizada de muchas de ellas.

## LA ACTIVIDAD DE LA INSTITUCIÓN DEL VALEDOR DO POBO EN CIFRAS

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

## X. Estadística por áreas y por estado (concluidas o en trámite)

En el cuadro que sigue ofrecemos las quejas que fueron admitidas a trámite, distribuidas por razón de las áreas de la administración pública a las que se refieren. Distinguimos también entre las quejas que estaban concluidas al finalizar 2018 y las que seguían en proceso de tramitación.

| ÁREAS                                  | NÚM. QUEJAS ADMITIDAS | EN TRÁMITE |       | CONCLUIDAS |        |
|--|-----------------------|------------|-------|------------|--------|
|  |                       | Núm.       | %     | Núm.       | %      |
| Empleo público                         | 322                   | 18         | 5,59  | 304        | 94,41  |
| Urbanismo                              | 3438                  | 3325       | 96,71 | 113        | 3,29   |
| Medio ambiente                         | 1226                  | 52         | 4,24  | 1174       | 95,76  |
| Educación                              | 2351                  | 39         | 1,66  | 2312       | 98,34  |
| Industria, comercio y turismo          | 111                   | 26         | 23,42 | 85         | 76,58  |
| Agricultura, ganadería y pesca         | 57                    | 12         | 21,05 | 45         | 78,95  |
| Servicios sociales                     | 1642                  | 122        | 7,43  | 1520       | 92,57  |
| Emigración y trabajo                   | 49                    | 2          | 4,08  | 47         | 95,92  |
| Sanidad                                | 8421                  | 1277       | 15,16 | 7144       | 84,84  |
| Justicia                               | 22                    | 0          | 0,00  | 22         | 100,00 |
| Administración económica y transportes | 355                   | 13         | 3,66  | 342        | 96,34  |

## LA ACTIVIDAD DE LA INSTITUCIÓN DEL VALEDOR DO POBO EN CIFRAS

|  |              |             |              |              |              |
|--|--------------|-------------|--------------|--------------|--------------|
| Obras públicas y expropiaciones                                      | 1386         | 4           | 0,29         | 1382         | 99,71        |
| Corporaciones locales y servicios municipales                        | 733          | 138         | 18,83        | 595          | 81,17        |
| Menores  | 41           | 7           | 17,07        | 34           | 82,93        |
| Cultura y derechos lingüísticos                                      | 69           | 20          | 28,99        | 49           | 71,01        |
| Sociedad de la información   | 17           | 1           | 5,88         | 16           | 94,12        |
| Igualdad de género   | 12           | 4           | 33,33        | 8            | 66,67        |
| Transparencia  | 69           | 9           | 13,04        | 60           | 86,96        |
| Vivienda y desahucios  | 46           | 7           | 15,22        | 39           | 84,78        |
| Interior, seguridad ciudadana y protección civil                     | 48           | 8           | 16,67        | 40           | 83,33        |
| Discriminación por razón de orientación sexual e identidad de género | 5            | 0           | 0,00         | 5            | 100,00       |
| <b>TOTAL</b>   | <b>20420</b> | <b>5084</b> | <b>24,90</b> | <b>15336</b> | <b>75,10</b> |

### XI. Distribución de actuaciones entre las administraciones gallegas

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

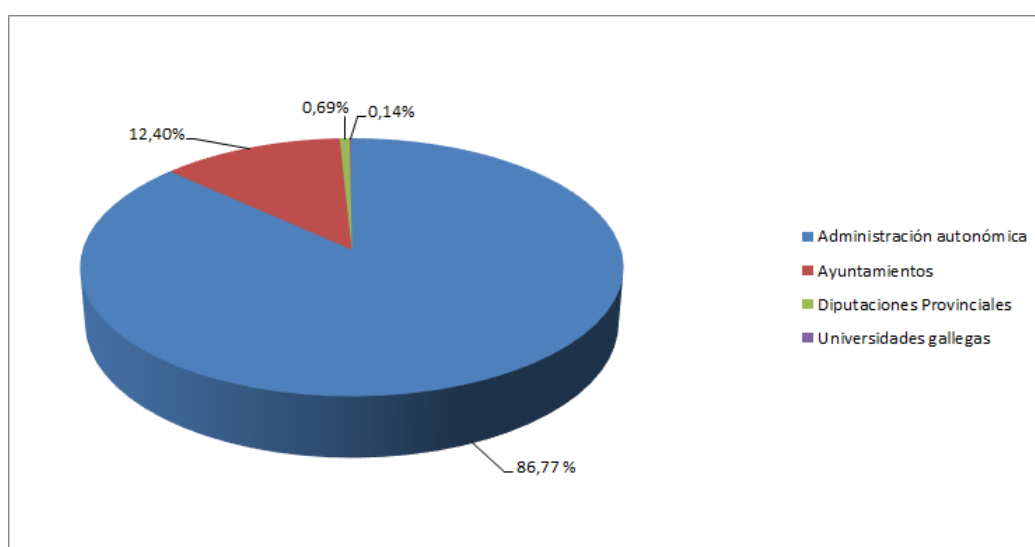
Reflejamos las veces que nos dirigimos a esas administraciones en el curso de todas las quejas. Debe tenerse en cuenta que algunos expedientes afectan a diferentes administraciones y, dentro de una misma administración, a diferentes órganos, por ejemplo, a diferentes consellerías, por lo que los números globales no se corresponden con ninguna otra estadística.

| Administración            | Quejas |            |
|---------------------------|--------|------------|
|                           | Número | Porcentaje |
| Administración autonómica | 19456  | 86,77 %    |
| Ayuntamientos             | 2782   | 12,40 %    |
| Diputaciones Provinciales | 154    | 0,69 %     |

## LA ACTIVIDAD DE LA INSTITUCIÓN DEL VALEDOR DO POBO EN CIFRAS

|                          |    |              |             |
|--------------------------|----|--------------|-------------|
| Universidades gallegas:  |    | 31           | 0,14%       |
| * Santiago de Compostela | 18 |              |             |
| * A Coruña               | 5  |              |             |
| * Vigo                   | 4  |              |             |
| * CIUG                   | 4  |              |             |
| <b>Total</b>             |    | <b>22423</b> | <b>100%</b> |

## DISTRIBUCIÓN DE LAS ACTUACIONES ENTRE LAS ADMINISTRACIONES GALLEGAS



## XII. Distribución de actuaciones y asuntos por consellerías

## 1. Distribución de expedientes/reclamantes entre consellerías

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

Como se observa en el cuadro, las más numerosas son las que se refieren a la Consellería de sanidad y la Consellería de medio ambiente y ordenación del territorio con porcentajes del 43.51% y 17.82% %, respectivamente.

| Consellerías   | Núm. quejas | Porcentajes |
|--|-------------|-------------|
| Presidencia da Xunta de Galicia  | 14          | 0,07%       |
| Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza | 26          | 0,13%       |
| Consellería de Facenda   | 344         | 1,77%       |
| Consellería de Medio Ambiente e Ordenación do Territorio                         | 3467        | 17,82%      |

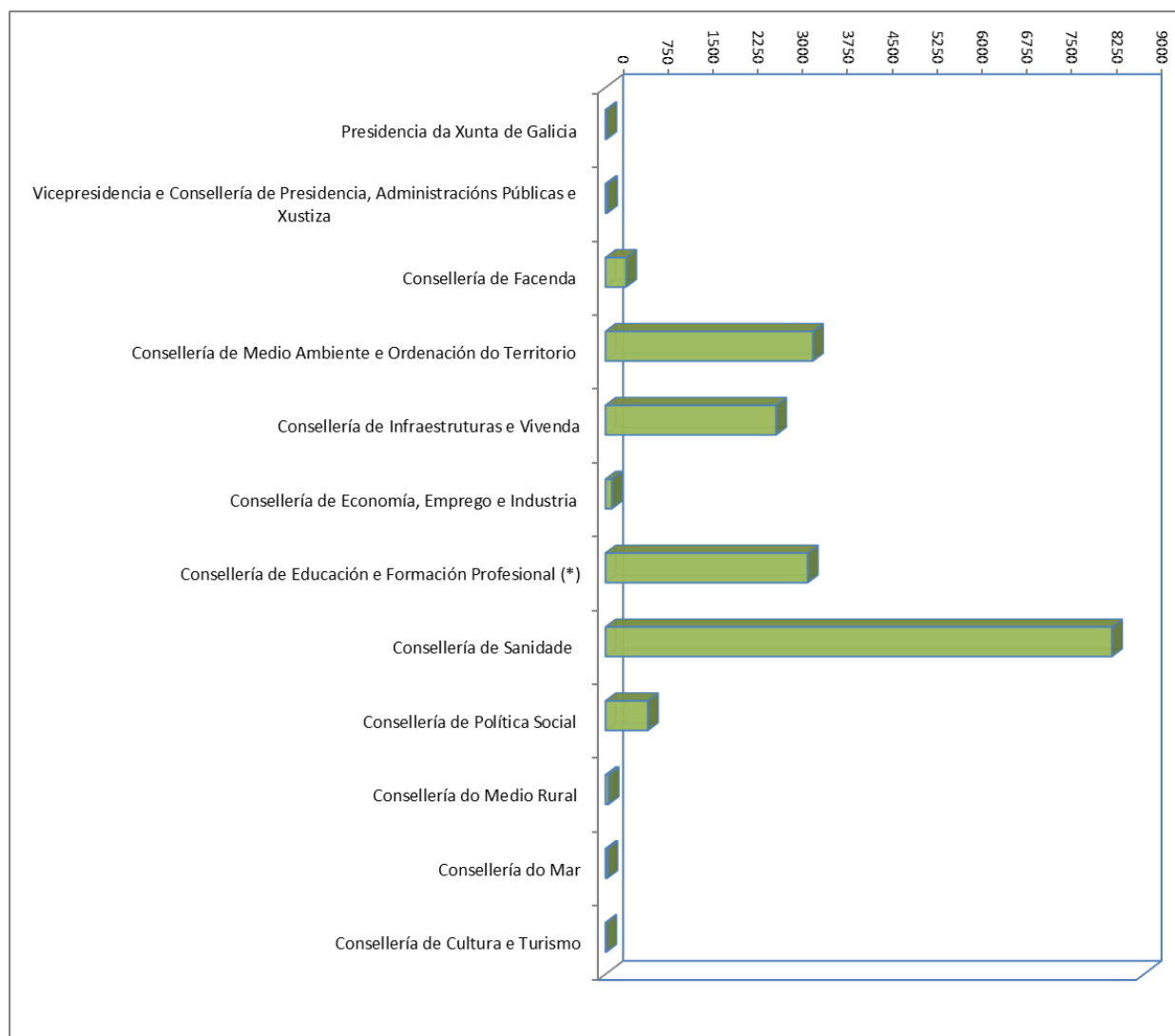
## LA ACTIVIDAD DE LA INSTITUCIÓN DEL VALEDOR DO POBO EN CIFRAS

|  |       |        |
|--|-------|--------|
| Consellería de Infraestruturas e Vivenda                         | 2852  | 14,62% |
| Consellería de Economía, Emprego e Industria                     | 105   | 0,54%  |
| Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional * | 3381  | 17,38% |
| Consellería de Sanidade  | 8466  | 43,51% |
| Consellería de Política Social                                   | 708   | 3,64%  |
| Consellería do Medio Rural                                       | 51    | 0,26%  |
| Consellería do Mar   | 30    | 0,15%  |
| Consellería de Cultura e Turismo                                 | 12    | 0,06%  |
| Total  | 19456 | 100%   |

\*Incluye las de la anterior Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria

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

## LA ACTIVIDAD DE LA INSTITUCIÓN DEL VALEDOR DO POBO EN CIFRAS



\*Incluye las de la anterior Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria



## 2. Distribución de asuntos entre consellerías

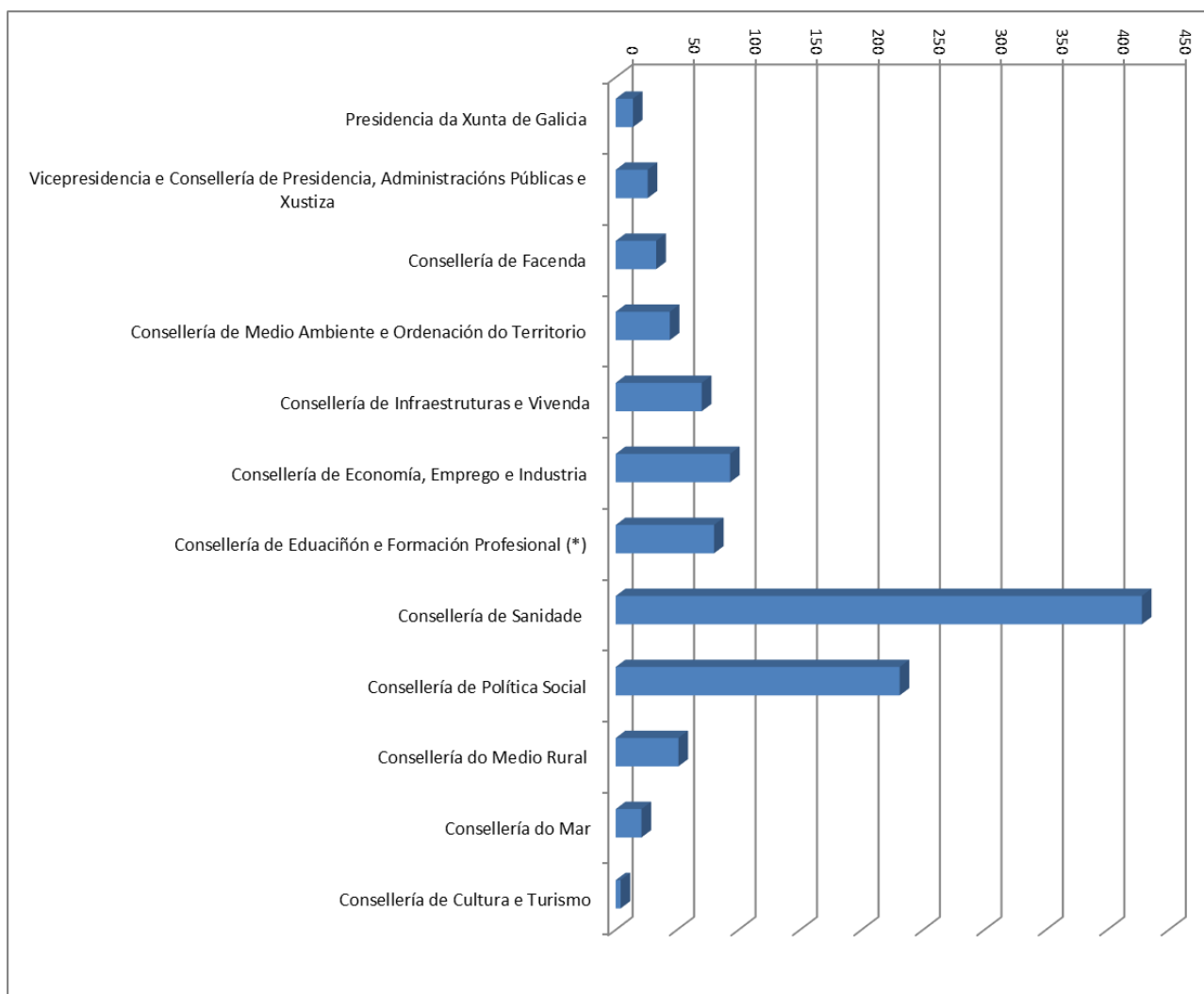
La distribución de los asuntos que afectan a las consellerías por el número de asuntos sería la que figura en el cuadro siguiente. Como se puede apreciar en el cuadro, las más numerosas son las que se refieren a la Consellería de Sanidade y a la Consellería de Política Social, con porcentajes del 39,02 % y 21,09 %, respectivamente.

| Consellerías   | Núm. Asuntos | Porcentaxes |
|--|--------------|-------------|
| Presidencia da Xunta de Galicia  | 14           | 1,29%       |
| Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza | 26           | 2,38%       |
| Consellería de Facenda   | 33           | 3,02%       |
| Consellería de Medio Ambiente e Ordenación do Territorio                         | 44           | 4,03%       |
| Consellería de Infraestruturas e Vivenda   | 70           | 6,41%       |
| Consellería de Economía, Emprego e Industria                                     | 93           | 8,49%       |
| Consellería de Sanidade  | 428          | 39,02%      |
| Consellería de Política Social   | 231          | 21,09%      |
| Consellería do Medio Rural   | 51           | 4,66%       |
| Consellería do Mar   | 21           | 1,92%       |
| Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional*                  | 80           | 7,32%       |
| Consellería de Cultura e Turismo   | 4            | 0,37%       |
| Total  | 1095         | 100%        |

\*Incluye las de la anterior Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria

## LA ACTIVIDAD DE LA INSTITUCIÓN DEL VALEDOR DO POBO EN CIFRAS

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



\*Incluye las de la anterior Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria

### XIII. Quejas referidas a diputaciones provinciales y ayuntamientos

En estos cuadros constan los datos numéricos sobre las quejas referidas a las diputaciones provinciales y a los ayuntamientos. Los datos referidos a los ayuntamientos los presentamos distribuidos por provincias.

El ayuntamiento con más quejas es Vigo, 1122 quejas (1090 sobre desacuerdo con la designación de un arenal de Vigo como playa canina). La Diputación Provincial contra la que se promovieron más quejas es la de Lugo, con 136 (122 sobre mal estado de las carreteras provinciales en parroquias de O Saviñao).

#### 1. Quejas referidas a las diputaciones provinciales:

|                                     |     |
|-------------------------------------|-----|
| Diputación Provincial de A Coruña   | 13  |
| Diputación Provincial de Lugo       | 136 |
| Diputación Provincial de Ourense    | --  |
| Diputación Provincial de Pontevedra | 5   |

#### 2. Quejas referidas a los ayuntamientos:

##### A. A Coruña

| Ayuntamiento | Núm. Quejas |
|--------------|-------------|
| Abegondo     | 1           |
| Ames         | 52          |
| Aranga       |             |
| Ares         | 7           |
| Arteixo      | 6           |
| Arzúa        | 1           |
| Baña, A      | 4           |
| Bergondo     | 2           |
| Betanzos     | 3           |
| Boimorto     | 2           |
| Boiro        | 7           |

| Ayuntamiento          | Núm. Quejas |
|-----------------------|-------------|
| Boqueixón             |             |
| Brión                 | 2           |
| Cabana de Bergantiños |             |
| Cabanas               | 4           |
| Camariñas             | 1           |
| Cambre                | 11          |
| Capela, A             | 2           |
| Carballo              | 22          |
| Cariño                |             |
| Carnota               |             |
| Carral                | 2           |

## LA ACTIVIDAD DE LA INSTITUCIÓN DEL VALEDOR DO POBO EN CIFRAS

| Ayuntamiento           | Núm. Quejas |
|------------------------|-------------|
| Cedeira                | 6           |
| Cee                    | 1           |
| Cerceda                | 1           |
| Cerdido                |             |
| Coirós                 |             |
| Corcubión              |             |
| Coristanco             | 2           |
| Coruña, A              | 57          |
| Culleredo              | 20          |
| Curtis                 | 3           |
| Dodro                  | 2           |
| Dumbría                |             |
| Fene                   | 7           |
| Ferrol                 | 21          |
| Fisterra               | 4           |
| Frades                 |             |
| Irixoa, A              |             |
| Laxe                   |             |
| Laracha, A             | 7           |
| Lousame                |             |
| Malpica de Bergantiños | 4           |
| Mañón                  |             |
| Mazaricos              | 2           |
| Melide                 | 91          |
| Mesía                  |             |
| Miño                   |             |
| Moeche                 |             |
| Monfero                | 1           |
| Mugardos               | 7           |
| Muxía                  |             |
| Muros                  | 5           |
| Narón                  | 8           |

| Ayuntamiento                   | Núm. Quejas |
|--------------------------------|-------------|
| Neda                           | 5           |
| Negreira                       | 1           |
| Noia                           | 15          |
| Oleiros                        | 2           |
| Ordes                          | 1           |
| Oroso                          | 9           |
| Ortigueira                     | 2           |
| Outes                          | 3           |
| Oza-Cesuras                    | 4           |
| Paderne                        | 7           |
| Padrón                         | 344         |
| Pino, O                        | 6           |
| Pobra do Caramiñal, A          | 4           |
| Ponteceso                      | 2           |
| Pontedeume                     | 2           |
| Pontes de García Rodríguez, As | 6           |
| Porto do Son                   | 7           |
| Rianxo                         | 2           |
| Ribeira                        | 8           |
| Rois                           | 2           |
| Sada                           | 11          |
| San Sadurniño                  | 4           |
| Santa Comba                    | 3           |
| Santiago de Compostela         | 179         |
| Santiso                        |             |
| Sobrado                        |             |
| Somozas                        |             |
| Teo                            |             |
| Toques                         |             |
| Tordoia                        | 1           |
| Touro                          | 4           |
| Trazo                          | 2           |

| Ayuntamiento   | Núm. Quejas |
|----------------|-------------|
| Val do Dubra   | 3           |
| Valdoviño      | 14          |
| Vedra          |             |
| Vilarmaior     | 2           |
| Vilasantar     | 3           |
| Vimianzo       | 8           |
| Zas            |             |
| TOTAL A CORUÑA | 908         |

## LA ACTIVIDAD DE LA INSTITUCIÓN DEL VALEDOR DO POBO EN CIFRAS

## B. Lugo

| Ayuntamiento      | Núm. Quejas |
|-------------------|-------------|
| Abadín            | 6           |
| Alfoz             |             |
| Antas de Ulla     | 2           |
| Baleira           |             |
| Baralla           |             |
| Barreiros         |             |
| Becerreá          |             |
| Begonte           | 2           |
| Bóveda            | 4           |
| Burela            | 2           |
| Carballedo        |             |
| Castro de Rei     |             |
| Castroverde       | 1           |
| Cervantes         |             |
| Cervo             | 21          |
| Corgo, O          |             |
| Cospeito          | 2           |
| Chantada          | 11          |
| Folgoso do Courel |             |
| Fonsagrada, A     |             |
| Foz               | 2           |
| Friol             |             |
| Guitiriz          | 2           |
| Guntín            |             |
| Incio, O          |             |
| Láncara           |             |
| Lourenzá          |             |
| Lugo              | 27          |
| Meira             |             |
| Mondoñedo         |             |

| Ayuntamiento          | Núm. Quejas |
|-----------------------|-------------|
| Monforte de Lemos     | 5           |
| Monterroso            | 1           |
| Muras                 | 1           |
| Navia de Suarna       |             |
| Negueira de Muñiz     |             |
| Nogais, As            |             |
| Ourol                 |             |
| Outeiro de Rei        | 14          |
| Palas de Rei          | 2           |
| Pantón                | 2           |
| Paradela              |             |
| Páramo, O             | 2           |
| Pastoriza, A          |             |
| Pedrafita do Cebreiro |             |
| Pobra de Brollón, A   |             |
| Pol                   |             |
| Pontenova, A          |             |
| Portomarín            |             |
| Quiroga               |             |
| Rábade                | 2           |
| Ribadeo               |             |
| Ribas de Sil          |             |
| Ribeira de Piquín     |             |
| Riotorto              |             |
| Samos                 | 2           |
| Sarria                | 235         |
| Saviñao, O            | 5           |
| Sober                 |             |
| Taboada               |             |
| Trabada               |             |
| Triacastela           | 7           |
| Valadouro, O          |             |

| Ayuntamiento | Núm. Quejas |
|--------------|-------------|
| Vicedo, O    | 2           |
| Vilalba      | 2           |
| Viveiro      | 4           |
| Xermade      |             |
| Xove         |             |
| TOTAL LUGO   | 368         |

## LA ACTIVIDAD DE LA INSTITUCIÓN DEL VALEDOR DO POBO EN CIFRAS

## C. Ourense

| Ayuntamiento             | Núm. Quejas |
|--------------------------|-------------|
| Allariz                  |             |
| Amoeiro                  |             |
| Arnoia, A                |             |
| Avión                    |             |
| Baltar                   |             |
| Bande                    |             |
| Baños de Molgas          |             |
| Barbadás                 | 3           |
| Barco de Valdeorras, O   | 3           |
| Beade                    |             |
| Beariz                   |             |
| Blancos, Os              |             |
| Boborás                  |             |
| Bola, A                  |             |
| Bolo, O                  | 2           |
| Calvos de Randín         |             |
| Carballeda de Valdeorras |             |
| Carballeda de Avia       |             |
| Carballiño, O            | 5           |
| Cartelle                 |             |
| Castrelo de Miño         |             |
| Castrelo do Val          |             |
| Castro Caldelas          |             |
| Celanova                 | 5           |
| Cenlle                   | 2           |
| Coles                    |             |
| Cortegada                |             |
| Cualedro                 |             |
| Chandreja de Queixa      | 2           |
| Entrimo                  |             |

| Ayuntamiento         | Núm. Quejas |
|----------------------|-------------|
| Esgos                | 1           |
| Gomesende            |             |
| Gudiña, A            |             |
| Irixo, O             |             |
| Larouco              |             |
| Laza                 |             |
| Leiro                | 3           |
| Lobeira              |             |
| Lobios               | 2           |
| Maceda               |             |
| Manzaneda            |             |
| Maside               | 10          |
| Melón                |             |
| Merca, A             | 3           |
| Mezquita, A          |             |
| Montederramo         |             |
| Monterrei            |             |
| Muíños               |             |
| Nogueira de Ramuín   | 4           |
| Oímbra               |             |
| Ourense              | 25          |
| Paderne de Allariz   |             |
| Padrenda             |             |
| Parada de Sil        |             |
| Pereiro de Aguiar, O | 1           |
| Peroxa, A            |             |
| Petín                |             |
| Piñor                |             |
| Pobra de Trives, A   |             |
| Pontedeva            |             |



## LA ACTIVIDAD DE LA INSTITUCIÓN DEL VALEDOR DO POBO EN CIFRAS

| Ayuntamiento             | Núm. Quejas |
|--------------------------|-------------|
| Porqueira                |             |
| Punxín                   |             |
| Quintela de Leirado      |             |
| Rairiz de Veiga          |             |
| Ramirás                  |             |
| Ribadavia                | 2           |
| Riós                     | 2           |
| Rúa, A                   |             |
| Rubiá                    |             |
| San Amaro                | 2           |
| San Cibrao das Viñas     |             |
| San Cristovo de Cea      |             |
| San Xoán de Río          | 2           |
| Sandiás                  |             |
| Sarreus                  |             |
| Taboadela                |             |
| Teixeira, A              |             |
| Toén                     |             |
| Trasmiras                |             |
| Veiga, A                 |             |
| Verea                    |             |
| Verín                    | 1           |
| Viana do Bolo            |             |
| Vilamarín                |             |
| Vilamartín de Valdeorras |             |
| Vilar de Barrio          | 2           |
| Vilar de Santos          |             |
| Vilardevós               |             |
| Vilariño de Conso        |             |
| Xinzo de Limia           | 5           |
| Xunqueira de Ambía       | 3           |
| Xunqueira de Espadañedo  |             |

| Ayuntamiento  | Núm. Quejas |
|---------------|-------------|
| TOTAL OURENSE | 90          |

## D. Pontevedra

| Ayuntamiento       | Núm. Quejas |
|--------------------|-------------|
| Agolada            | 2           |
| Arbo               | 1           |
| Baiona             | 15          |
| Barro              | 2           |
| Bueu               | 2           |
| Caldas de Reis     | 2           |
| Cambados           | 9           |
| Campo Lameiro      |             |
| Cangas             | 18          |
| Cañiza, A          | 1           |
| Catoira            | 1           |
| Cerdedo-Cotobade   | 2           |
| Covelo, O          |             |
| Crecente           |             |
| Cuntis             |             |
| Dozón              |             |
| Estrada, A         | 5           |
| Forcarei           | 2           |
| Fornelos de Montes | 1           |
| Gondomar           | 8           |
| Grove, O           | 4           |
| Guarda, A          | 13          |
| Illa de Arousa, A  | 2           |
| Lalín              | 4           |
| Lama, A            | 4           |
| Marín              | 5           |
| Meaño              | 2           |
| Meis               | 4           |
| Moaña              | 13          |

| Ayuntamiento       | Núm. Quejas |
|--------------------|-------------|
| Mondariz           | 5           |
| Mondariz-Balneario |             |
| Moraña             | 2           |
| Mos                | 6           |
| Neves, As          | 4           |
| Nigrán             | 11          |
| Oia                | 3           |
| Pazos de Borbén    | 4           |
| Poio               | 2           |
| Ponteareas         | 27          |
| Ponte Caldelas     | 1           |
| Pontecesures       | 2           |
| Pontevedra         | 22          |
| Porriño, O         | 10          |
| Portas             | 1           |
| Redondela          | 7           |
| Ribadumia          |             |
| Rodeiro            |             |
| Rosal, O           | 2           |
| Salceda de Caselas | 7           |
| Salvaterra de Miño | 3           |
| Sanxenxo           | 6           |
| Silleda            |             |
| Soutomaior         | 2           |
| Tomiño             | 12          |
| Tui                | 15          |
| Valga              | 2           |
| Vigo               | 1122        |
| Vila de Cruces     | 2           |
| Vilaboia           | 2           |

## LA ACTIVIDAD DE LA INSTITUCIÓN DEL VALEDOR DO POBO EN CIFRAS

| Ayuntamiento         | Núm. Quejas |
|----------------------|-------------|
| Vilagarcía de Arousa | 12          |
| Vilanova de Arousa   |             |
| TOTAL PONTEVEDRA     | 1416        |

#### XIV- Estadísticas de la página web del valedor do pobo

En 2018 se cambió el sistema de medición de audiencias de la dirección web [www.valedordopobo.gal](http://www.valedordopobo.gal), lo que impide establecer la lectura interanual de algunos de los indicadores y/o equiparar conceptos que anteriormente seguían criterios diferentes de medición (por ejemplo “visitas”). Y esto con la cautela de que el nuevo mecanismo de medición se activó a fecha 24 de febrero de 2018, con lo que las visitas de 2018 anteriores a esa fecha no constan en las estadísticas.

A pesar de ello, el análisis permite obtener datos relevantes recabados entre el 24 de febrero de 2018 y el 31 de diciembre de 2018 (únicos datos disponibles) en la página web del Valedor do Pobo ([www.valedordopobo.gal](http://www.valedordopobo.gal)). En el período, el portal recibió 15.650 visitas en las que fueron consultadas 35.869 páginas.

Destaca, entre otros aspectos, el elevado porcentaje de nuevos usuarios que accedieron a la página web institucional. Un 87,5% de los usuarios que iniciaron alguna sesión, lo hicieron por primera vez en 2018. Se detectó, por otra parte un incremento en el número de páginas vistas y un descenso en los tiempos de navegación.

A continuación se muestran los principales indicadores del tráfico de la web:

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

\*En 2018 se modificó el sistema de análisis de audiencias, que mide con mayor exactitud el número de usuarios/visitas

## LA ACTIVIDAD DE LA INSTITUCIÓN DEL VALEDOR DO POBO EN CIFRAS

Un 51% de los usuarios accedieron de manera directa a la página web institucional y un 41% realizaron previamente la búsqueda por medio del motor de referencia. El resto del porcentaje, muy inferior, llegaron por derivación de otras webs, redes sociales o correo electrónico.

Cerca del 50% de las visitas a la página institucional se dirigieron a la página principal o home, en sus versiones en gallego (32,19%) y en castellano (15,21%), que contabilizaron 20.000 sesiones. Les siguieron por orden las páginas destinadas a la presentación de quejas en línea (12.63%), seguidas de la información institucional del Valedor do Pobo y los contenidos del portal de transparencia.

| Dirección url  | Nº visitas      |
|--|-----------------|
| <a href="http://www.valedordopobo.gal">www.valedordopobo.gal</a>   | 11.547(32,19 %) |
| <a href="http://www.valedordopobo.gal/es/">www.valedordopobo.gal/es/</a>   | 5.456(15,21 %)  |
| <a href="http://www.valedordopobo.gal/presentar-unha-queixa/">www.valedordopobo.gal/presentar-unha-queixa/</a>   | 3.369(9,39 %)   |
| <a href="http://www.valedordopobo.gal/es/tu-queja/">www.valedordopobo.gal/es/tu-queja/</a>   | 1.162(3,24 %)   |
| <a href="http://www.valedordopobo.gal/o-valedor-do-pobo/">www.valedordopobo.gal/o-valedor-do-pobo/</a>   | 853(2,38 %)     |
| <a href="http://www.valedordopobo.gal/informacion-institucional-organizativa-e-de-planificaciona-nosa-institucion/">www.valedordopobo.gal/informacion-institucional-organizativa-e-de-planificaciona-nosa-institucion/</a> | 849(2,37 %)     |

Tabla: Páginas más visitadas según su url o dirección

## XV- Estadísticas de las redes sociales

### 1. Twitter

#### A. Tweets enviados en 2018

En la tabla se recogen el número de tweets enviados entre el 1 de enero de 2018 al 31 de diciembre de 2018 desde el perfil de Twitter del Valedor do Pobo (@Valedordopobo). Se ponen estos datos en comparación con los ejercicios previos, desde que se tienen registros de esta red social.

## LA ACTIVIDAD DE LA INSTITUCIÓN DEL VALEDOR DO POBO EN CIFRAS

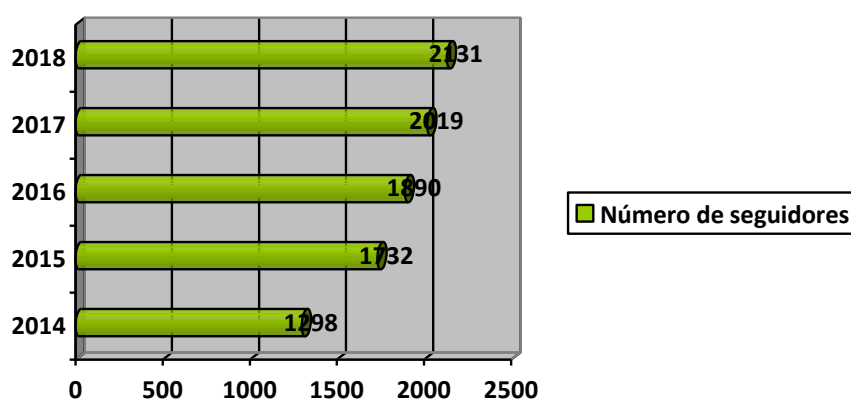
|              | 2018       | 2017       | 2016       | 2015       | 2014       | 2013       |
|--------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Enero        | 32         | 18         | 9          | 27         | 21         | 4          |
| Febrero      | 18         | 32         | 30         | 28         | 7          | 5          |
| Marzo        | 14         | 32         | 14         | 42         | 12         | 9          |
| Abril        | 30         | 22         | 13         | 31         | 30         | 31         |
| Mayo         | 19         | 27         | 25         | 47         | 5          | 16         |
| Junio        | 23         | 39         | 32         | 56         | 9          | 7          |
| Julio        | 31         | 14         | 31         | 36         | 18         | 22         |
| Agosto       | 12         | 4          | 4          | 13         | 17         | 5          |
| Septiembre   | 16         | 21         | 23         | 29         | 57         | 9          |
| Octubre      | 24         | 33         | 32         | 35         | 47         | 6          |
| Noviembre    | 19         | 25         | 24         | 43         | 78         | 13         |
| Diciembre    | 9          | 22         | 13         | 14         | 19         | 10         |
| <b>TOTAL</b> | <b>247</b> | <b>289</b> | <b>250</b> | <b>401</b> | <b>310</b> | <b>137</b> |

Tabla: Número de tweets enviados por año

## B. Seguidores

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

Hasta 31 de diciembre de 2018 se contabilizaron 2.131 seguidores, frente a los 2.019 del año anterior. En los registros previos se alcanzaron los 1.890 (a 31 de diciembre de 2016), 1.732 seguidores (a 31 de diciembre de 2015) y previamente 1.298 seguidores (a 31 de diciembre de 2014).



## LA ACTIVIDAD DE LA INSTITUCIÓN DEL VALEDOR DO POBO EN CIFRAS

Gráfico: Evolución del número de seguidores del perfil en los últimos 5 años

### C. Visitas al perfil

Esta estadística computa el número de personas o usuarios que han accedido en algún momento al perfil de Twitter de Valedor do Pobo. Durante 2018, estos accesos se han reducido respecto al año anterior, aunque se sitúan por encima de la actividad registrada en el año 16.

| Mes          | 2018         | 2017          | 2016         | 2015          |
|--------------|--------------|---------------|--------------|---------------|
| Enero        | 1732         | 1048          | 480          | NO DISPONIBLE |
| Febrero      | 836          | 1079          | 1007         | NO DISPONIBLE |
| Marzo        | 601          | 1551          | 418          | NO DISPONIBLE |
| Abril        | 881          | 1050          | 561          | NO DISPONIBLE |
| Mayo         | 868          | 1076          | 667          | NO DISPONIBLE |
| Junio        | 1286         | 1162          | 758          | NO DISPONIBLE |
| Julio        | 1132         | 642           | 1024         | NO DISPONIBLE |
| Agosto       | 192          | 494           | 149          | 38            |
| Septiembre   | 463          | 927           | 570          | 1016          |
| Octubre      | 581          | 1585          | 1284         | 874           |
| Noviembre    | 681          | 922           | 683          | 1259          |
| Diciembre    | 628          | 861           | 689          | 502           |
| <b>TOTAL</b> | <b>9.881</b> | <b>12.397</b> | <b>8.290</b> | <b>3.689*</b> |

Tabla: Número de visitas al perfil en 2018 y comparativa años anteriores desde que hay recuento

### D. Impresiones de los tweets

Esta estadística computa el alcance de los tweets publicados en un perfil, o lo que es lo mismo, el número de personas que han visto pasar por su timeline (línea de tiempo) alguno de los tweets del Valedor do Pobo en ese período. La actividad desplegada en la anualidad registra una desaceleración respecto a la anualidad anterior. La mayor actividad, no obstante, se concentró en el primer semestre del año.

| Mes        | 2018   | 2017   | 2016  | 2015  |
|------------|--------|--------|-------|-------|
| Enero      | 12.600 | 14.300 | 4859  | 8299  |
| Febrero    | 10.100 | 10800  | 8555  | 8382  |
| Marzo      | 8.654  | 13000  | 5561  | 13100 |
| Abril      | 15.300 | 10200  | 7341  | 10200 |
| Mayo       | 13.500 | 9492   | 12500 | 17700 |
| Junio      | 14.300 | 11300  | 11900 | 20100 |
| Julio      | 17.100 | 8610   | 13700 | 16400 |
| Agosto     | 9.242  | 10500  | 4546  | 9325  |
| Septiembre | 10.900 | 12400  | 8679  | 11800 |
| Octubre    | 12.000 | 31500  | 16200 | 12400 |

## LA ACTIVIDAD DE LA INSTITUCIÓN DEL VALEDOR DO POBO EN CIFRAS

|           |         |         |         |         |
|-----------|---------|---------|---------|---------|
| Noviembre | 9.673   | 13400   | 11400   | 11300   |
| Diciembre | 7.091   | 13600   | 7602    | 8679    |
| TOTAL     | 140.460 | 159.102 | 112.843 | 139.303 |

## E. Menciones al perfil de Valedor do Pobo

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

| Mes        | Menciones 2018 | Nº de menciones 2017 | Nº de menciones 2016 | Nº de menciones 2015 | Nº de menciones 2014 | Nº de menciones 2013 |
|------------|----------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| Enero      | 50             | 51                   | 30                   | 29                   | 15                   | 1                    |
| Febrero    | 22             | 54                   | 60                   | 23                   | 17                   | 0                    |
| Marzo      | 15             | 109                  | 22                   | 64                   | 6                    | 2                    |
| Abril      | 40             | 74                   | 22                   | 24                   | 22                   | 13                   |
| Mayo       | 39             | 16                   | 25                   | 25                   | 12                   | 11                   |
| Junio      | 31             | 41                   | 49                   | 59                   | 25                   | 5                    |
| Julio      | 77             | 16                   | 80                   | 41                   | 31                   | 5                    |
| Agosto     | 18             | 12                   | 24                   | 35                   | 23                   | 0                    |
| Septiembre | 32             | 19                   | 24                   | 48                   | 37                   | 6                    |
| Octubre    | 11             | 62                   | 118                  | 51                   | 34                   | 5                    |
| Noviembre  | 35             | 26                   | 34                   | 81                   | 54                   | 14                   |
| Diciembre  | 12             | 26                   | 30                   | 218                  | 25                   | 15                   |
| TOTAL      | 382            | 506                  | 518                  | 677                  | 301                  | 77                   |

## F. Tweets con mayor cantidad de impresiones

En la tabla que sucede, se incluye el listado con los tweets publicados en 2018 en el perfil de Valedor do Pobo que han obtenido un mayor seguimiento, es decir, un mejor comportamiento viral. De la misma se extrae que los mensajes con mayor audiencia fueron los vinculados a la actividad institucional desarrollada por el Valedor do Pobo en materia de transparencia.

| ORDEN | TWEETS  | Impresiones |
|-------|---|-------------|
| 1     | Comprometidos coa transparencia. Seguimos avanzando na publicación transparente de contidos no noso portal da transparencia <a href="#">#publicidadeactiva @Dyentra_org</a> <a href="#">#unvpmaistransparente pic.twitter.com/Ti8lxMptXP</a>  | 3.869       |
| 2     | <a href="#">#maistransparencia</a> Ao seu dispor a nosa nova Carta de Servizos <a href="#">#vptransparente #portaldetransparencia #queremosescoitarte #aoseuservizo</a> Grazas polo apoio ao Instituto Internacional do Ombudsman <a href="#">valedordopobo.gal/wp-content/upl...</a> | 3.790       |



## LA ACTIVIDAD DE LA INSTITUCIÓN DEL VALEDOR DO POBO EN CIFRAS

|    |   |       |
|----|---|-------|
|    | <a href="https://pic.twitter.com/1JQGfKndUY">pic.twitter.com/1JQGfKndUY</a>   |       |
| 3  | <a href="https://twitter.com/ctpdandalucia/status/983671034447527936...">Xuntos pola transparencia. Traballando en rede<br/>https://twitter.com/ctpdandalucia/status/983671034447527936 ...</a>   | 3.776 |
| 4  | Recibimos os informes de #transparencia 2017 da @Xunta como acicate para seguir traballando polo efectivo cumprimento do dereito de acceso a la información pública en Galicia.<br><a href="https://pic.twitter.com/Hobie5w475">pic.twitter.com/Hobie5w475</a>  | 3.765 |
| 5  | Día das Letras 2018. Pola defensa dos nosos dereitos lingüísticos. Polo dereito a vivirmos en galego. #LetrasGalegas2018 #MaríaVictoriaMoreno #engalegoleo #engalegovivo #engalego @AcademiaGalega <a href="https://pic.twitter.com/FLWiAUdvwR">pic.twitter.com/FLWiAUdvwR</a>  | 3.581 |
| 6  | A valedora participa na xornada "A transparencia na administración local de Galicia" o próximo 15 de xuño.<br><a href="http://www.fegamp.gal/content/xornada-transparencia-na-administracion-local-de-galicia...">http://www.fegamp.gal/content/xornada-transparencia-na-administracion-local-de-galicia ...</a> <a href="https://pic.twitter.com/EwAqzBMXZ">pic.twitter.com/EwAqzBMXZ</a>  | 3.579 |
| 7  | Para restituír os apelidos en Galicia só se necesita presentar unha instancia. @amesanl inclúe un modelo entre os seus recursos. Interesante iniciativa en favor dos nosos #dereitoslinguisticos. "Eu restituín os meus apelidos" vía @sermosgaliza:<br><a href="http://www.sermosgaliza.gal/articulo/lingua/eu-restituin-meus-apelidos/20180418193529067978.html...">http://www.sermosgaliza.gal/articulo/lingua/eu-restituin-meus-apelidos/20180418193529067978.html ...</a><br><a href="https://pic.twitter.com/LDVMbsbgAX">pic.twitter.com/LDVMbsbgAX</a> | 3.096 |
| 8  | A valedora no Congreso Internacional de Transparencia (#CIT18 ) fala do exercicio do control da transparencia: «Non se pode negar un dereito por falta de medios ou de persoal pero é certo que o dereito á transparencia precisa deses medios para ser protexido»<br><a href="https://pic.twitter.com/pDWb1gk4mL">pic.twitter.com/pDWb1gk4mL</a>   | 2.964 |
| 9  | Declaración de Cádiz. Os órganos garantes da #transparencia en España len en conxunto a súa declaración no #CIT18 no día do #dereitoasaber #DerechoASaber: «Solicitamos consagrar o dereito á transparencia como un dereito fundamental»<br><a href="https://pic.twitter.com/4Hjqm4ego">pic.twitter.com/4Hjqm4ego</a>   | 2.945 |
| 10 | Nosos colegas do Instituto Internacional de Ombudsman reflexionaron estes días en Estonia sobre os dereitos humanos na #eradixital. No #DialInternetSegura evocamos unha das súas reflexións: "The individual has to be at the centre, and not technology" (Ülle Madise).   | 2.792 |
| 11 | A valedora do pobo entrega este xoves (11.00 horas) ao presidente do @Par_Gal o Informe Extraordinario "A accesibilidade en Galicia" elaborado coa colaboración de @Fundacion_ONCE @faxpg @PlenaGalicia e @COGAMI_Galicia <a href="https://pic.twitter.com/uq6q5xsrqQ">pic.twitter.com/uq6q5xsrqQ</a>   | 1.784 |
| 12 | A valedora apúntase á conmemoración do Día Mundial da #JusticiaSocial #XustizaSocial coñecendo as "Mentiras sobre a   | 1.244 |

## LA ACTIVIDAD DE LA INSTITUCIÓN DEL VALEDOR DO POBO EN CIFRAS

|   |
|---|
| Pobreza" do muro instalado no @Par_Gal #MentirasPobreza por @EAPNGalicia<br><a href="https://twitter.com/Par_Gal/status/965893001275944960">https://twitter.com/Par_Gal/status/965893001275944960 ...</a> |
|---|

## G. Tipología de los seguidores en Twitter

- Por procedencia: 37 % de Galicia: 24% de A Coruña, 8% de Pontevedra, 3% de Lugo y 2% de Ourense.

-Por género: 45% mujeres y 55% hombres.

## 2. Facebook

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

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

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

|                   | 2018 | 2017 | 2016 | 2015 |
|-------------------|------|------|------|------|
| A 31 de enero     | 615  | 541  | 408  | 280  |
| A 30 de junio     | 628  | 577  | 478  | 345  |
| A 31 de diciembre | 647  | 605  | 528  | 403  |

## B. Total de usuarios que interactúan con la página.

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

| Mes de 2018 | Interactuaciones |
|-------------|------------------|
| Enero       | 167              |
| Febrero     | 57               |
| Marzo       | 60               |
| Abril       | 29               |
| Mayo        | 53               |
| Junio       | 59               |
| Julio       | 66               |
| Agosto      | 10               |

|            |     |
|------------|-----|
| Septiembre | 62  |
| Octubre    | 81  |
| Noviembre  | 56  |
| Diciembre  | 42  |
| TOTAL      | 742 |

### C. Alcance total del perfil de Facebook.

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

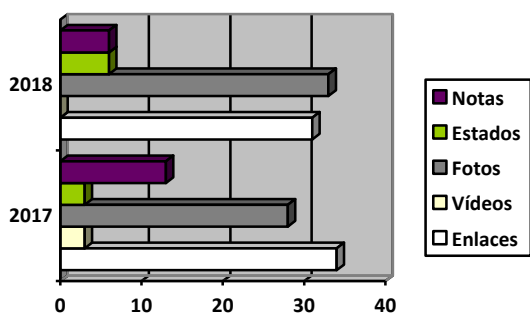
| Mes de 2018 | Nº de personas |
|-------------|----------------|
| Enero       | 3111           |
| Febrero     | 1208           |
| Marzo       | 732            |
| Abril       | 521            |
| Mayo        | 634            |
| Junio       | 743            |
| Julio       | 824            |
| Agosto      | 111            |
| Septiembre  | 822            |
| Octubre     | 930            |
| Noviembre   | 760            |
| Diciembre   | 563            |
| TOTAL       | 10.959         |

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

Durante 2018, el Valedor do Pobo realizó en su perfil de Facebook un total de 81 publicaciones cuya tipología se distribuye del siguiente modo:

- 6 notas
- 6 estados actualizados
- 33 fotos
- 31 enlaces
- 3 vídeos

## LA ACTIVIDAD DE LA INSTITUCIÓN DEL VALEDOR DO POBO EN CIFRAS



## E. Alcance de las publicaciones del perfil de Facebook de Valedor

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

| Mes de 2018 | Nº de personas |
|-------------|----------------|
| Enero       | 1960           |
| Febrero     | 840            |
| Marzo       | 656            |
| Abril       | 482            |
| Mayo        | 693            |
| Junio       | 843            |
| Julio       | 918            |
| Agosto      | 103            |
| Septiembre  | 860            |
| Octubre     | 1037           |
| Noviembre   | 910            |
| Diciembre   | 244            |
| TOTAL       | 9.546          |







## Capítulo 2

### RESUMEN DE LAS QUEJAS POR ÁREAS







## Capítulo 2

### RESUMEN DE LAS QUEJAS POR ÁREAS: EMPLEO PÚBLICO




## I. Introducción

En el área de “Empleo público” se tramitan reclamaciones cuyo contenido común atiende a la defensa de derechos tanto de aquellos aspirantes a un puesto en el sector público, que consideran que no se respetan los principios y garantías fundamentales de acceso a la función pública, como de empleados públicos, con independencia de su vínculo laboral (funcionarial, estatutario o laboral) o del carácter temporal o indefinido de su relación (de carrera, interino, etc.), que cuestionan el funcionamiento en la gestión laboral que realizan las administraciones públicas gallegas.

Aunque las materias que sustancian la mayor parte de las reclamaciones tramitadas suelen repetirse a lo largo de los últimos ejercicios, tenemos que destacar que en el año 2018 se ha producido una disminución tanto cuantitativa como cualitativa de las quejas recibidas en esta área. A nuestro juicio, la razón de esta minoración se encuentra en el restablecimiento paulatino de derechos que, en materia de empleo, fueron objeto de restricciones como consecuencia de las medidas de contención del gasto público adoptadas a raíz de la crisis económica de años anteriores. La progresiva recuperación de derechos laborales que se habían visto limitados desde el año 2012, conllevando la precarización de las condiciones de trabajo de los empleados públicos, ha tenido su claro reflejo en la gestión de expedientes de esta defensoría.

Esta valoración se aprecia, como decíamos, no sólo en la disminución del número de expedientes con respecto al 2017, sino también en el contenido de las quejas tramitadas, dado que en años anteriores se centraban principalmente en la escasez de convocatorias por las limitaciones de las tasas de reposición, el cuestionamiento de las garantías en el acceso al empleo, o la temporalidad del desempeño en los puestos públicos. La propia normativa estatal ha flexibilizado esta situación al permitir que ciertas Administraciones y sectores adopten medidas para estabilizar el empleo temporal. De hecho, en la Comunidad Autónoma gallega se aprobó la Resolución de 15 de enero de 2018, que materializa el acuerdo entre la Xunta de Galicia y las organizaciones sindicales para el desarrollo de un plan de estabilidad en el empleo de los servicios públicos.



Tras el esfuerzo de austeridad que generó altos niveles de temporalidad laboral, se entiende que tal condición no resulta adecuada para el buen funcionamiento de los servicios públicos.

Reconoce esta Resolución que dichos servicios experimentaron durante el período de crisis un importante aumento de la temporalidad en el empleo por lo que son necesarias políticas de personal que permitan reducir la actual tasa de temporalidad y alcanzar la plena estabilidad, mejorando no sólo las condiciones de los profesionales sino también el funcionamiento de los servicios públicos que se prestan a la ciudadanía.

En conclusión, y derivado de las apreciaciones anteriores, frente al importante número de expedientes relativos a la escasa oferta de empleo público, las irregularidades en procesos selectivos o las restricciones en las condiciones laborales de los empleados públicos, que se computaron en ejercicios anteriores, hay que señalar que en el 2018 las denuncias se centran en cuestiones más generales y comunes diferenciándose dos grandes apartados, uno relativo al propio control en el acceso al empleo público (contenido y exigencias de las bases de las convocatorias de la oferta de empleo, garantías en el desarrollo de los procesos de selección o el funcionamiento de las listas de contrataciones temporales), y una segunda problemática centrada en las condiciones de los trabajadores al servicio de la administración pública (régimen de vacaciones, permisos y licencias, medidas de conciliación de la vida familiar y laboral, o movilidad voluntaria).

No obstante, lo anterior, no cabe duda de que no se han alcanzado los niveles de recuperación deseados, y que, junto con las reclamaciones de carácter más ordinario, se han tramitado también denuncias sobre el mantenimiento de la suspensión de ciertas condiciones laborales de los empleados públicos, así como sobre la falta de cobertura de puestos de trabajo. Por tanto, siguen conviviendo ambos tipos de reclamaciones, bien derivadas de la gestión -en ocasiones- inadecuada del personal al servicio de la administración en el desempeño ordinario su puesto de trabajo, o bien originadas por las necesidades y dificultades que en materia de empleo ocasionó el contexto socio económico de los últimos años tras la adopción de medidas de alcance general sobre sostenibilidad financiera y contención del gasto público.

Como comentario final de esta sección, es preciso mencionar que junto con las cuestiones de fondo sobre empleo público que se sustancian en este apartado, seguimos apreciando la existencia de un grave problema de carácter más formal pero que resulta fundamental, como es la falta de respuesta expresa por parte de la administración ante las alegaciones o recursos interpuestos por los interesados.

## II. Datos cuantitativos

El número total de quejas recibidas en el año 2018 se eleva a 119 asuntos. En esta cifra se computa el número de problemas tramitados, independientemente del número de firmantes que pueda haber sobre un mismo asunto. En cambio, el número de reclamantes que solicitaron la intervención del Valedor do Pobo alcanza los 327 interesados, reflejándose aquí el total de expedientes individuales iniciados en este ejercicio, de los cuales, por ejemplo, 157 se refieren a una misma problemática como es el retraso en la convocatoria del concurso de traslados del personal laboral de la Xunta de Galicia.

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                        | 327               |         | 119           |         |
| Admitidas                        | 322               | 98,47 % | 114           | 95,79 % |
| No admitidas                     | 5                 | 1,53 %  | 5             | 4,21 %  |
| Remitidas al Defensor del Pueblo | 0                 | 0,00 %  | 0             | 0,00 %  |

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

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

Por lo que respecta a las quejas presentadas en años anteriores y pendientes de resolución en algún momento de 2018, la situación es la siguiente:

| Año de presentación | En trámite a 31-12-2017 | Reabiertas | Total | Resueltas | En trámite a 31-12-2018 |
|---------------------|-------------------------|------------|-------|-----------|-------------------------|
| 2015                | 1                       | 0          | 1     | 1         | 0                       |
| 2016                | 12                      | 0          | 12    | 12        | 0                       |
| 2017                | 74                      | 0          | 74    | 74        | 0                       |

### III. Actividades de supervisión

#### 1. Acceso a la función pública

Para realizar un análisis de las actividades llevadas a cabo por el Valedor do Pobo en materia de empleo público durante el año 2018, resulta conveniente iniciar la exposición haciendo

referencia a aquellas investigaciones de control que se producen en los procedimientos de acceso al empleo público, bien por controversias sobre el contenido de las bases de las convocatorias de los procesos selectivos, bien sobre el desarrollo de tales procesos, o bien sobre el funcionamiento y gestión de la contratación temporal.

El riguroso respeto de las garantías que conforman los principios de transparencia y sujeción a la legalidad al que debe ceñirse todo proceso de selección iniciado por una administración pública resulta de obligado cumplimiento.

Los ciudadanos pueden y deben exigir, y así lo hacen, el estricto seguimiento en toda oferta de empleo público, de los principios de igualdad, mérito, capacidad, publicidad y objetividad, con independencia de la modalidad contractual a celebrar.

Son muchas las ocasiones en las que los aspirantes a un puesto de trabajo en la administración pública cuestionan las propias bases de la convocatoria. En este sentido, resulta incontrovertible que las bases constituyen la "ley" de dicho proceso, de manera que tanto la administración como los opositores se encuentran vinculados a ellas. Las normas reguladoras de cada oposición son las que están contenidas en la convocatoria de la misma, y fijan criterios sobre requisitos, ejercicios y demás circunstancias del procedimiento. Dichas bases deberán respetar, en todo caso, los principios generales de acceso a la función pública establecidos en nuestro ordenamiento jurídico.

Con frecuencia, los participantes de un proceso selectivo cuestionan los propios requisitos o méritos recogidos en las convocatorias, pues entre la información que puede contener las bases, se encuentran las condiciones y requisitos que deben reunir los aspirantes y la baremación de sus méritos. En ocasiones, la limitación o restricción de la convocatoria a una o un grupo reducido de titulaciones, como requisito sine qua non para formar parte de las pruebas selectivas, es considerado vulnerador del derecho a la igualdad por los interesados. El requisito es una condición imprescindible para participar y para ser admitido en un determinado procedimiento selectivo y no prejuzga la capacidad y la calificación del aspirante, estando directamente vinculado con los cometidos previstos para la plaza y puesto de trabajo a lo que la misma se adscriba. La concreción de titulaciones profesionales específicas no resulta discriminatoria siempre que se trate de una aplicación racional del principio de división del trabajo, que, en todo caso, tendrá que ser objetiva.

En este tipo de reclamaciones, nuestra investigación consiste en realizar un idóneo control poniendo en directa relación la titulación exigida con el puesto a desarrollar, debiendo estar suficientemente motivada por la administración convocante. El hecho de establecer como requisito una titulación/formación idónea al puesto no limita en absoluto la inclusión de una o varias pruebas para determinar la capacidad de los aspirantes y establecer la orden de prelación. Pasado el filtro objetivo, y por tanto, cumplidos los requisitos de

admisión a las pruebas selectivas, el criterio de selección consiste en que los participantes deben demostrar los conocimientos, capacidades y habilidades a través de concretos ejercicios.

Dentro de los controles realizados en este apartado, y respetando siempre la discrecionalidad de la administración para formular los requisitos de una convocatoria para que sean los adecuados al puesto a desempeñar, conviene destacar una recomendación formulada en el año 2018 sobre una interpretación, a nuestro entender, equivocada de las bases de la convocatoria por parte de la Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria en la adjudicación de bolsas de formación en materia de patrimonio mueble gallego, precisamente sobre las titulaciones admitidas para aspirar a dichas bolsas. En la convocatoria, se reservaban, literalmente, dos plazas para aquellos licenciados/as que habían obtenido la titulación a partir del año 2013. Inicialmente, la interpretación de este apartado de las bases incluyó tanto a licenciados como graduados que hubiesen obtenido el título a partir del año 2013. Sin embargo, a raíz de varios recursos, Cultura consideró que debería realizarse una interpretación restrictiva y considerar que tan sólo podían participar de tal reserva los que obtuvieran el título por el antiguo plan de estudios anterior a Bolonia.

Admitida a trámite la reclamación, y obtenidos los informes pertinentes, señalamos que la incorporación a un empleo en la administración pública se basa en un sistema de titulaciones académicas que confieren a los aspirantes uno de los requisitos de acceso exigido en tales procesos de selección, esto es, poseer el título exigible acorde a las tareas del puesto a desempeñar. Y precisamente, la determinación de cuáles son los títulos válidos para ser admitido en la convocatoria controvertida centra la argumentación de la recomendación con la que concluyó este expediente, y que no llegó a ser aceptada por la consellería.

La implantación del Plan Bolonia en las universidades españolas supuso la adaptación y unificación de criterios educativos en todos los centros europeos, dividiendo la enseñanza superior en tres niveles (grado, máster y doctorado), provocando un profundo cambio de la estructura de los planes de estudios, y desapareciendo las licenciaturas y diplomaturas, que pasan a convertirse en carreras de grado. Esta modificación no implica, en ningún caso, que las anteriores titulaciones pre-bolonia (licenciaturas y diplomaturas, ingeniería y arquitectura, ingeniería técnica y arquitectura técnica) no continúen teniendo plena validez y eficacia como títulos oficiales.

La nueva sistemática educativa crea un nuevo escenario de titulaciones, y de manera progresiva, se eliminan los planes de estudios anteriores, tal y como estaban constituidas, pero la vigencia de esas titulaciones oficiales previas al Plan Bolonia, es obvia. Lo que resultó imprescindible realizar fue la correspondencia entre los antiguos títulos y las nuevas titulaciones de grado, máster y doctorado, sirviendo a esta labor el Real Decreto 967/2014, de 21 de noviembre, el cual establece los requisitos y el procedimiento para la homologación y declaración de equivalencia la titulación y a nivel académico universitario oficial y para la convalidación de estudios extranjeros de educación superior, y el procedimiento para determinar la correspondencia a los niveles del marco español de

calificaciones para la educación superior de los títulos oficiales de Arquitecto, Ingeniero, Licenciado, Arquitecto Técnico, Ingeniero Técnico y Diplomado. Por lo tanto, los antiguos licenciados o diplomados, mantendrán su título con todos los efectos académicos y profesionales sin necesidad de hacer ningún proceso de adaptación.

Así, el antedicho procedimiento se crea para declarar la correspondencia de sus títulos a los niveles del Marco Europeo de Educación Superior (MECES). Y esta viene a ser su única finalidad, equiparando las viejas titulaciones al nuevo sistema educativo, sin que exista perjuicio alguno para los antiguos titulados con respeto a los nuevos egresados. La comparativa entre planes de estudio queda saldada con las debidas correspondencias. Por tanto, no hay minusvaloración alguna entre las titulaciones antiguas y las actuales, ya que los certificados de correspondencia a los niveles MECES no otorgan ningún título diferente al que se posee, ni suponen ningún cambio en las competencias profesionales para las que habilita el título poseído; los anteriores títulos causan los mismos efectos académicos y profesionales que los actuales títulos de Grado.

Si lo anterior es así, y está perfectamente determinada la correspondencia entre la licenciatura y el grado válido para acceder a la convocatoria de bolsas de formación en materia de patrimonio del mueble gallego, y por lo tanto, totalmente definido qué títulos son admisibles, no parece resultar suficientemente motivada o justificada una reserva específica para los antiguos licenciados. Es cierto que aparece expresamente en la convocatoria un apartado (la base 3.1 de la convocatoria) que alude exclusivamente a licenciados/as sin incluir mención alguna a graduados o titulación equivalente. Sin embargo, también queda recogida específicamente una segunda delimitación muy concreta, como es la referencia temporal del año 2013 o posteriores, reservando así esas dos plazas de ocho, a personas cuyo título fue obtenido más recientemente.

No cabe duda que existieron dos interpretaciones posibles sobre las limitaciones impuestas a las plazas reservadas. De hecho, la propia Comisión Técnica realizó una valoración inicial habida cuenta la limitación a nivel temporal, tal y como hizo la autora de la queja que instó la intervención de esta Institución (y como pudieron interpretar igualmente otros aspirantes sin que finalmente lo expresaran mediante una reclamación). También se puede reconocer que otros interesados llegaron a la conclusión de que únicamente resultaba válido para la reserva de dos plazas la ostentación de la titulación pre-bolonia. Confusión y divergencia que, evidentemente, originaron la apertura de esta queja.

En base a lo anterior, hay dos argumentos que determinaron claramente nuestra inclinación por el criterio temporal como único a tener en cuenta a la hora de restringir las solicitudes de las plazas reservadas:

En primer lugar, las correspondencias entre titulaciones antiguas y actuales tienen carácter automático, estando regulada esta correspondencia en una normativa específica como es el RD de 2014 mencionado en líneas superiores. Su aplicación y equivalencia es directa, a efectos académicos y profesionales, con independencia de que aparezca la expresión “equivalente”.



La extinción de los antiguos planes de estudios universitarios y su sustitución por otros más actuales, obligó a fijar las equivalencias entre las titulaciones antiguas y las nuevas, es el reconocimiento por el que un título de carácter oficial tiene los mismos efectos académicos y/o profesionales que otro (no otorga un nuevo título, pero sí los equipara a tales efectos). La automaticidad de las correspondencias conlleva los mismos efectos para los títulos considerados equivalentes. Puede suceder, como es el caso, que la expresión y recordatorio de esa equivalencia en la convocatoria concreta no conste literalmente, pero de la lectura conjunta de la normativa de aplicación en materia de educación, cabe concluir y constatar que las equivalencias son totalmente de aplicación.

Y aquí es cuando advertimos que la redacción de la disposición objeto de controversia es mejorable, de manera que podría haberse utilizado expresiones similares que habrían evitado cualquier género de duda sobre la aplicación específica de las equivalencias. Pero, en todo caso, la interpretación que debe darse es la de considerar incluidas las titulaciones equivalentes.

Por otra parte, y corroborando lo antedicho, yendo más allá incluso del nivel meramente educativo (pero relevante por lo que de acceso a la función pública compete), resulta interesante la redacción del artículo 76 del Real Decreto Legislativo 5/2015 por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público, que en la clasificación de los cuerpos y escalas exige como titulación para el grupo A, estar en posesión del título universitario de Grado, sin hacer mención expresa a titulaciones equivalentes, dando por descontado la aplicación automática de las correspondencias fijadas normativamente (la Ley de Función Pública de Galicia presenta una redacción similar en su artículo 42). En conclusión, la falta de mención del título equivalente en la convocatoria objeto de controversia no debe considerarse una exclusión del mismo, sino una laguna a completar con lo establecido en el artículo 76 citado.

En segundo lugar, debemos atender al espíritu mismo de la convocatoria de estas bolsas de formación, que entendemos queda reflejado en los párrafos iniciales de la misma cuando se señala como objetivo “impulsar la formación del futuro personal técnico en materia de museos y posibilitar dicho aprendizaje” y como finalidad “proporcionar una formación teórico-práctica que, añadida a la formación académica, contribuya a completar el currículo académico”. El propio personal del Servicio de Museos realizó la misma interpretación cuando, en la consulta que formuló directamente la reclamante, sí se le confirmó inicialmente que las personas graduadas podían concurrir a los listados de reserva de dos plazas, pues tal reserva se realizaba precisamente con la voluntad de facilitar la incorporación de los/las titulados/as en los últimos años para la mejora de su formación académica y profesional.

Esta consideración temporal encaja perfectamente con las dinámicas de fomento, no solo de la formación especializada, sino también en términos de empleabilidad juvenil, y es acorde a las diferentes medidas laborales de carácter análogo (por ejemplo, los contratos en prácticas que tienen por objeto la obtención de la práctica profesional adecuada al nivel de estudios cursados). Somos conscientes de que la convocatoria de la Consellería no

implica una relación laboral, pero sí muestra un ánimo similar (recordamos nuevamente su literalidad: “proporcionar una formación teórico-práctica que, añadida a la formación académica, contribuya a completar el currículo académico”). Evidentemente, supone una preparación práctica hacia el futuro laboral inmediato, y por tanto, tiene pleno sentido una reserva específica para aquellos titulados más recientes que tienen más dificultades o menos posibilidades de haber desarrollado actuaciones a nivel funcional, además de constituir un puente directo entre la reciente titulación y la práctica de los contenidos formativos.

En conclusión, cabe preguntarse si el primer criterio seguido por la Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria (dando como resultado la adjudicación de la bolsa de formación a la autora de esta queja) resultaba razonable y acorde al ordenamiento jurídico. La respuesta sin duda resulta afirmativa, pues es acorde a la normativa la no exclusión de titulaciones equivalentes, debiendo centrarse la reserva de plazas únicamente bajo el paraguas de la limitación temporal de los títulos obtenido en el año 2013 y posteriores. En cambio, reservar dos plazas a aquellos aspirantes de las antiguas licenciaturas no aporta valor añadido alguno ni parece tener justificación. La jurisprudencia del Tribunal Constitucional preconiza que la interpretación de los derechos fundamentales debe ser realizada en el sentido más favorable a su máxima efectividad, siendo este criterio incompatible con la admisión de restricciones que no estén suficientemente justificadas.

Cambiando ya de cuestión, hay que señalar que, en otros casos, la intervención del Valedor do Pobo parte del cuestionamiento sobre la validez misma en la elección de las titulaciones admitidas para ocupar un puesto en la función pública. El requisito es una condición imprescindible para participar y para ser admitido en un determinado procedimiento selectivo y no prejuzga sobre la capacidad y la calificación del aspirante, y estarán directamente vinculados con los cometidos que legal o reglamentariamente estén previstos para la plaza y puesto de trabajo a lo que a misma se adscriba. La concreción de titulaciones profesionales específicas no resulta discriminatoria siempre que se trate de una aplicación racional del principio de división del trabajo, y, en todo caso, habrán de ser objetivos y comunes. No hubo en el 2018 ninguna reprobación a la administración en este sentido.

En otras muchas ocasiones, la controversia se centra no en los requisitos, sino en la valoración de los méritos que plantea la convocatoria.

Los méritos alegables deben ser objetivos, y estar definidos en términos generales y abstractos, descartándose referencias individualizadas y concretas. En todo caso, deben contemplar el mérito y la capacidad adecuados al puesto

El respeto por el principio de igualdad implica que, la elección de los méritos y su baremación deben impedir la producción de discriminaciones por circunstancias que puedan conllevar situaciones de superioridad o de inferioridad de unos aspirantes frente a otros, por lo que la proporcionalidad en la valoración que implica un concurso-oposición, y mismo entre los méritos exigidos en la propia fase del concurso, resulta determinante para considerar acomodado a los principios constitucionales cualquier proceso selectivo público.

Cierto es que la administración tiene un amplio margen de discrecionalidad para establecer requisitos, méritos y puntuaciones, pero no puede olvidarse que la igualdad de trato exige que la valoración de aspectos como la antigüedad, la experiencia y la formación estén dentro de los límites constitucionalmente tolerables, debiendo establecerse distribuciones cuya relevancia cuantitativa no genere una diferencia de trato arbitraria o irracional.

El propio Estatuto Básico del Empleado Público señala que los procedimientos de selección cuidarán especialmente la conexión entre el tipo de pruebas a superar y la adecuación al desempeño de las tareas de los puestos de trabajo convocados, incluyendo, en su caso, las pruebas prácticas que sean precisas. Los procesos selectivos que incluyan, además de las preceptivas pruebas de capacidad, la valoración de méritos de los aspirantes, solo podrán otorgar a la dicha valoración una puntuación proporcionada que no determinará, en ningún caso, por sí misma el resultado del proceso selectivo.

Queda claro, así, que la normativa de aplicación deja margen discrecional a la Administración convocante para decidir la vía más idónea para seleccionar a su personal, siendo quien de determinar el tipo de pruebas a realizar y los méritos a baremar. Pero tal potestad de discrecionalidad tiene límites, que vienen establecidos legalmente tanto para determinar el tipo de proceso (oposición, concurso-oposición, o concurso) como la naturaleza de las pruebas o los méritos a valorar, que deberán respetar los principios básicos del derecho permitiendo el acceso en condiciones de igualdad, siendo además acordes a la plaza convocada y a sus funciones. Esto se concreta en la exigencia de la debida motivación, siendo insuficiente la mera asignación de puntuaciones sin fundamentación alguna, lo que evita claramente la arbitrariedad.

Aunque durante el año 2018 se iniciaron varias quejas en las que los interesados se mostraban disconformes con los méritos incluidos en la convocatoria o con la puntuación atribuida a cada apartado, no hemos llegado a apreciar en ninguno de los expedientes irregularidad alguna, al considerar por esta Institución que resultaban respetuosos con la normativa vigente, por no implicar discriminación de unos aspirantes con respecto a otros, resultan conexos con el tipo de plazas a cubrir, y proporcionados en su conjunto.

## 2. Desarrollo de los procesos selectivos

Otro aspecto fundamental de control en materia de función pública es la supervisión que realiza el Valedor do Pobo en el desarrollo de los procesos de selección, comprobando el cumplimiento riguroso de los principios de transparencia y sujeción a la legalidad al que

deben ceñirse este tipo de procedimientos, velando para que los principios de igualdad, mérito, capacidad, publicidad y objetividad, con independencia de la modalidad contractual a celebrar, sean debidamente garantizados.

El respeto a las mencionadas garantías se configura como un derecho fundamental recogido en la propia Constitución Española, y la exigencia de un mayor control y rigurosidad en el desarrollo de las pruebas selectivas viene exigido por todos aquellos aspirantes que pretenden acceder a un puesto de trabajo en el sector público. Los avances jurisprudenciales en materia de discrecionalidad técnica o la implantación efectiva de la normativa en materia de transparencia (entre otras cuestiones) han calado en el colectivo de opositores, los cuales entienden que los órganos calificadores deben ser objeto de un ajustado control que garantice el cumplimiento efectivo de los principios de acceso al empleo público.

Un buen ejemplo de investigación en este apartado lo representa un expediente iniciado por una participante a una plaza al consorcio de turismo de Santiago de Compostela. Hay que decir que no se cuestionó el resultado final alcanzado, entendiendo que las puntuaciones obtenidas por los aspirantes eran correctas, pero sí se apreció que se habían vulnerados los derechos de la autora de la queja al no haber remitido el ayuntamiento respuesta en tiempo y forma a las reclamaciones presentadas en vía administrativa.

El incumplimiento efectivo de las garantías en el procedimiento de reclamación, enturbian la confianza en el acceso a la función pública.




Como decíamos, en dicho expediente, la interesada denunciaba tanto la puntuación alcanzada como la indefensión ante las reclamaciones presentadas. En cuanto a la valoración de los méritos, el Valedor do Pobo entendió que la decisión adoptada por el Tribunal calificador resultaba correcta, y que las pertinentes explicaciones de los motivos que llevaron a otorgar esa determinada baremación quedaban detalladas expresamente en las actas del Tribunal calificador, sin apreciar error o falta de motivación suficiente por parte del órgano competente, quedando descartada la arbitrariedad.

La discrecionalidad técnica de los órganos calificadores de procesos selectivos presume la imparcialidad de sus componentes, la especialización de sus conocimientos y la intervención directa en las pruebas realizadas. En esa doctrina se reconoce que, en su función evaluadora, los tribunales calificadores de procesos selectivos cuentan con un margen de apreciación y valoración que no puede ser sustituido por órganos externos, administrativos o judiciales (salvo que existiese desviación de poder, error o arbitrariedad). Esto significa que, en caso de que existan divergencias y opiniones técnicas enfrentadas entre expertos del específico sector de conocimiento de que se trate, pero sin que se revele un evidente e inequívoco error, los órganos externos se abstendrán de censurar los juicios técnicos de los tribunales selectivos.

No obstante, reconocida esa libertad de apreciación tan amplia, la jurisprudencia declara seguidamente que de esa libertad no se deriva que las decisiones de los tribunales calificadoros queden al margen de toda posibilidad de control, pues existen elementos que limitan esta regla de la discrecionalidad técnica. Entre esos elementos de control, figuran, entre otros, el control de la motivación de las decisiones adoptadas conforme a lo que dispongan las bases de la convocatoria o el control de la racionalidad de esas decisiones, evitando que sean arbitrarias. Por todo esto, las decisiones de los tribunales calificadoros sobre la corrección de los ejercicios de procesos selectivos, deben ser motivadas, basándolas en criterios legales o en la doctrina de autores reconocidos, premisas que deberían constar y motivar las contestaciones a las reclamaciones de los aspirantes que instaron la revisión de su ejercicio. La impugnación del criterio técnico del tribunal calificador no puede limitarse a revelar una simple opinión técnica diferente, sino que debe incorporar elementos que permitan al tribunal externo formar con total seguridad su convicción sobre el tipo de error cometido en la evaluación llevada a cabo por el órgano de selección.

Sin embargo, en este expediente, además de la puntuación obtenida, y sobre la que no apreciamos irregularidades como ya dijimos, también se denunciaba que el Ayuntamiento de Santiago de Compostela no había respondido a las diversas reclamaciones presentadas por la interesada durante el proceso. Resulta obvio recordar que los procesos selectivos deben garantizar escrupulosamente la opción de los participantes a presentar una reclamación ante el Tribunal calificador por estar en desacuerdo con la puntuación alcanzada. En este caso, las propias bases concedían un plazo de tres días hábiles para posibles reclamaciones, y la posterior publicación de la relación definitiva de aspirantes que pueden acceder a la segunda fase. En consecuencia, resulta evidente que, si se reconoce el derecho a realizar alegaciones y a que estas sean analizadas por el órgano pertinente, este debe tener un contenido concreto y ejercitable.

Y aquí consideramos que resulta importante facilitar eficaz y ágilmente esta información a aquellos aspirantes que mostraron su desacuerdo. En este caso, no llega a definir el Ayuntamiento de Santiago en qué momento se publicaron las actas en las que se justifica y motiva la puntuación conseguida por quienes reclamaron una revisión de la misma, evidenciándose que tal publicación se produjo con bastante retraso, y cuando ya se había alcanzado casi el final del proceso, cuando la interesada ya había mostrado su disconformidad al ser excluida del segundo ejercicio.



La resolución expresa de las solicitudes forma parte del sistema de garantías de los ciudadanos frente a la actuación de la Administración, mediante la que da a conocer la motivación del acto.

Cierto es que, en los procesos de selección, la normativa sobre régimen jurídico de las administraciones públicas permite que esta resolución se publicite, en sustitución del trámite de notificación. Y es justamente la publicidad de las actas, en tiempo y forma adecuados, el acto que permite cumplir con las garantías antedichas. Por tanto, la Administración debe ser cuidadosa y exquisita con este tipo de actuaciones.

Además de lo anterior, la interesada presentó un recurso de alzada frente a la resolución que publicaba el resultado final del proceso, acusando a la administración de no haber remitido dicho recurso al órgano competente para su valoración. La Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas regula con detalle la tramitación del recurso de alzada, procedimiento por el que se traslada y somete al criterio del superior jerárquico del órgano que dictó el acto, la resolución que se recurre. La LPACAP es muy clara en lo que atañe a las normas formales que deben adoptarse en la tramitación de este recurso, estableciendo que “si el recurso se había interpuesto ante el órgano que dictó el acto impugnado, este deberá remitirlo al competente en el plazo de diez días, con su informe y con una copia completa y ordenada del expediente”, añadiendo que “el titular del órgano que dictó el acto recurrido será responsable directo del cumplimiento de lo previsto en el párrafo anterior”.

Tras el estudio de la totalidad de la documentación obrante en este expediente, no hay constancia efectiva de la realización efectiva del trámite mencionado, al no tenerse aportado acreditación alguna de su cumplimiento. De hecho, en la propia acta de la sesión del Consejo de Administración de INCOLSA, no constaba previamente en el Orden del día la valoración del recurso presentado por la autora de la queja, recogándose además que tal recurso “se incorpora a la presente sesión por iniciativa de la Sra. Gerente en funciones (...)”. El propio presidente del Tribunal calificador, y, a su vez, secretario del Consejo, confirmó estas circunstancias en el último informe remitido desde el Ayuntamiento, añadiendo que “hubo tiempo suficiente para que todos los asistentes quedaran debidamente informados, además de que creo recordar que se les facilitó copia del escrito (esto último dicho con reservas, pues no poseo tanta memoria)”.

Independientemente de las opiniones vertidas por el presidente del Tribunal acerca del correcto actuar del órgano calificador o de la discrecionalidad técnica de los tribunales de procesos selectivos, lo cierto es que la tramitación de un recurso de alzada exige el riguroso cumplimiento de los trámites formales establecidos por la normativa de aplicación, que es lo que aquí ahora estamos cuestionando. Admitido a trámite el recurso de alzada, será el órgano jerárquico superior quien ratifique o repruebe las actuaciones del órgano inferior. Esta configuración de nuestro sistema de recursos permite a los administrados disfrutar de unas garantías de defensa fundamentales posibilitándoles un medio legal de revisión frente a un acto que consideran perjudicial.

Cuando se produce una falta en la tramitación formal de un procedimiento, se produce, en principio, una posible indefensión para el interesado. Ese incumplimiento formal puede dar lugar únicamente a una mera irregularidad no invalidante ya que, por tratarse de una simple infracción de tipo formal y no material, puede no haberse producido una

indefensión real. Pero, en términos generales, hay que recordar que, en el ámbito de los procedimientos administrativos, la infracción de normas procedimentales puede dar lugar a la nulidad de pleno derecho o la anulabilidad, pero tales situaciones no son provocadas por cualquier irregularidad formal, sino que debe haberse prescindido de los requisitos indispensables para alcanzar el fin o que se haya producido indefensión real del interesado.

En este caso concreto, parece que los miembros del Consejo de Administración de INCOLSA realizaron el examen y estudio del recurso en la misma sesión en la que minutos antes se les entregó la documentación, valorando las alegaciones de la interesada y recibiendo las explicaciones de lo realizado en la fase del proceso de selección, con las motivaciones pertinentes sobre la baremación alcanzada por la recurrente. Cierto es que, a nuestro entender, no existió una indefensión real, consideración que viene reforzada por el hecho de que no llegamos a apreciar incorrección en la puntuación conseguida. Pero, dicho lo anterior, no cabe duda que la falta de seguimiento riguroso de los trámites administrativos, genera desconfianza en el administrado, se vulneren de manera efectiva o no sus derechos. Desde luego, las garantías formales de los procedimientos se establecen con una finalidad clara de defensa de los intereses legítimos de las partes en conflicto, en este caso, del administrado frente a la Administración Pública. La infracción formal, aunque esta sea de reducida magnitud o entidad, que no haga susceptible de anulación el acto en sí, o que no suponga variación alguna en el resultado final, no deja de suponer una mala praxis administrativa que debe ser erradicada.

Otra cuestión fundamental en el desarrollo de los procesos selectivos, que debe ser respetada en la realización de cualquier prueba, es el anonimato, aunque sean ejercicios tipo test. En el año 2018 se remitió una recomendación a la Consellería do Mar indicando que es una garantía a preservar en toda prueba selectiva, siempre que así lo permita la naturaleza misma del ejercicio. Dicho esto, la discusión puede centrarse en la posible anulación de la prueba una vez detectado el incumplimiento de esta premisa, reconociéndose aquí que existen discrepancias en la jurisprudencia sobre el carácter invalidante derivado de la consignación de la identificación del aspirante.

Algunos juzgados han desestimado la invalidación de una prueba tipo test cuando consta el nombre completo del aspirante, fundamentando su decisión en que la identificación personal es necesaria para evitar suplantaciones de personalidad o de acreditación sobre a quién pertenecen las respuestas, no suponiendo tal actuar vulneración de los principios constitucionales dado que el test es una prueba que se corrige automáticamente y no en base a criterios subjetivos del examinador. La corrección de este tipo de exámenes se limita a la aplicación de una plantilla, de tal modo que resulta indiferente para el Tribunal conocer el nombre o no de los partícipes puesto que su capacidad de decisión o discrecionalidad está absolutamente vinculada a tal plantilla, sin que pueda beneficiar o perjudicar el hecho de conocer previamente el autor del examen.

A pesar de lo anterior, desde esta Institución consideramos que la exigencia del anonimato en el trámite de corrección de pruebas de acceso a la función pública es una derivación consustancial a los derechos y principios constitucionales que rigen el procedimiento de



selección, que emana directamente de los artículos 23 y 103 de la Constitución. Esta línea viene siendo ratificada por el propio Tribunal Supremo en repetidas sentencias (por ejemplo, STS de 31 de enero de 2006, STS de 19 de enero de 2009, etc.) al dictaminar que respetar el anonimato de los participantes en los procesos selectivos, aun cuando consisten en tipo test, garantiza los principios de igualdad e imparcialidad, debiendo articularse los mecanismos precisos para garantizar de modo completo y eficaz la incógnita sobre la identidad del examinado.

El anonimato es una garantía objetiva de los principios que rigen el proceso, por lo que la misma debe establecerse siempre que no sea contrario a la naturaleza y características de la prueba.

Es más, el hecho de que, durante el transcurso del procedimiento selectivo no se aprecien indicios concretos de que dichos principios se habían visto inobservados, no es causa suficiente para estimar que la exigencia del anonimato no es necesaria, pues, precisamente, su virtualidad es preventiva. Mecanismos tales como la utilización de códigos, aseguran el anonimato en la corrección y facilita la transparencia del proceso y la confianza de los aspirantes en la imparcialidad de sus miembros, así como de quienes van a ser tratados por igual a los demás participantes del proceso selectivo.

En el expediente al que estamos haciendo referencia, dado que el examen tipo test es corregido de manera automática en función de una plantilla (y no tener opción a posibles rectificaciones), se determinó que no resultaba invalidada la prueba por la consignación de la identidad de los aspirantes al no producirse indefensión de los interesados, por lo que se concluyó que sí se produjo una irregularidad, pero no invalidante.


No obstante, y de cara al futuro, con el fin de garantizar de una forma más completa y perfecta el anonimato de los participantes en el proceso, se recomendó a la Consellería que adoptara los mecanismos precisos para evitar que quede constancia del nombre y apellidos de los examinados en sus ejercicios, asegurando así el anonimato de cada uno de ellos, siempre y cuando sea posible por la naturaleza y características del ejercicio. La finalidad de esta medida es aumentar la transparencia de los procedimientos de selección para evitar dudas razonadas y desconfianza por parte de los candidatos. La recomendación fue aceptada totalmente.

Otra garantía fundamental del procedimiento es la de facilitar el acceso a todo interesado a las copias de los exámenes, actas, resultados o contenido de las pruebas. En este sentido, debemos decir que, durante el 2018, se tramitaron varios expedientes en los que, inicialmente la administración se mostraba reticente para facilitar copias de este tipo de documentación, aunque, en todos los casos, tras solicitar información, la administración accedió a remitir los documentos solicitados.



### 3. Listas de contratación temporal

El control del funcionamiento de las listas de contratación temporal, y los llamamientos para la cobertura, definitiva o temporal, de puestos de trabajo, conforman un importante campo de trabajo en la Institución. Estos listados deben ser elaborados aplicando de forma rigurosa los principios de publicidad, igualdad, mérito y capacidad, y su funcionamiento debe ser totalmente transparente con el fin de que pueda realizarse un riguroso control tanto interno como externo.



El orden en el que todo aspirante se sitúa en una lista de contratación temporal, condiciona la materialización efectiva de un contrato, por lo que la transparencia en la gestión de los llamamientos es fundamental para descartar cualquier tipo de irregularidad o arbitrariedad.

Fundamentalmente, se producen dos grandes tipos de investigación en esta materia, por una parte, se actúa ante reclamaciones que cuestionan la propia necesidad de utilizar la contratación temporal, debiendo comprobarse si el amparo de la urgente necesidad está realmente justificado, o si la cobertura del puesto debe realizarse mediante mecanismos ordinarios de contratación indefinida. En el año 2018 no se detectó ninguna irregularidad en este sentido.

Un segundo grupo de expedientes se centran directamente en la gestión de los listados, tanto en lo que afecta a su elaboración como a su mantenimiento. En este ejercicio destaca un expediente relativo al sistema de llamamientos en las listas de contratación del Sergas, en el que la reclamante consideraba que la utilización de mecanismos tradicionales como el correo postal limita las posibilidades de llegar a conocer el llamamiento a tiempo (por ejemplo, por estar ausente del domicilio un par de días), dados los plazos excesivamente breves que se manejan para aceptar el nombramiento, pues suelen afectar a plazas cuya cobertura resulta urgente.

Vista la problemática, esta defensoría está plenamente de acuerdo en que, las nuevas tecnologías permiten hoy en día una comunicación más avanzada que la que actualmente maneja actualmente la administración en la gestión de las listas de contratación. De hecho, la propia Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos remarca esta idea en sus principios inspiradores. Sin duda, la administración pública debe plantearse como meta la efectiva implantación de medios electrónicos y telemáticos, aunque debe recordarse que esto no significa dejar al margen sistemas tradicionales de acceso para aquellas personas que prefieran la comunicación física o en papel.

La Ley 11/2007 ya mencionada dispone en su exposición de motivos que deben levantarse las barreras con las que se encuentran los ciudadanos en las relaciones con la

administración pública relativas a la distancia en los desplazamientos a los edificios públicos y el tiempo que es preciso dedicar. La exposición de motivos hace referencia a que una Administración adaptada a los nuevos tiempos tiene que acompañar y promover en beneficio de los ciudadanos el uso de las comunicaciones electrónicas. La Ley de Acceso Electrónico pretende superar muchas de las rigideces derivadas de la normativa anterior de régimen jurídico y procedimiento administrativo, habida cuenta los nuevos medios digitales disponibles. El verdadero salto cualitativo que pretende conseguir esta norma, una vez superadas las barreras tecnológicas, consiste en dar el paso desde lo “podrán” hasta lo “deberán”, en referencia a la obligatoriedad para las administraciones públicas de la oferta a los ciudadanos de medios electrónicos y telemáticos para relacionarse con ellas, siendo esta alternativa bidireccional.

Las aplicaciones informáticas actuales permiten la introducción de apartados específicos que recogen direcciones de correos electrónicos, y de no tener esta opción habilitada, los avances tecnológicos facilitan la adaptación de las mismas para la inclusión de ese dato de contacto. Las opciones para la utilización de estas vías pueden contemplar la elección de un concreto medio con carácter preferente para la comunicación, sin que se vea mermada ninguna garantía para el administrado, pues es precisamente este el que expresamente define como prioritaria la vía telemática para recibir notificaciones.

El empleo del correo electrónico como canal para remitir las notificaciones o avisos dirigidos a los usuarios, debe ser fomentado y ofertado como canal de información (siempre que esa sea la opción preferente del interesado).

Trasladadas estas cuestiones a Sanidade, esta confirmó en la respuesta a nuestra petición de informe su compromiso de poner en marcha los mecanismos necesarios para solucionar la situación que dio origen a esta queja.

Para finalizar este apartado de contratación temporal, hay que incluir dos importantes expedientes que inciden en la terminación misma de los contratos por obra o servicio, pues la finalización de estos también debe ser objeto de protección, garantías que a juicio del Valedor do Pobo fueron vulneradas por la Mancomunidad de Santa Águeda al poner fin al contrato laboral de dos de sus trabajadoras sin respetar las formalidades exigidas por la legislación vigente.

La contratación de un trabajador mediante la modalidad de obra o servicio determinada exige que la duración de esa vinculación dure mientras la obra o servicio se esté desarrollando. La especificación de un perfil concreto, objetivo y preciso, que queda perfectamente delimitado en el contrato, implica que la duración de este viene determinada precisamente por la realización de la obra o finalización del servicio. Cuando finaliza efectivamente la obra o finaliza el servicio contratado, previa denuncia o comunicación de la administración, es cuando finaliza el contrato. Si no se producen estas

circunstancias, la finalización de la relación laboral supone la improcedencia del despido, con la correspondiente indemnización.

Tras el análisis de la documentación obrante en el expediente, se apreció que la continuidad del servicio que fundamentó la contratación de estas trabajadoras no había cesado en ningún momento, y sobre este asunto, se tiene pronunciado el Tribunal Supremo en numerosas sentencias en las que niega la concurrencia de la terminación de la obra y, por lo tanto, de la llegada del término del contrato de trabajo, sin que a tal negativa se oponga ni cambios de denominación de la actividad, ni renovaciones de contratos, ni cambios en la financiación recibida en la realización de la obra o servicio que de origen a la contratación laboral. En los informes remitidos por la Mancomunidad de ayuntamientos “Santa Águeda” no se hace referencia a las causas que justificaron el despido de las trabajadoras. Con la información existente, parece evidente que el servicio continuó y los despidos resultarían improcedentes.

En uno de los expedientes, la rescisión del contrato resultaba especialmente gravosa ya que este parece venir motivado por la activación de la interesada en su condición de reservista voluntaria del Ministerio de Defensa. La legislación vigente obliga a la reserva del puesto de trabajo que había estado desempeñando antes de la incorporación o uno de similares condiciones e igual remuneración en la misma empresa y localidad, sin ver perjudicadas sus posibilidades de promoción profesional en la empresa.

En ambos expedientes se recomendó a la Mancomunidad afectada la revisión del procedimiento que puso fin a la relación laboral, sin que hasta ahora se haya recibido respuesta alguna. Esta falta de colaboración ya quedó evidenciada a lo largo de la investigación debido a los retrasos en la obtención de información, e incluso falta de remisión de documentación complementaria, reprobaciones que fueron también incluidas en la recomendación final.

#### 4. Condiciones de trabajo de los empleados públicos

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

Una de las reivindicaciones fundamentales en el ámbito laboral de la sociedad actual es la posibilidad de que la conciliación de la vida familiar y laboral sea efectiva. En términos generales, consideramos que se han registrado importantes avances en la regulación de la jornada laboral en lo que respecta a la posibilidad de que los empleados del sector público puedan conciliar su trabajo con su vida personal y familiar. Las medidas adoptadas por los órganos legislativos en materia de función pública, modificando jornadas y permisos, han tenido en cuenta la flexibilidad horaria que permite, en buena medida, adaptar la jornada laboral a las circunstancias personales y lograr así una buena integración tanto de empleados con responsabilidades familiares (madres en período de lactancia o padres con

niños pequeños a su cargo, trabajadores que necesiten cuidar de una persona mayor...) como de otros colectivos como trabajadores con necesidades especiales de desplazamiento o discapacitados físicos.


Esta percepción surge no sólo del conocimiento de la legislación aplicable, sino del análisis pormenorizado de las quejas que llegan a esta institución en materia de conciliación laboral, en las que, prácticamente, no se ha podido apreciar vulneración alguna de los derechos de los trabajadores públicos, y donde destacan las medidas adoptadas y las mejoras aprobadas para permitir la conciliación de la vida familiar y laboral, así como la buena disposición de la administración para alcanzar acuerdos que satisfagan a todas las partes implicadas.

No obstante lo anterior, hay que destacar un expediente que se aparta de la buena línea seguida en la mayor parte de los supuestos, y que consideramos especialmente grave, no sólo por provenir de un organismo como la Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia (Amtega), órgano que por sus específicas competencias debería ser abanderado de estas medidas, sino porque ya es la segunda ocasión en que se registra una vulneración de derechos por la misma causa.

En su escrito, el interesado denunciaba la falta de respuesta expresa tanto a la solicitud de modificación del número de jornadas asignadas en la modalidad de teletrabajo (pasando de 1 a 3 días con motivo del nacimiento de la segunda hija del empleado) como de la variación de las condiciones de flexibilidad horaria que disfruta, habiendo presentado ambas peticiones expresamente en tiempo y forma. Iniciada la investigación sumaria e informal por el Valedor do Pobo, la Amtega remitió un primer informe en el que confundía la prórroga de la jornada de teletrabajo que ya venía disfrutando con la modificación solicitada. Así, la Amtega hablaba únicamente de prórrogas y nada mencionaba de las peticiones concretas de modificación de la jornada concedida en régimen de teletrabajo y de la flexibilización horaria, peticiones con un contenido concreto y específico al margen de cualquier prórroga. Ya en un segundo informe (como consecuencia de una nueva petición de justificación del asunto por parte de esta oficina, al considerar que el primer documento no resulta válido), la administración se centra ya perfectamente en el trámite y alcance de las peticiones de modificación, reconociendo que ninguna de ellas fue respondida en plazo, y que finalmente no se concedía la ampliación de días por necesidades del servicio. A partir de aquí, es cuando el análisis de la cuestión cobra importancia.

Para esta Institución, resulta fundamental la resolución en los plazos legalmente fijados de todas aquellas solicitudes que, siguiendo el procedimiento establecido, se dirigen a una administración pública. Y esta resulta ser la clave del problema. En el artículo 21 de la Ley 39/2015 de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas se establece que la Administración está obligada a dictar resolución expresa y a notificarla en todos los procedimientos cualquier que sea su forma de iniciación. El artículo 24 regula el silencio administrativo, y habla de la estimación en virtud de tal figura, que tiene a todos los efectos la consideración de acto administrativo finalizador del procedimiento administrativo, constituyendo un auténtico acto presunto equivalente al acto expreso, por

el cual una vez vencido el plazo establecido en cada caso por la norma reguladora del procedimiento, la resolución expresa posterior a la producción del acto solo puede dictarse de ser confirmatoria del mismo.



Tanto la jurisprudencia como la doctrina señalan que el silencio administrativo positivo es un verdadero acto administrativo, equivalente a esa autorización o aprobación a los que sustituye.

La Amtega reconoce que no dictó resolución en plazo, por lo que debería considerarse la plena aplicación de la figura del silencio administrativo que contempla nuestra legislación.

El artículo 15.4 de la Orden de 20 de diciembre de 2013 por la que se regula la acreditación, la jornada y el horario de trabajo, la flexibilidad horaria y el teletrabajo de los empleados públicos en el ámbito de la Administración general y del sector público de la Comunidad Autónoma de Galicia posibilita de forma expresa en el apartado d) la modificación de la prestación de servicio en régimen de teletrabajo a petición del empleado. Y siguiendo las referencias de la regulación del teletrabajo establecidas en el Orden, el plazo de resolución a dicha petición sería de tres meses, y de no obtener contestación, tendría que aplicarse el silencio positivo. Y de dictarse resolución posterior, debería ser únicamente confirmatoria.

Dicho lo anterior, nos encontramos ante una situación similar a la recogida en un expediente similar iniciado por el mismo interesado en el año 2015, cuando solicitó por primera vez la modalidad de teletrabajo, no obteniendo tampoco respuesta en plazo. Y por eso mismo, consideramos perfectamente aplicables nuevamente las consideraciones realizadas en aquel momento, aunque habría que añadir que esta nueva reclamación agrava la situación al reproducirse nuevamente una praxis a extinguir por la administración, esto es, la falta de respuesta en tiempo y forma a las solicitudes de los administrados.

Como ya decíamos en el expediente del año 2015, el acto presunto tiene la consideración de verdadero acto administrativo finalizador del procedimiento administrativo en el que se produce, y como cualquier otro acto declarativo de derechos es irrevocable. No obstante, quedan abiertas las facultades de la administración pública para revisarlo de oficio si estuviera incurso en un vicio de nulidad de pleno derecho.

No cabe duda, de que uno de los problemas fundamentales que plantea el acto presunto obtenido por silencio administrativo positivo son los de la determinación de su contenido. Pero de lo dispuesto en la normativa referenciada, resulta evidente que el contenido debe corresponderse exactamente con lo solicitado por el interesado y en los términos expresados en su solicitud. La Ley 39/2015, para evitar los abusos a los que podría conducir esta conclusión, establece la nulidad de pleno derecho de los actos que concedan facultades o derechos para los que se carezca de los requisitos esenciales para su

obtención. El propio Tribunal Supremo ha establecido que el silencio administrativo no debe ser un instituto jurídico formal, sino la garantía que impida que los derechos de particulares se vacíen de contenido cuando la Administración no atiende eficazmente y con la celeridad debida las funciones para las que se organiza.

No podemos olvidar que cuándo se regula el silencio administrativo, en realidad se está tratando de establecer medidas preventivas contra patologías del procedimiento ajenas al correcto funcionamiento de la Administración que diseña la propia Ley. Así pues, esta falta de respuesta por la Administración -siempre reprochable- nunca puede causar perjuicios innecesarios al ciudadano, sino que, equilibrando los intereses en presencia, normalmente debe hacer valer el interés de quien ha cumplido correctamente con las obligaciones legalmente impuestas.

Queremos insistir que esta interpretación de la norma no obsta para que se garantice en todo caso la posibilidad para la administración de disponer de un título habilitador para impugnar o revisar lo concedido por silencio administrativo, en el supuesto de que el acto incurra en nulidad por haberse otorgado facultades o derechos careciendo de los requisitos esenciales para su adquisición.

Dicho todo lo anterior, consideramos evidente que la autorización al interesado para que preste sus servicios mediante teletrabajo tendría que establecerse para las tres jornadas solicitadas en la modificación, pues no hubo respuesta expresa y esta se debe contemplar como acto presunto confirmatorio de la solicitud. Dado que no existió esa resolución en plazo, la estimación de la autorización debe entenderse en sus propios términos y condiciones.

La conclusión precedente se ve reafirmada por la necesaria congruencia que se predica de la resolución respecto a las peticiones formuladas por los interesados lo que permite sostener que el acto presunto tiene un contenido claro y predeterminado: el integrado por las peticiones realizadas por el iniciador del procedimiento. Cuando la administración calla y otorga, lo hace respecto de todas y cada una de las peticiones no atendidas, que constituirán al final el contenido del acto nacido de la inactividad formal de la administración.

En ningún momento esta Institución pretende cuestionar las necesidades del servicio cuando estas justifican la desestimación de la concesión de las tres jornadas en régimen de teletrabajo que pretende disfrutar el reclamante. De haberse dado respuesta en plazo, y ser esta la motivación de la denegación, consideramos que la administración tiene capacidad de autoorganización suficiente para determinar la mejor forma de gestionar sus oficinas y trabajo a desarrollar. Sin embargo, el problema que aquí se contempla es la falta de respuesta expresa a una solicitud de modificación del régimen establecido para las jornadas de teletrabajo que ya venía disfrutando el empleado, y que, ante la circunstancia del nacimiento de la segunda hija, considera oportuno pedir la modificación, posibilidad contemplada expresamente en la Orden de 20 de diciembre de 2013 y que debería haberse

contestado en el plazo de tres meses. Falta de respuesta que ya sufrió el interesado en el año 2015.

En cuanto a la petición de modificación de flexibilización horaria, las mismas consideraciones en cuanto a mala praxis administrativa de no dar respuesta expresa son igualmente aplicables. Sin embargo, en lo que respecta al contenido del acto finalizador, debemos señalar que no tendría carácter positivo toda vez que no está contemplada tal opción, debiendo el trabajador solicitar el cese y realizar una nueva petición.

Siguiendo con el análisis en materia de condiciones laborales, resulta recurrente la recepción de reclamaciones sobre solicitudes de disfrute de vacaciones o permisos retribuidos cuando son denegados los períodos elegidos por necesidades del servicio. Durante el año 2018 destaca la tramitación de un grupo de expedientes de contenido idéntico (26 en total) a raíz de una Resolución del Sergas que recoge las instrucciones sobre el régimen de vacaciones y permisos prohibiendo la solicitud de permisos no retribuidos durante los meses de julio y agosto, además de imposibilitar el disfrute de vacaciones ni permisos no retribuidos en la segunda quincena del mes de diciembre.

Sanidade alegaba a la necesidad objetiva de programar de forma adecuada las coberturas de personal necesario para prestar asistencia sanitaria en los períodos de mayor concentración de ausencias por vacaciones y permisos, que son justamente los meses de verano, de junio a septiembre, período común de vacaciones segundo el Acuerdo de Concertación Social de 2001 y navidad (segunda quincena del mes de diciembre, período de mayor concentración de permisos de días de libre disposición), habida cuenta las especiales dificultades de relevo existente en la categoría de Enfermero/la por resultar insuficiente el personal disponible en las listas de contratación temporal de dicha categoría para cubrir todas las vacaciones y permisos en los períodos indicados de julio, agosto y navidad.



La denegación del ejercicio de derechos subjetivos en base a las necesidades del servicio tiene una regulación específica y una abundante jurisprudencia.

La posibilidad de este tipo de permisos por los empleados públicos está contemplada como un derecho subjetivo que encuentra su límite en las dificultades ante las que se puede encontrar la administración como gestora de servicios públicos para dar respuestas a las necesidades de organizar los encargos que le permiten dar cobertura a los intereses de carácter público y general.

La Consellería de Sanidade, como administración pública disfruta de una capacidad de gestión y autoorganización en virtud de la cual puede estructurar sus servicios de la forma que consideren más acomodada para una mayor eficacia. El principio rector de la autoorganización administrativa debe ser lo de la busca de la gestión óptima de los intereses colectivos, lo que requiere de una gestión eficaz con los recursos disponibles. En



esta facultad de autoorganización es característica la discrecionalidad, que domina su ejercicio, y que no debe confundirse con la arbitrariedad, siempre prohibida. Precisamente, para evitar que el acto adolezca de arbitrariedad, este debe estar debidamente motivado y tener una justificación objetiva, bajo los preceptos de la normativa vigente.

De ahí que para que la administración pueda alegar precisamente que, por necesidades del servicio, el trabajador no puede usar sus derechos de carácter subjetivo vinculados a permisos y licencias, es preciso que la administración motive suficientemente el caso concreto. Así, no basta con acudir a las “necesidades del servicio” para materializar la potestad de organización, sino que es necesario que el interesado sepa las razones organizativas y en función de qué interés general le es denegada la solicitud.

El referido concepto de “necesidades del servicio”, constituye un concepto jurídico indeterminado que otorga a la Administración un margen de apreciación, en orden a concretar las circunstancias que entiende que concurren en el caso para el ejercicio de esa facultad, debiendo aportar al expediente el material probatorio necesario para acreditar que su decisión ven apoyada en una realidad fáctica que garantice la legalidad y oportunidad de la misma, así como su congruencia con los motivos y fines que la justifica.

En el informe remitido por la Consellería de Sanidade se presentan una serie de circunstancias que de forma objetiva explican la necesidad de tener la disposición una plantilla suficiente para afrontar las necesidades del servicio de salud en el área vigués durante la temporada estival. Cierto es que, durante los meses del verano, se reducen los efectivos habituales toda vez que en ese momento se produce mayoritariamente el disfrute de vacaciones del personal estatutario del Sergas. Pero si a esto se le añade la concesión de permisos no retribuidos, la necesidad de cobertura mediante relevos se hace imprescindible. La problemática real surge cuando tales relevos no pueden llevarse a cabo por la falta de aspirantes en las listas de contratación temporal, implicando entonces la desatención sanitaria del área de salud afectada.

Ante los números previstos de personal necesario, y la experiencia previa en años anteriores, entendemos que la justificación de la “necesidad del servicio” se encuentra suficientemente fundamentada y motivada.

También incardinado en el apartado de condiciones laborales están los problemas de movilidad del personal laboral, destacando una queja colectiva con un total de 157 reclamantes, cuya reivindicación se basa en la inacción de la Administración y la pasividad de los representantes de los trabajadores, pues a pesar de que el Convenio colectivo contempla un sistema de concurso de traslados permanentemente abierto con una periodicidad semestral mínima, han pasado ya 5 años sin hacerse efectivo.

Ante esta situación, la Consellería de Facenda remitió un escrito poniendo de manifiesto que, actualmente, la Xunta de Galicia se encuentra inmersa en un proceso de negociación con las organizaciones sindicales a los efectos de definir un baremo normalizado a aplicar en la resolución de los concursos de traslados, convocados para la provisión de puestos de



trabajo de personal funcionario y personal laboral de la Xunta de Galicia. Las negociaciones se encuentran en una fase avanzada pero pendiente de alcanzar un acuerdo definitivo.

Además, el director general de Función Pública subraya que los distintos departamentos de la Xunta de Galicia están tramitando las nuevas relaciones de puestos de trabajo, por lo que no sería posible la convocatoria de un concurso de traslados en el momento actual en tanto que resulta imprescindible conocer el número y los perfiles de las plazas que figurarán en las RPT que se citan. En este línea destacar que la Resolución de 20 de octubre de 2008, de la Dirección Xeral de Relacións Laborais, por la que se dispone el registro, el depósito y la publicación, en el Diario Oficial de Galicia, del convenio colectivo único para el personal laboral de la Xunta de Galicia (DOG nº 213/2008 de 3 de noviembre), puede verse afectada, en lo relativo la provisión de puestos mediante cambio de categoría, por los procesos de estabilización en curso; aspecto que puede incidir en la convocatoria de concurso a los efectos de determinar las plazas a incluir en la oferta de puestos de trabajo.

Todas estas actuaciones en marcha inciden directamente en la provisión de puestos de trabajo mediante procesos de concurso de traslados y deben ser definidas y resueltas, a los efectos de su aplicación, con carácter previo a la publicación de una nueva convocatoria.

A la vista de esta información, se entendió que la Consellería está al tanto de las reivindicaciones formuladas en la queja, y que está realizando en este momento las actuaciones precisas para que se pueda materializar el concurso de traslados solicitado, y que existe un compromiso real de dar efectividad a una próxima convocatoria de concurso sin excesiva dilación. Por tal razón, consideramos oportuno dar un margen prudencial a la administración solucionar el proceso de negociación con el fin de permitir la vigencia real del derecho a la movilidad de los trabajadores dependientes de la Xunta de Galicia.

Para finalizar, resulta interesante mencionar que, aún avanzada ya la mejora económica, se han recibido como en años anteriores reivindicaciones motivadas por el mantenimiento a día de hoy de medidas que afectan a condiciones laborales de los trabajadores públicos, como es la suspensión de lo dispuesto en el artículo 19 del Convenio Colectivo acerca del descanso semanal y el trabajo en domingos y festivos. Así, tras la entrada en vigor de la Ley 1/2012 de 29 de febrero, de Medidas Temporales en Determinadas Materias de Empleo público, la Xunta de Galicia dejó de compensar los servicios prestados en domingos y festivos al personal de las Residencias de mayores. Pero, tras la recuperación económica que la propia administración defiende, los interesados consideran discriminatoria la vigencia de esta medida temporal.

Ante esta problemática, es importante partir del hecho de que esta pretensión excede de la competencia común y habitual del Valedor do Pobo que se acostumbra a proyectar sobre el control de los “actos y resoluciones de la Administración pública de la Comunidad Autónoma y de sus agentes” (art. 13 de la Ley del Valedor). En esta queja se busca más bien instar al control, por parte de la Valedora, de las leyes presupuestarias que encorsetan las posibilidades de actuación de la Administración y que dan lugar a las situaciones

consideradas vulneradoras de los derechos del colectivo de trabajadores de residencias de mayores.

Entrando en el fondo del asunto, respeto a la suspensión de los compromisos asumidos por la Xunta de Galicia en relación con la compensación de los domingos y festivos, esta suspensión tiene base legal ya que fue establecida en el artículo 6 de la Ley 1/2012, de 29 de febrero de Medidas Temporales de Determinadas Materias de Empleo Público de la Comunidad Autónoma de Galicia, estableciendo expresamente que “se suspende la aplicación del artículo 19, excepto la línea 1, del V Convenio colectivo único para el personal laboral de la Xunta de Galicia”. Ante esta interdicción legal, la Administración no puede proceder a aplicar el sistema establecido en el Convenio Colectivo relativo a descansos y festivos. La existencia de una previsión legislativa expresa en la norma presupuestaria como ocurre en este expediente, impide la aplicación de la compensación de descansos y festivos previstos con anterioridad, y debe bloquearse la eficacia de lo pactado mediante convenio. Esta última conclusión parece indiscutible y exonera de responsabilidad a la Administración autonómica que, evidentemente, no puede restablecer las medidas compensatorias suspendidas a la luz de la prohibición incorporada a la norma presupuestaria.

Con todo, también la propia jurisprudencia más reciente, parece detectarse una tendencia hacia la preservación del derecho subjetivo mediante el estímulo de la negociación entre las partes, mostrando la necesidad de retomar un diálogo entre la administración y los empleados para avanzar hacia una recuperación -siquiera parcial o gradual- del componente compensatorio del que se ve privado el trabajador puesto que, en defecto de acuerdo habilitante establecido por la Administración, el ejercicio del derecho del que es titular éste, que cuenta con los requisitos exigidos para disfrutar de ese derecho, resulta inviable. Nuestros tribunales señalan que “la suspensión del abono, cuando haya insuficiencia presupuestaria, se constituye en garantía de pago (...), aunque se retrase hasta que haya partida presupuestaria”. Dicta consideración implica que deberá existir un estímulo para retomar las negociaciones orientadas hacia la suscripción de acuerdos (con los calendarios y la gradualidad que la compleja situación presupuestaria permita) que permitan conseguir la instauración de la compensación solicitada. En todo caso, serán las propias normas presupuestarias las que permitan y confirmen la disposición de crédito suficiente para restaurar los objetivos iniciales.

Por todo lo anterior, solo es posible alcanzar una conclusión, que resulta casi tautológica. La administración se encuentra plenamente sometida a la ley y las leyes de presupuestos gallegas de los últimos años que establecieron -en virtud del ajuste extraordinario que debieron acometer las cuentas públicas- restricciones que alcanzan a los compromisos (acordados entre las partes mediante convenio colectivo) sobre la compensación relativa a domingos y festivos de determinado personal de centros dependientes de la Consellería de Política Social. En consecuencia, ni la Xunta de Galicia infringió norma alguna ni el Valedor do Pobo debe dirigirle recomendación en ese sentido.

El artículo 30 de la Ley del Valedor contempla, con todo, la posibilidad de que si “como consecuencia de sus investigaciones, llegara al convencimiento de que el cumplimiento riguroso de una norma puede provocar situaciones injustas o perjudiciales para los administrados, podrá sugerir al Parlamento de Galicia o a la Administración a modificación de la misma”. La aplicación de la dicha disposición al presente asunto podría a priori parecer plausible, con todo, tampoco resulta oportuna. En el expediente se constata, que una medida laboral satisfactoria preexistente, se vio eliminada ante el revés económico general. Pero, en este asunto, no se puede derivar de esa circunstancia el automatismo de que la Valedora deba dirigir una propuesta o sugerencia al Parlamento de Galicia de modificación normativa, que en este caso sería el pertinente, puesto que, cuando analizamos las implicaciones de la norma presupuestaria, no nos encontramos ante una norma común que genera un efecto singular injusto. La ley de presupuestos funciona más bien, en un contexto de rígido control del déficit, como un sistema de vasos comunicantes en el que las decisiones concretas de gasto generan repercusiones sobre otras partidas relevantes. Desde ese punto de vista, tiene que ser una competencia exclusiva del órgano parlamentario pronunciarse, con una visión holística y de conjunto, sobre el proceso global de asignación de los recursos financieros disponibles. Por eso, resultaría improcedente que esta Institución interfiriera en la dicha función exponiendo una recomendación sobre la asignación de partidas presupuestarias concretas, como las que fueron analizadas en esta queja.

Aun teniendo presente las cautelas enunciadas en el párrafo anterior, parece oportuno indicar que la Xunta de Galicia deberá considerar -no como una obligación inmediata de resultado, pero sí como una obligación de comportamiento a futuro- retomar el diálogo social a fin de recuperar acuerdos que permitan (con la gradualidad que exija la contención del gasto) incluir, en los sucesivos proyectos de presupuestos, previsiones relativas a los compromisos recogidos en la negociación colectiva. Pero los tiempos para retomar estos compromisos serán pautados por la propia administración en atención a las circunstancias económicas que nos alcanzan.

#### IV. Resoluciones del Valedor do Pobo

| RESOLUCIONES DEL ÁREA DE EMPLEO PÚBLICO |            |  |                                 |           |                            |
|---|------------|--|---------------------------------|-----------|----------------------------|
| Nº                                      | EXPEDIENTE | MOTIVO   | ADMINISTRACIÓN Y FECHA          | RESPUESTA | ENLACE                     |
| 1                                       | Q/28170/17 | Garantía del anonimato en los procesos selectivos de acceso a la función pública | Consellería do Mar<br>3/05/2018 | ACEPTADA  | <a href="#">Q/28170/17</a> |

|   |            |  |   |                                   |                            |
|---|------------|--|---|-----------------------------------|----------------------------|
| 2 | Q/64934/16 | Garantías procedimentales ante reclamaciones en procesos de selección.   | Ayuntamiento de Santiago de Compostela<br>1/10/2018                         | ACEPTADA                          | <a href="#">Q/64934/16</a> |
| 3 | Q/17058/18 | La aplicación de las correspondencias de titulaciones oficiales en el acceso al empleo público                                       | Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional<br>7/11/2018 | NO ACEPTADA                       | <a href="#">Q/17058/18</a> |
| 4 | Q/17059/18 | La aplicación de las correspondencias de titulaciones oficiales en el acceso al empleo público                                       | Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional<br>7/11/2018 | NO ACEPTADA                       | <a href="#">Q/17059/18</a> |
| 5 | Q/14/17    | la finalización de los contratos por obra o servicio, así como sobre el deber de colaboración con la Institución del Valedor do Pobo | Mancomunidad de Ayuntamientos de Santa Agueda<br>20/11/2018                 | Aceptada pendiente de efectividad | <a href="#">Q/14/17</a>    |
| 6 | Q/34/17    | La finalización de los contratos por obra o servicio, así como sobre el deber de colaboración con la Institución del Valedor do Pobo | Mancomunidad de Ayuntamientos de Santa Agueda<br>20/11/2018                 | Aceptada pendiente de efectividad | <a href="#">Q/34/17</a>    |
| 7 | Q/4061/18  | Falta de respuesta expresa a una solicitud de modificación de jornada de teletrabajo   | Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia<br>15/01/2019           | Pendiente                         | <a href="#">Q/4061/18</a>  |

## V. Consideraciones finales

1. El estado financiero actual de nuestra economía se ha visto reflejado en el tipo de reclamaciones que recibe el Valedor do Pobo en materia de empleo público. Los signos de recuperación económica que se vienen constatando en el período de análisis de este informe determinan, sin duda, las reivindicaciones de los ciudadanos, tanto en materia de acceso al empleo público como en lo relativo a las condiciones laborales en que

desempeñan su trabajo los empleados de la administración. Así por ejemplo, la reactivación de las convocatorias de procesos de selección ha hecho que desde esta Institución se hayan admitido a trámite un mayor número de expedientes cuyo contenido se centraba en el control de las garantías en el desarrollo de tales procesos; en cambio, tras la paulatina recuperación de ciertos aspectos retributivos de los trabajadores dependientes de la administración, han disminuido las quejas en ese sentido, percibiéndose una deriva hacia la reivindicación de otras condiciones laborales como la movilidad voluntaria o la gestión de permisos o ausencias .

Nuestra sociedad ha adquirido una clara conciencia ciudadana sobre el hecho de que el cumplimiento de los principios de transparencia y legalidad en las pruebas de acceso a la función pública constituye un pilar esencial de nuestra democracia, por lo que la exigencia de control y supervisión en todos los procesos de plazas públicas tiene mayor repercusión. El respecto riguroso de los principios de igualdad, mérito, capacidad, publicidad y objetividad, con independencia de la modalidad contractual a celebrar, es clave en el control y supervisión que el Valedor do Pobo realiza en materia de empleo público.

No cabe duda que hemos apreciado mejoras sustanciales en materia de transparencia en los procesos de selección, y que las reivindicaciones de los ciudadanos ayudan a presentar los procedimientos y sus resultados de forma clara y abierta. Dicho esto, también es preciso advertir que todavía quedan aspectos por mejorar. Las principales incidencias que se detectan durante el desarrollo de los procesos selectivos de las administraciones se refieren a los plazos y tiempos de espera entre las pruebas a realizar, así como las dificultades que en ocasiones tienen los opositores a obtener copia de sus ejercicios, pues estas deberían ser atendidas con celeridad y de forma completa facilitando toda la documentación que constate el cumplimiento de los principios de acceso al empleo público. Lo mismo cabe decir ante las solicitudes de revisión de los ejercicios que conforman las pruebas de acceso, cuya respuesta debe ser motivada y expresa dado que la invocación de **la discrecionalidad técnica no es ilimitada**.

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

2. También resulta fundamental señalar que la creación de listas de contratación temporal a partir de las pruebas de acceso, que permiten acudir a contratos temporales para la cobertura de interinidades, sea para substituciones o para vacantes, determina la importancia de obtener una puntuación supervisable, aun cuando no se obtiene plaza en primera instancia. Esto refuerza la exigencia de que los principios que rigen los procesos selectivos deben cumplirse estrictamente en todos los niveles. Por ello, en la misma medida

que consideramos fundamental el control en el acceso mediante oposición libre a un puesto de trabajo en la administración pública, **igual de importante resulta la supervisión y comprobación estricta de los mecanismos de contratación temporal a través de las listas existentes**, no sólo para determinar su debido uso como recurso de sustitución adecuada de empleados en situaciones de ausencia, sino también en cuanto a la correcta gestión de las listas y la debida prelación en los llamamientos. Todo esto, teniendo en cuenta la necesidad de conciliar la limitación de la temporalidad y la existencia de las garantías adecuadas en la prestación de los servicios públicos mediante el personal suficiente (sobre todos en los sectores esenciales).

3. En cuanto a los problemas específicos de los trabajadores que prestan servicios en el sector público (sea cual sea la modalidad contemplada en nuestro ordenamiento), algunos derivan también de las medidas de contención del déficit público que obligó a la administración a dejar en suspenso pactos acordados con anterioridad a la crisis económica y que preveían mejoras paulatinas de condiciones laborales, fundamentalmente equiparaciones salariales entre diversos colectivos. **Las herramientas presupuestarias no son cuestionables por esta Institución, pero sí cabe desear que estos acuerdos laborales sean progresivamente reactivados** en la medida en que se consolida el proceso de recuperación económica.

4. Por último, queremos incidir en la idea de que toda administración pública debe responder con prontitud a las solicitudes relativas a decisiones o actos administrativos en general, tanto los que afectan a procesos selectivos como al ejercicio de la relación laboral de los trabajadores públicos. Los organismos públicos no deben ampararse en la figura del silencio administrativo para no dar respuesta expresa a las peticiones de los usuarios. La comunicación mediante respuesta expresa y motivada a las solicitudes de los ciudadanos es la línea directriz que debe guiar la actuación de los entes administrativos, lo que evitaría dilaciones e intervenciones de otras instancias supervisoras, ya que en más ocasiones de las deseadas se produce una demora en el estudio del problema que obliga al afectado a solicitar nuestra ayuda. Es aquí donde debemos recordarles a los gestores públicos la importancia de dar respuesta ágil a las peticiones de información y reclamaciones de los interesados, ya sea como aspirantes a un puesto en la administración pública o como empleado de la misma ante presuntas vulneraciones de derechos laborales, declinando cualquier práctica administrativa que obstaculice o demore la entrega de aquellos datos que conforman el expediente del solicitante. En este sentido, se detectan en más ocasiones de las deseadas cierta rémora en facilitar de forma ágil, motivada y completa, el acceso a la documentación.









## Capítulo 2

### RESUMEN DE LAS QUEJAS POR ÁREAS: URBANISMO



## I. Introducción

Como en años anteriores, con este informe pretendemos informar someramente del trabajo realizado en el año 2018 en el área de urbanismo.

En el informe se da cuenta tanto de las quejas recibidas el pasado año como de las presentadas en años anteriores que se encontraban en tramitación sin haberse concluido los expedientes por encontrarse pendientes de recibir la información solicitada a las administraciones públicas afectadas.

Como hemos puesto de manifiesto en anteriores informes la mayoría de las queja presentadas en esta área tienen relación con la disciplina urbanística: escritos presentados en los ayuntamientos denunciando obra supuestamente ilegales, sin estar amparadas por ningún tipo de licencia municipal, sin obtener ningún tipo de respuesta por parte de la administración municipal; expedientes de reposición de la legalidad urbanística que se incoan y no se tramitan dejando que caduquen o incluso resoluciones firmes que ordenan la demolición de obras ilegales, y en bastantes casos ilegalizables, que no se llevan a cabo por parte de los ayuntamientos, algunas con sentencia judicial firme; anuncios de imposición de multas coercitivas que luego no se tramitan, etc.

La justificación que solemos recibir para explicar la falta de tramitación, las demoras en la misma o la inactividad de la administración es generalmente la falta de medios personales y materiales que hacen imposible abordar en plazo y forma las cuestiones que los ciudadanos plantean en los ayuntamientos.

Esta, sin duda, es una realidad que podemos constatar cuando hablamos directamente con el alcalde, el concejal de urbanismo o los propios funcionarios. Existen ayuntamientos sin secretario municipal, o lo tienen acumulado con otros municipios, y que van al ayuntamiento unas horas un día o dos a la semana. En otros casos no existen técnicos de administración general, siendo el secretario quien tiene que tramitar los expedientes de urbanismo, además de realizar las funciones que le son propias. En otros casos no existen asesores jurídicos que puedan realizar los informes necesarios en la tramitación de los expedientes, carecen de arquitecto, etc...

Esta es la realidad municipal, al menos la que se desprende de la tramitación de las quejas que se presentan ante el Valedor do Pobo.

Es la realidad que describen la mayor parte de las quejas no pudiendo afirmar que sea la característica de tal o cual gobierno municipal: afecta a los ayuntamientos independientemente de la ideología de sus gobiernos y del tamaño de su población o su ubicación geográfica.

Ciertamente, nuestras opiniones están condicionadas por los escritos que recibimos, los problemas que ponen de manifiesto y las respuestas que nos remite la administración, no pretendiendo caracterizar a todos los ayuntamientos, al conjunto de la administración municipal, pues sería injusto calificar a la totalidad por la experiencia de unos pocos.

Las quejas provienen de las cuatro provincias y afecta a grandes ciudades, municipios medianos y pequeños, municipios del interior y costeros.

Somos conscientes de esta situación municipal pero como hemos trasladado reiteradamente a los ayuntamientos aun entendiendo las dificultades de todo tipo, personales, técnicas y económicas, con la que tienen que enfrentarse muchas administraciones locales para hacer frente de forma eficaz y eficiente al ejercicio de sus competencias, no puede ser eso óbice para el incumplimiento de las normas que regulan el funcionamiento y las obligaciones de una administración.

Algunas de las quejas, dos, hacen referencia a los PGOM. En el informe del año 2017 hablábamos de las quejas que se habían presentado en relación a un Plan General Municipal. Ese plan, cuya aprobación inicial se produjo en marzo 2014, y la aprobación provisional en noviembre de 2017, no cuentan todavía con la aprobación definitiva.

Entendemos excesivo el tiempo de tramitación de los planes generales de los municipios, aunque somos conscientes de la complejidad y de los numerosos trámites e informes sectoriales necesarios para ello.

Sin duda al contar, desde el 22 de octubre de 2018, con un Plan Básico Autonómico va a permitir que la elaboración de planes de ordenación municipal, sobre todo en ayuntamientos de menos de 5000 habitantes, sea más sencilla al concretar todas las protecciones en suelo rústico, que supone el 90% del territorio gallego, en las cuales es necesario recabar informe de los diferentes organismos con competencias sectoriales, dando agilidad al mecanismo de solicitud de dichos informes. Se establece también una regulación de carácter general de los diferentes usos del suelo y de la edificación a través de unas ordenanzas tipo que se incorporarán a los futuros planes básicos municipales.

En relación a los planes entendemos que deberían articularse los mecanismos legales que permitan mantener la vigencia del plan cuando por sentencia judicial se declare nulo por un incumplimiento formal en su tramitación.

Entendemos no razonable que la anulación de un plan general después de años de tramitación, por la falta de un informe sectorial o cualquier otro vicio formal, obligue a reiniciar de nuevo su tramitación con una aprobación inicial, provisional y definitiva.

Nos parecería razonable que se permitiese la vigencia del plan anulando sólo aquello que se relacione con la sentencia o que se permita simplemente aportar el informe que falta sin obligar a una nueva tramitación.

Somos conocedores que se trata de un problema que afecta a todo el ámbito nacional y también de los trabajos iniciados en el Congreso de los Diputados para buscar una solución legal a este problema.

En relación a los cambios legislativos destacamos las modificaciones de la Ley 2/2016, do Solo de Galicia introducidas en el artículo 13 de la Ley 3/2018, de 26 de diciembre, de

medidas fiscales e administrativas. Entre otras modificaciones se añade una nueva Disposición Adicional Tercera por la cual se puede autorizar la reconstrucción, con las mismas características urbanísticas que tenían, los edificios, construcciones e instalaciones afectadas por situaciones declarados por el Consejo de Ministros como zona afectada gravemente por una emergencia de protección civil o por el Consello da Xunta de emergencia de naturaleza catastrófica. Se modifica también la letra d) de la Disposición Transitoria Tercera (Régimen de autorizaciones y licencias otorgadas en suelo rústico), con la siguiente redacción: “d) Que se mantengan el uso y la actividad autorizadas originariamente, permitiéndose en todo caso, el cambio de uso a cualquiera de los regulados en el artículo 40 de esta Ley” (Residenciales, terciarios o productivos, a actividades turísticas o artesanales y a pequeños talleres y equipamientos).

Para finalizar esta introducción debemos enmarcar nuestra labor como supervisora de la actuación administrativa pública gallega, comprobando que los expedientes se tramitan ajustándose a lo establecido en las leyes y garantizando los derechos de los ciudadanos.

No está entre nuestras atribuciones la revisión de los actos de la administración que corresponde a la administración actuante y al jurisdicción contencioso-administrativa, así como tampoco podemos impartir órdenes, revisar actos administrativos ejercer facultades revisoras de actos firmes ni imponer sanciones.

## II. Datos cuantitativos

Durante el año 2018 hemos recibido 3512 escritos de queja, de las cuales 3294 se corresponden con la queja colectiva presentada por la “Plataforma Salvemos Vilaboa” (en otra parte de este informe damos cuenta de ello).

En realidad, las quejas hacen referencia a 218 asuntos. De estos 218 escritos se han tramitado y concluido 113, encontrándose en tramitación 31 (incluimos como un único escrito la queja colectiva presentada por 3294 personas de Vilaboa) y no admitiendo a trámite 74 (damos cuenta de ello en otro apartado del informe).

En total 3512 escritos de queja.

Los asuntos planteados se distribuyen de la siguiente manera:

|   |     |
|---|-----|
| -Contra la Administración autonómica.....                   | 18  |
| - Contra la APLU.....                                       | 11  |
| - Contra la Consellería de Cultura y Turismo.....           | 3   |
| - Contra Augas de Galicia.....                              | 3   |
| - Contra la Consellería de Economía, Emprego e Industria... | 1   |
| - Contra la Administración Local.....                       | 200 |

De las 17 quejas contra la Administración Autonómica han sido todas admitidas a trámite y están todas concluidas excepto dos relacionadas con la APLU, que se encuentran en tramitación.

De las quejas presentadas contra la Administración Local 113 están concluidas, 31 en trámite y 74 no admitidas.

|                                  | Total reclamantes |         | Total asuntos |        |
|----------------------------------|-------------------|---------|---------------|--------|
| Iniciadas                        | 3512              |         | 218           |        |
| Admitidas                        | 3438              | 97,89 % | 144           | 66.05% |
| No admitidas                     | 74                | 2,11%   | 74            | 33.95% |
| Remitidas al Defensor del Pueblo | ----              | -----   | ----          | -----  |

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

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

\*3294 corresponden a una queja colectiva presentada por la "Plataforma Salvemos Vilaboá"

Por lo que respecta a las quejas presentadas en años anteriores y pendientes de resolución en algún momento de 2018, la situación actual es la siguiente:

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

#### Quejas inadmitidas

De las quejas presentadas durante el año 2018 no se han admitido a trámite 74.

De estas, 55 se corresponden con escritos presentados por asociaciones y vecinos de la parroquia de Corcoesto en Cabana de Bergantiños.

El motivo de sus escritos de queja es poner de manifiesto sus discrepancias con algunos de los contenidos del documento del PXOM, aprobado inicialmente por Acuerdo Plenario de fecha 22 de marzo de 2018, solicitando que instásemos al ayuntamiento a su modificación en el sentido que ellos plantean en su escrito de queja.

En sus escritos nos informa que el Plan se encontraba a información pública para la presentación de alegaciones.

No hemos admitido a trámite sus escritos y les informamos que deberían de presentar las alegaciones en el plazo previsto para ello y que el ayuntamiento les informaría sobre su estimación o desestimación.

Otros escritos no fueron admitidos en unos casos por entender que la actuación de la administración había sido correcta, sin que se apreciaran irregularidades administrativas, con resoluciones expresas, motivadas, con el ofrecimiento de los oportunos recursos no existiendo, en nuestra opinión, razones para iniciar una investigación sumaria e informal. En otros casos porque se nos solicitaba actuaciones para las que carecíamos de atribuciones al solicitarnos que revisáramos licencias urbanísticas concedidas en el año 2013 y las declarásemos nulas de pleno derecho.

Algún otro escrito no fue admitido a trámite por no existir una actuación administrativa previa sobre la cual podamos investigar. Otro fue remitido a la Comisión de Transparencia.

En todas las inadmisiones les explicamos a los interesados la causa de ello, y si era el caso, se les aportaba información sobre cómo resolver el asunto planteado.

#### Quejas en trámite

Son 3325 las quejas que se han presentado durante el año 2018 y que no se han concluido encontrándose actualmente en tramitación pendientes todas ellas de la respuesta de la administración.

Sin duda la cifra es llamativa, en realidad están aquí contabilizadas 3294 quejas presentadas por la Plataforma Salvemos Vilaboa “en protesta por la actuación abusiva y arbitraria de la Axencia de Protección da Legalidade Urbanística”.

En su escrito en el que manifiestan que el Plan Xeral se está tramitando y “posiblemente reciba la aprobación definitiva este mismo verano (2018) y aun así la APLU continua acosando a los vecinos y vecinas con multas coercitivas, ordenes de derribo y amenazas incluso de presentarse con la Policía Autonómica para efectuar demoliciones de viviendas que en la mayor parte de los casos serán legalizables cuando el nuevo PXOM se apruebe”.

Existen en Vilaboa dos tipos de problemática respecto a las órdenes de demolición:

-Viviendas construidas en suelo rústico que si se aprobase el PXOM pasarían a ser suelo urbanizable.

-Viviendas construidas en los primeros 100 metros de línea de costa, dentro de limitación de núcleos de las normas subsidiarias de 1988.

Aunque se nos solicitaba que trasladásemos su protesta ante los organismos que se considere pertinente la hemos tramitado como una queja y actualmente estamos a la espera de que la Dirección General de Urbanismo nos informe sobre la aprobación definitiva del PXOM de Vilaboa.

Sabemos que el 14 de diciembre de 2018 tuvo entrada en el Registro General de la Xunta la documentación que completaba la remitida en fecha 28 de noviembre por el Ayuntamiento de Vilaboa.

La ley del Suelo de Galicia establece en el artículo 60.16 que en los planes generales de aquellos ayuntamientos con población inferior a 55.000 habitantes la Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda en el plazo de tres meses contados desde la entrada del expediente completo adoptara las siguientes decisiones:

-Aprobar definitivamente el Plan

-Aprobar definitivamente el plan con las condiciones precisas y determinadas que se consideren necesarias para reparar las deficiencias que presente el documento

-Aprobar parcialmente el documento, cuando las deficiencias afecten a áreas o determinaciones tan concretas que, prescindiendo de ellas, el planeamiento se pueda aplicar con coherencia, quedando la parte objeto de reparos en suspenso hasta su rectificación

-No otorgar la aprobación definitiva.

Estamos a la espera de lo que decida la Dirección General De Urbanismo sobre la aprobación del plan y ver de qué forma afecta a las viviendas incursas en procedimientos de reposición de la legalidad.

Hemos puesto en conocimiento de la APLU el escrito de la Plataforma de Vilaboa y son conocedores de que el mismo está pendiente de la aprobación definitiva y que puede afectar a la legalidad de las viviendas.

Somos conscientes de que mientras no se apruebe definitivamente el plan, la legalidad de las obras objeto de los expedientes de reposición de la legalidad urbanística tramitados en la APLU tiene que analizarse de acuerdo con la normativa urbanística vigente y que las nuevas previsiones de ordenación urbanística deberán de ser tenidas en cuenta en la fecha en la que entre en vigor, debiendo hacerlo así constar cada afectado a la APLU.



Con respecto a la reducción de la zona de servidumbre de protección del dominio público marítimo – terrestre en aquellos terrenos clasificados como núcleos por las normas subsidiarias de planeamiento municipal aprobadas definitivamente el 1/03/1998, anteriores a la Ley de Costas, señalamos que la Ley 2/2013, de 29 de mayo, en la Disposición Transitoria Primera prevé que se pueda instar a que el régimen de la Disposición Transitoria Tercera 3 de la Ley de Costas (que reduce la protección del dominio público marítimo-terrestre a 20 metros ) se aplique a los núcleos o áreas que a su entrada en vigor no estuviesen clasificados como suelo urbano pero que en ese instante, reuniesen algunos de los requisitos que señala. Entendemos que debe ser el ayuntamiento el que debe instar para la aplicación de esta Disposición Transitoria Primera.

Hemos querido explicar brevemente el contenido y la tramitación en la que se encuentra esta queja por las repercusiones sociales, y de todo tipo y por el número de personas y viviendas a las que afecta. Estamos a la espera de que tras los informes pertinente la Dirección General de Urbanismo adopte una decisión para la aprobación definitiva del Plan General de Ordenación Municipal de Vilaboa y en función de ello la APLU tendrá que revisar la tramitación de los expedientes abiertos.

Después de esta aclaración son en realidad 31 las quejas presentadas durante el año 2018 que se encuentran en tramitación, todas ellas pendientes de recibir los informes solicitados a la administración.

Lógicamente los temas tratados en estas quejas son similares a las que tramitadas y concluidas.

La mayoría están relacionada con cuestiones de disciplina urbanística. Algunas de ellas por la falta de actividad de la administración municipal en la tramitación de expediente como consecuencia de denuncias urbanísticas.

De las cinco quejas por inactividad en dos de ellas hemos realizado una recomendación en un caso al Ayuntamiento de Ferrol que ordenó en el año 2001 la demolición de unas obras sin que hasta ahora se haya llevado a cabo y en el Ayuntamiento de Tui en donde las primeras denuncias se presentaron en el año 2007. Damos cuenta de estas recomendaciones en otro apartado de este informe.

En otro de los casos el interesado nos informa que con fecha 7 de noviembre de 2017 presentó un escrito al ayuntamiento de Cangas solicitando la ejecución de lo ordenado en un expediente de reposición de la legalidad por unas obras ilegales, sin haber recibido ninguna respuesta del ayuntamiento y siguiendo el expediente paralizado. El expediente se había incoado en el 14/08/2014 y finalizado el 13/10/2014 ordenando la demolición de las obras.

El ayuntamiento nos responde de forma equívoca diciendo que con fecha 6 de abril de 2015 la Xunta de Gobierno local incoa expediente sancionador a un vecino por las obras realizadas, finalizando el expediente con el pago de una multa de 4200,70 €, y procediendo al archivo del mismo.

Decimos que la repuesta es equívoca porque nada tiene que ver el expediente sancionador con el expediente de reposición de la legalidad urbanística y en consecuencia hemos solicitado información de nuevo al ayuntamiento para que nos aclarase este extremo respondiéndonos que con fecha 22 de diciembre de 2018 se había acordado proceder a la ejecución forzosa del acuerdo de 13 /10/2014 en el que se ordenaba la demolición de las obras de ampliación de la vivienda imponiéndole al afectado una primer multa coercitiva de 1000€. Le hemos solicitado al ayuntamiento que nos mantenga informados de la tramitación del expediente municipal. Este expediente que estaba en tramitación se ha concluido unos días después de cerrado el ejercicio 2018 y realizado la estadística para el informe.

Con respecto a quejas no relacionadas con cuestiones de disciplina urbanística destacan cuatro quejas presentadas por la obra de construcción de un crematorio en el Ayuntamiento de Culleredo y también en ese ayuntamiento la queja por no devolución de un aval en garantía de obras de urbanización y una queja presentada contra la Consellería de Cultura y Turismo por la excesiva demora en resolver un recurso de alzada del que con anterioridad hemos informado. Tenemos también una queja en tramitación contra la APLU por inactividad en la ejecución de varias sentencias de demolición de 21 viviendas. En relación a esta última queja, al tiempo que realizábamos este informe hemos recibido la información de la APLU en la que se pone de manifiesto que se han demolido tres viviendas, que no se ha iniciado ninguna actuación en seis porque no se había empezado la construcción y correspondiéndole por sentencia judicial la demolición del resto de las viviendas al Ayuntamiento.

Reapertura de expedientes tramitados en años anteriores.

Durante el año 2018 se han reabierto varios expedientes que se habían tramitado en años anteriores y que ya se habían concluido.

La mayor parte de estos expedientes tienen relación con la reposición de la legalidad urbanística.

Normalmente cuando un ayuntamiento nos comunica que, como resultado de nuestra intervención, se ha incoado un expediente de reposición de la legalidad urbanística, se lo comunicamos al interesado y consideramos concluido el expediente.

Son varios los motivos que aconsejan este proceder. Todos están vinculados al periodo de tiempo de tramitación y lo hacemos para no alargar el procedimiento durante un plazo nunca inferior a un año con los expedientes abiertos y sin ninguna actuación por nuestra parte.

La Ley 2/16 do Solo de Galicia establece en el artículo 152.5 que el expediente de responsabilidad de la legalidad urbanística “deberá resolverse no prazo dun ano, contado dende a data do acordo de iniciación”. Lo mismo se estipula en el artículo 382.4 do Regulamento da lei do Solo de Galicia, aprobado por el Decreto 243/2016, de 22 de setembro. En el párrafo siguiente de este artículo se establece que “o prazo indicado

poderá suspenderse nos supostos legalmente previstos e, transcorrido este sen que se teña notificada a resolución expresa producirase a caducidade do procedemento”. Pudiendo en este caso declarar la caducidad y en el mismo acto incoar un nuevo expediente.

Cuando como consecuencia de la tramitación de un expediente un ayuntamiento nos comunica que se ha incoado expediente de reposición de la legalidad urbanística así se lo comunicamos al interesado y ponemos fin a nuestra intervención señalándole que aunque en principio no parece preciso continuar la investigación iniciada como consecuencia de su escrito de queja podemos reabrirlo de nuevo, a su instancia, por la aportación de nuevos datos o circunstancias.

Se da la circunstancia que en algunos casos el ayuntamiento incoa el expediente y después no hace nada dejando que transcurra el tiempo, con una clara inactividad. Situación que es denunciada por el interesado y que tiene como consecuencia la reapertura del expediente.

Quejas iniciadas en años anteriores, tramitadas y resueltas en 2018.

Son 21 las quejas que habiéndose presentado en años anteriores, y que no se habían resuelto, se siguen tramitando hasta su conclusión durante el año 2018. Todas han sido resueltas excepto tres, una de ellas fue objeto de una recomendación de la que damos cuenta en el apartado correspondiente.

Una de ellas se aparta de la temática más común en las quejas presentadas y hace referencia al valor catastral de unas fincas afectadas por dos líneas eléctricas, una de alta y otra de media tensión que cruzan las fincas, impidiendo prácticamente la posibilidad de edificar.

Solicitaba que se rebajase el valor catastral de dichas fincas. La queja había sido presentada durante el año 2017 y se resolvió con el acuerdo de la Gerencia Regional del Catastro por el que se acuerda la modificación de la valoración de ambas parcelas por aplicación del coeficiente de inedificabilidad teniendo en cuenta la servidumbre legal que se deriva de los tendidos de media y alta tensión que sobrevuelan la finca.

Varias de las quejas hacían referencia a la falta de respuesta municipal a solicitudes o denuncias presentadas sobre consultas de expedientes, de nulidad de unas licencias de construcción, de información urbanística, de permisos de obra, etc.

Todas ellas han quedado resueltas, en unos casos considerándolos el ayuntamiento interesados en la tramitación de un expediente y poniendo el mismo a disposición del reclamante para su consulta en dependencias municipales. En otros casos porque el ayuntamiento nos remite sentencia judicial firme sobre el motivo de la queja careciendo esta ya de virtualidad, recordándole al interesado que “ la discrepancia con las resoluciones dictadas por los juzgados y tribunales de justicia debe sustanciarse por las vías previstas en nuestras leyes procesales, que puede usted ejercitar bajo la dirección técnica de su abogado en los supuestos y con los requisitos que dichas leyes prevén y ante los tribunales de justicia competentes”.

Ante la insistencia del denunciante mostrando su disconformidad con la sentencia le hemos indicado que si consideraba que había habido una deficiente actuación por parte del juzgado (no una reclamación sobre el contenido de una sentencia o resolución judicial) podría presentar una denuncia en la Unidad de Atención Ciudadana del Consejo General del Poder Judicial (calle Marqués de la Ensenada, 8. 28071 Madrid).

En otros casos el ayuntamiento nos comunica que no se exigía ningún tipo de autorización para la realización de la obra que se pretendía realizar.

En alguna queja el ayuntamiento nos responde reiterando lo que ya se le había comunicado al interesado o bien que al encontrarse la obra denunciada en suelo rústico, se había remitido el expediente a la Agencia de Protección de la Legalidad Urbanística.

La gran mayoría de estas quejas se habían presentado durante el año 2017.

Con respecto a la queja que se había presentado en el año 2014, el interesado hace referencia en su escrito al presentado en el ayuntamiento en el año 2012 denunciando la realización de obras sin adaptarse a lo autorizado en la licencia. Solicitada información al ayuntamiento, este nos indica el 10 de marzo de 2016 que se va a proceder a inspeccionar por los servicios técnicos municipales las obras denunciadas y, si es el caso, iniciar los procedimientos para la reposición de la legalidad urbanística.

El 19 de diciembre de 2016 se incoa por resolución de la Alcaldía expediente de reposición de la legalidad urbanística.

Con fecha 6 de marzo de 2018 el interesado nos comunica que el ayuntamiento no ha tramitado el expediente ni adoptado ningún acuerdo en relación al hecho denunciado en el año 2012.

Con fecha 29 de octubre de 2018 recibimos, después de múltiples escritos y llamadas telefónicas por parte de esta institución, notificación del ayuntamiento en el que nos informa que con fecha de 25 de noviembre de 2018 por Resolución de la Alcaldía se acordó la caducidad del expediente incoado el 19 de diciembre de 2016 y la incoación de uno nuevo.

Tiene el ayuntamiento el plazo de un año, hasta el 25 de noviembre de 2019 para tramitar y notificar la resolución del expediente. Esperamos que en este caso no existan más dilaciones por parte de la administración municipal el expediente lo hemos considerado ya como concluido.

Es llamativa la pasividad del ayuntamiento en este tema pues la obra a la que se hace referencia no es algo susceptible de provocar un conflicto social sino que es un galpón en el que no se respetó el retranqueo exigido.

Son tres las quejas que se encuentran en tramitación a 31 de diciembre de 2018. Una de ellas, del año 2017 fue objeto, como ya indicamos, de una recomendación.

Con respecto a las presentadas en el año 2011 podemos indicar que se ha concluido y reabierto varias veces como consecuencia de la disconformidad del interesado con la respuesta reiterada de la Agencia de Protección de la Legalidad Urbanística. La última semana de diciembre hemos recibido un nuevo escrito planteando una serie de cuestiones a la APLU. Esa es la causa de la reapertura y nos encontramos a la espera de que la Agencia nos remita la respuesta.

La última sin resolver del año 2017, quedó resuelta en el mes de enero de 2019 una vez cerrada nuestra actividad del año 2018.

### III. Actividades de supervisión

De las quejas presentadas durante el año 2018 se han concluido 113.

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

La gestión urbanística es el conjunto de operaciones y procedimientos para la transformación el uso del suelo, especialmente para su urbanización y edificación, en ejecución del planeamiento.

En la gestión intervienen las administraciones públicas, los propietarios, los urbanizadores y los promotores, abarca desde los sistemas de actuación, reparto de cargas y beneficios, establecimiento de polígonos, etc, que culmina en la fase de urbanización y edificación donde tienen cabida los medios de intervención administrativa (licencias y comunicaciones previas).

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

La mayor parte de las quejas que se han tramitado, igual que en años anteriores, están relacionadas con la disciplina urbanística.

Disciplina urbanística.

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

La licencia se concede una vez que se comprueba que el proyecto que se presenta cumple técnica y jurídicamente con las determinaciones que establece el Plan General, no pudiendo denegarse si el proyecto cumple con la normativa. No es un acto discrecional, es un acto administrativo reglado.

Como viene siendo habitual las denuncias tienen como motivo de la queja:

- obras realizadas sin licencia y que pueden ser legalizables o no legalizables.
- incoación de expedientes de reposición de la legalidad urbanística vulnerada que no se tramitan y se dejan caducar.
- incumplimiento de las resoluciones que ponen fin a los expedientes (multas coercitivas que a veces no se imponen y sí se imponen a veces no se pasan a cobro, órdenes de paralización y precinto de obras o demolición que no se ejecutan, en algunos casos con sentencias judiciales firmes).
- denuncias de infracciones urbanísticas que no se tramitan.

Estas son las cuestiones más recurrentes en las quejas y se presentan tanto en grandes como en pequeños municipios, poniendo en manifiesto en bastantes casos que los expedientes se tramitan, se dictan resoluciones y no se ejecuta lo ordenado y en otros casos simplemente se inician y se dejan caducar.

Son quejas presentadas, casi en su totalidad de forma individual, al considerar que la administración no actúa con la diligencia debida en la protección de la legalidad y en la restitución de la vulnerada.

Siempre hemos considerado en nuestros informes que la disciplina urbanística es la clave de bóveda del urbanismo pues si la disciplina urbanística, los procedimientos y las medidas coercitivas no se aplican, el sistema se tambalea. ¿Para que el planeamiento urbanístico, para qué la gestión urbanística si pueden infringirse y no pasa nada?

Sin duda la disciplina urbanística puede ser un elemento clave para determinar la bondad y credibilidad de toda acción urbanística que desarrolla una administración.

El fin de la disciplina urbanística no es dictar resoluciones sino el restaurar de forma efectiva la legalidad urbanística vulnerada, cuestión que recordamos a algunos ayuntamientos en los que después de tramitar el expediente y ponerle fin con una resolución no ejecutan lo ordenado.

Son muchos los casos de quejas sobre disciplina urbanística que podríamos comentar en este informe pues como ya hemos indicado la mayoría de las quejas que se presentan tienen como motivo que las origina la disciplina y la inactividad en lo que debería ser una tramitación adecuada de este tipo de denuncias ante la administración local, bien porque no se atienden las denuncias, bien porque no se tramitan o se dejan caducar los

expedientes de reposición de la legalidad o bien porque se incumple lo ordenado en las resoluciones de disciplina.

Haremos solo referencia a algunos de los casos que se nos plantean y que sirven como muestra del tipo de quejas que nos remiten.

El día 12 de marzo de 2018 recibimos escrito de queja en el que se manifiesta que después de haber interpuesto una denuncia en el ayuntamiento por obras no amparadas por la licencia concedida, se incoa un expediente de reposición de la legalidad urbanística con fecha 21 de noviembre de 2016 que finaliza mediante resolución de fecha 24 de junio de 2017 resolviendo que en el plazo de tres meses, prorrogable por otros tres, se ajusten las obras a las condiciones de la licencia, ordenando la demolición a cuenta del interesado si transcurrido el plazo no se hubiesen ajustado las obras. Transcurrido el plazo sin que se hubiese hecho nada el denunciante lo pone en conocimiento del ayuntamiento solicitando que se ejecute lo acordado en el expediente. Al no obtener respuesta de la administración municipal se dirige a esta institución poniendo de manifiesto el problema. Solicitada información al ayuntamiento, éste nos comunica el día 25 de abril de 2018 que con fecha 21 de abril de 2018 se inicia el procedimiento de ejecución subsidiaria con la imposición de medidas coercitivas.

En otra queja se pone de manifiesto que con fecha 26 de septiembre de 2017 se presentó denuncia ante el ayuntamiento por una infracción urbanística sin que hasta la fecha (26/04/2018) se hubiese obtenido respuesta. Solicitada información al ayuntamiento se nos indica con fecha 10 de agosto de 2018 que “a día de hoy se está examinando por los servicios técnicos del ayuntamiento las obras en cuestión...”

Son dos ejemplos de lo que suele ser habitual, una vez que el Valedor do Pobo solicita información sobre el problema que motiva la queja el ayuntamiento actúa e inicia o retoma los trámites administrativos no iniciados o que estaban, por las circunstancias que fueren, paralizados.

En otros casos el ayuntamiento nos informa de las medidas que adoptará para resolver la denuncia pero se queda en una mera promesa.

Con fecha 25 de septiembre de 2018 se recibe un escrito en el que se nos informa que con fecha 15 de julio de 2016 se ha denunciado en el ayuntamiento obras que incumplen la normativa urbanística. La denuncia se reiteró con fecha 19 de septiembre de 2017. Ninguna fue atendida ni respondida por el ayuntamiento. Una vez solicitada información se nos responde con fecha 17 de octubre de 2018 que girada visita por el arquitecto municipal el día 14 de noviembre de 2017, se emite informe técnico donde se afirma que las obras no cuentan con licencia, que la edificación incumple varios parámetros urbanísticos como son alineación al viario, retranqueo a linderos, parcela mínima y que estas son ilegalizables por ser incompatibles con el planeamiento urbanístico, procediendo su demolición por lo que propone la incoación de un expediente de reposición de la legalidad urbanística.



En la respuesta que nos remite el ayuntamiento (17/10/2018) nos informa que en los próximos días se incoará el expediente de reposición de la legalidad urbanística demandado por el denunciante haciendo constar que nos mantendrá informados dándonos traslado de las actuaciones. Cuando redactamos este informe el denunciante vía telefónica nos informa que el ayuntamiento no había hecho nada. Obviamente es un expediente que tendremos que reabrir en el año 2019.

Otro claro ejemplo de la inactividad municipal en materia de disciplina urbanística lo tenemos en el expediente iniciado por una queja en la que se nos informa que ante una denuncia presentada el 1 de octubre de 2015, por resolución de fecha 20 de enero de 2016 se ordena el precintado y paralización de una obra y se acuerda incoar expediente de revisión de oficio de una licencia de obra. Con fecha 6 de abril de 2016 el Consello Consultivo emite un dictamen favorable a la revisión de la licencia por incurrir en causa de nulidad plena. No se continuó con la tramitación del expediente, si con la ejecución de la obra. El 10 de octubre de 2016 se declara caducado el expediente y se incoa otro que de nuevo se deja caducar mientras se finaliza la obra. Se incoa un nuevo expediente y por resolución de fecha 19 de diciembre de 2017 se acuerda declarar la nulidad de la licencia concedida el día 22 de noviembre de 2014 por la que se autorizaba la construcción de una vivienda unifamiliar. Solicitada información al ayuntamiento comprobamos que una vez notificada la resolución la denunciada presentó un recurso de reposición con fecha 13 de febrero de 2018 que no había sido resuelto por el ayuntamiento. Después de nuestra intervención y con fecha de 22 de octubre de 2018 se resuelve el recurso de reposición desestimándolo procediéndose a dar traslado del expediente a la oficina de infracciones urbanísticas para que adopte las medidas pertinentes.

No es habitual pero no en todos los casos al denunciante le asiste la razón o el derecho. Este es el caso de la denuncia en la que se nos informa que el ayuntamiento, con fecha 9 de octubre de 2017, ordenó, después de tramitar el correspondiente expediente de disciplina urbanística, la demolición de obras ejecutadas sin estar amparadas por licencia otorgada para reforma de la cubierta y limpieza de la fachada. Al amparo de la licencia se realizaron obras de cerramiento y cubrimiento de las terrazas que existían en los pisos segundo y tercero del edificio, lo que implica una modificación de la volumetría y un aumento de la superficie construida contraria a la ordenación urbanística en vigor. Contra este acuerdo se interpuso recurso de reposición con fecha 22 de noviembre de 2017 y desestimado con fecha 18 de marzo de 2018 ofreciéndole el recurso contencioso ante la jurisdicción contencioso-administrativa. No se presentó recurso adquiriendo el acto administrativo la condición de firme. Entendemos que el ayuntamiento actuó correctamente, tramitó el expediente con todas las garantías y no apreciamos por tanto irregularidades o mala praxis administrativa en la tramitación del expediente.

#### Gestión urbanística.

Dentro de este apartado solo se han presentado siete quejas que tienen que ver todas ellas con la demora en las obras de urbanización del Parque Ofimático en A Coruña que impedía obtener las licencias de primera ocupación, lo que originaba graves perjuicios a los



propietarios que seguían pagando alquileres, intereses de la hipoteca, y sufrían el deterioro de los electrodomésticos cuando sus pisos estaban desde hacía ya mucho tiempo finalizados.

En sus escritos nos decían que el ayuntamiento no les daba plazos de finalización suponiendo todo ello un desgaste emocional y económico, pues el plazo previsto para la finalización de las obras y la concesión de las licencias de primera ocupación era el 26 de enero de 2018, habiendo transcurrido ya varios meses desde esa fecha y seguían sin tener noticia sobre cuando podrían obtener la licencia.

El ayuntamiento nos contesta diciendo que en ese momento Unión Fenosa está procediendo al soterramiento de las líneas de media tensión (LMT), que una vez finalizadas las obras se procederá al asfaltado donde se retiran las torres de las LMT y al pintado de la calzada, estimando que en el verano se habrían finalizado las obras y podrían conceder las licencias de primera ocupación.

La realidad es que se demoró un poco más y a mediados de diciembre se comenzó a conceder las primeras licencias.

Denegación de acceso a expedientes.

Hemos recibido quejas por este motivo. En todas ellas después de haber solicitado información al ayuntamiento nos responde diciendo que se ha fijado fecha para acceder a la documentación solicitada en las dependencias municipales (suele ser en la Concejalía de Urbanismo o en Secretaría) estableciendo también la posibilidad de solicitar copias que se puedan retirar después de pagar la tasa correspondiente.

Otras quejas.

Otras cuestiones planteadas hacen referencia a demoras en la tramitación de solicitudes de licencia de obra, alegaciones a una denegación de licencia, retirada de una construcción prefabricada, etc. Todas ellas fueron presentadas, tramitadas y concluidas en el año 2018

Quejas relacionadas con la Agencia de Protección de la Legalidad Urbanística.

Durante el año 2018 se han recibido once escritos contra la APLU, nueve están concluidas y dos se encuentran en tramitación.

Seis de ellos tenían por objeto denunciar la inactividad de la Agencia en la tramitación de distintos expedientes. Dos escritos expresaban el desacuerdo de los interesados con sendas resoluciones del Director. Una es una consulta sobre una resolución del año 2013, otra hace referencia a la problemática surgida por la situación de las bodegas en una zona de la Ribeira Sacra y otra en relación al problema planteado por la Plataforma Salvemos Vilaboa.

1.- Por inactividad

En relación a las que hacen referencia a la inactividad debemos decir que en algún caso si hemos apreciado demoras en la tramitación de expedientes, incumpliendo los plazos legalmente establecidos para ello.

Varias de estas quejas hacen referencia a la falta de resolución de recursos de reposición interpuestos contra resoluciones de la Agencia después de haber pasado en algún caso dos años desde su presentación.

Si tenemos en cuenta que la Ley 39/2015, de 1 de Octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en su artículo 124.2 establece que el plazo máximo para dictar y notificar la resolución del recurso será de un mes nos parece una demora difícil de justificar.

En todos los casos, una vez solicitada información a la APLU, esta con posterioridad a nuestra petición resolvió los recursos.

En otro escrito de queja se denuncia de inactividad porque la APLU no ejecuta sus propios actos, en este caso el tema es un poco más complejo. La Agencia en la resolución que pone fin a un expediente de reposición de legalidad urbanística reconoce que no se pueden adoptar medidas disciplinarias por entender que la vivienda, objeto del expediente, se encontraba en situación de fuera de ordenación.

El 5 de Noviembre de 2015 la Fiscalía dictó decreto en las diligencias de investigación penal del que se deduce que dentro de los seis últimos años se habían realizado obras en la vivienda necesarias para el carácter vividero de la misma, por lo que no podría considerarse como fuera de ordenación.

Como consecuencia de ello se inició un procedimiento de revisión de oficio del acuerdo en el que se declaraba fuera de ordenación de la vivienda, declarándose de oficio la nulidad de pleno derecho del mismo.

Contra este acuerdo se presentó recurso potestativo de reposición que fue desestimado y posteriormente recurso contencioso-administrativo solicitando medidas cautelares de suspensión de la eficacia y ejecución de la resolución impugnada.

El denunciante que presenta el escrito en el Valedor do Pobo acusa a la APLU de inactividad por no ejecutar los acuerdos.

Esto no puede llevarse a cabo porque el recurrente solicitó la medida cautelar y la mera solicitud si afecta a la ejecutividad del acto administrativo y lo suspende, según la doctrina establecida en las sentencias del Tribunal Constitucional números 92/2002, 199/1998, 78/1996, de forma que una vez que se solicita la medida cautelar y en tanto no se adopte la decisión al respecto por el tribunal competente, el acto no puede ser ejecutado por la administración, porque en tal hipótesis ésta se convierte en juez. Entendimos que la actuación de la Agencia había sido correcta y ajustada a derecho.

En otra queja se indica que en septiembre de 2016 se presentó una denuncia en la APLU por la construcción de un muro de fábrica de bloque y un galpón en suelo rústico sin que se hubiera recibido respuesta.

La APLU nos informa que efectivamente el 9 de Septiembre de 2016 se recibió la denuncia aludida dando lugar a unas actuaciones de investigación urbanística y nos aclara que el Plan de Actuación Urbanística para los años 2016/2017 (D.O.G. nº 154, del 17 de Agosto de 2016) no contemplaba las actuaciones denunciadas entre las prioridades de investigación, toda vez que no se trata de obras en curso de ejecución ni obras terminadas cuyo plazo de caducidad esté próximo a finalizar. A pesar de eso se está tramitando las actuaciones de investigación, habiéndose levantado acta de inspección continuando en la actualidad el curso de las actuaciones.

2.- Por discrepancias con resoluciones de la APLU.

En cuanto a las quejas en las que se expresaban discrepancias con las actuaciones de la APLU después de la investigación realizada hemos concluido que las actuaciones realizadas eran razonables y motivadas, no considerando oportuno efectuar ningún tipo de recomendación.

Uno de los casos en los que se expresaba el desacuerdo con resoluciones de la APLU hace referencia a un expediente en el que se denunciaba una serie de obras en una explotación ganadera.

Después de la investigación sobre los hechos denunciados se incoa un expediente de reposición de la legalidad urbanística que finaliza con una resolución del Director de la Agencia de fecha 9 de noviembre de 2015.

En la resolución se concluye que las obras ejecutadas no se ajustaban a las condiciones señaladas en la licencia municipal en lo que se refiere a la aportación de documentación que acredite que en el Registro de la Propiedad conste inscrita la vinculación de la parcela a la construcción y al uso autorizado, indicándose que si en el plazo de 3 meses no se cumplía el requisito de inscripción en el registro se adoptarían las medidas procedentes de acuerdo con lo previsto en el artículo 209.5 de la LOUGA (Demolición de las obras a cargo del interesado procediendo a impedir definitivamente los usos que dieran lugar).

La denunciada solicitó una prórroga en el plazo pues tenía que reunir y completar la cadena de transmisión, cuestión a veces no sencilla.

Una vez transcurrido el plazo de la prórroga sin que se hubiera efectuado la inscripción, la denunciante solicita a la APLU que ordene la demolición, a lo que se le respondió que no consideraba oportuno iniciar la ejecución forzosa al considerar que la falta de cumplimiento de lo ordenado en la resolución del expediente de reposición de la legalidad urbanística era ajeno a la voluntad de la denunciada, constándole a la APLU fehacientemente que estaba realizando los trámites necesarios para cumplir y efectuar la inscripción.

Entendimos que la argumentación de la APLU era razonable, motivada y respaldada por sentencias judiciales y no consideramos oportuno efectuar ningún tipo de recomendación.

Podemos informar con respecto a esta cuestión que desde hace ya varios meses el proceso de vinculación y su inscripción en el Registro de la Propiedad está ya finalizado.

### 3.- Bodega de la Ribeira Sacra.

Con respecto al tema de las bodegas de la Ribeira Sacra, la APLU está tramitando varios expedientes de reposición de la legalidad urbanística al considerar que nos encontramos ante usos prohibidos en suelo rústico.

La APLU nos informa que bajo el pretendido uso de bodega o almacenes agrícolas se están demoliendo estas edificaciones tradicionales y ejecutando nuevas construcciones con usos predominantemente residenciales o recreativos, vinculados al ocio ocasional de fin de semana para disfrutar de un paisaje privilegiado con importantes valores patrimoniales, naturales y paisajísticos.

Algunas cuentan con licencia municipal para “almacenes agrícolas”, “adegas para autoconsumo sen embotellado”, “legalización, reconstrucción e ampliación de adegas familiares”.

Entendemos que el expediente que se está tramitando por lo tanto no existe una actuación administrativa que pueda ser objeto de supervisión.

Finalizamos este apartado relacionado con la APLU diciendo que la colaboración de la Agencia con esta institución es ejemplar. El único reproche que le podríamos hacer es la necesidad de reiterar varias veces las solicitudes de información para obtener una respuesta, cuestión habitual también en la administración local.

Del escrito presentado por 3294 personas agrupadas en la Plataforma Salvemos Vilaboa damos cuenta en el apartado “expedientes en trámite”.

### Quejas relacionadas con Patrimonio Cultural.

Se han presentado tres quejas contra el Servicio de Patrimonio Cultural por la demora en la resolución de dos autorizaciones en un caso y de un recurso de alzada en otro.

Los dos primeros casos se han resuelto durante el año 2018 y el tercero una vez cerrado el año 2018, mientras elaborábamos este informe recibimos respuesta de Cultura en la que nos comunica que el recurso ya se había resuelto estimándolo y justificando la demora en el artículo 71.2 de la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que señala “en el despacho de los expedientes se guardará el orden riguroso de iniciación en asuntos de homogenea naturaleza...”

En relación a la demora en las autorizaciones en un caso se refería a la solicitud de autorización de un proyecto básico y de ejecución para la rehabilitación de una vivienda

unifamiliar en el que se pedía celeridad en su tramitación porque los muros se estaban desmoronando.

Aunque no era tan alarmante la situación, después de varias reuniones de los técnicos de Cultura con el arquitecto autor del proyecto nos comunicaron que estarían en disposición de dictar una resolución en el plazo de un mes.

La otra solicitud de autorización era para la construcción de un muro en el que se justifica la demora por la baja laboral de dos arqueólogos de los tres con que cuenta el servicio. En todo caso el problema se solucionó en unas semanas.

Quejas relacionadas con Augas De Galicia.

Se han planteado tres quejas contra Augas de Galicia. Dos son idénticas, aunque presentadas por diferentes personas. En ellas se expone la queja por los daños causados en una vivienda de su propiedad por la construcción de una EDAR y la urbanización de una calle aneja. Nos informan que Augas nunca ha respondido a sus escritos ni se les ha facilitado la información solicitada sobre el expediente.

Iniciada la investigación comprobamos que la obra de la construcción de la estación de aguas residuales es fruto de un convenio entre Augas de Galicia y la Sociedad Pública Estatal “Aguas de las Cuencas de España” (ACUAES), por lo que Augas de Galicia nos informa que trasladó todos los escritos a esa sociedad. Augas participó en la financiación y la ejecución material de la obra la llevó a cabo ACUAES, la cual nos informó que se había dado trámite a todos los escritos, que se realizaron visitas de inspección y por parte de la compañía aseguradora se les trasladó propuesta de indemnización en varias ocasiones (4 de abril de 2016, 10 de junio de 2016, 11 y 16 de noviembre de 2016), facilitándole a los interesados, por haberlo así solicitado, toda la información relativa a los expedientes y procedimientos relacionados con los daños, se les remitieron también las pólizas de seguros suscritos y el acceso al pliego regulador del expediente de contratación.

Durante la tramitación de estos dos expedientes hemos tenido conocimiento de que también habían presentado, con anterioridad, queja ante el Defensor del Pueblo. Puestos en contacto con esa Institución nos informan que, efectivamente estaban tramitando la queja informándoles a los interesados de todas las actuaciones que se estaban llevando a cabo. Como consecuencia de ello y al ser ACUAES una entidad dependiente de la administración central del Estado decidimos suspender nuestra investigación, comunicándolo así a los interesados.

En la tercera queja contra Augas de Galicia nos solicitaban que estudiásemos si se podía considerar la respuesta que le habían facilitado como ajustada a la ley o al reglamento de las administraciones públicas. Entendimos que la respuesta era correcta, ajustándose a la legislación en materia de agua (lei 9/2010, de 4 de noviembre de Augas de Galicia y Real Decreto Legislativo 1/2001, de 20 de julio, por el que se aprueba en texto refundido de la ley de Agua).

Quejas relacionadas con la venta de parcelas en polígonos industriales.

Se ha presentado una queja contra la venta de parcelas en un polígono industrial promovido por el Instituto para la Promoción y el Equipamiento de Suelo Industrial de la Provincia de Pontevedra (IPESPO) y Xestur. Considera que como promotor de un polígono privado que deberían ser subvencionadas también las parcelas del mismo, al considerar que existe una manifiesta competencia desleal. El presidente de la Comisión Gallega de la Competencia nos indica que son habituales las políticas públicas destinadas a promover el establecimiento de nuevas empresas incentivando la creación de suelo público. Teniendo la Autonomía de Galicia atribuida en el artículo 30 del Estatuto de Autonomía la competencia exclusiva sobre el fomento y planificación de la actividad económica. Después de varias consideraciones legales entendemos que la conducta objeto de la denuncia no se encuentra entre los supuestos previstos en la Ley de Defensa de la Competencia que pueden ser sancionados por una autoridad de competencia por lo que si se entiende que es un caso de competencia desleal es necesario inrponer la correspondiente denuncia ante los Tribunales de Justicia.

#### IV. Resoluciones del Valedor do Pobo

| RESOLUCIONES DEL ÁREA DE URBANISMO |            |   |   |                                       |                            |
|------------------------------------|------------|---|---|---------------------------------------|----------------------------|
| Nº                                 | EXPEDIENTE | MOTIVO  | ADMINISTRACIÓN Y FECHA                    | RESPUESTA                             | ENLACE                     |
|                                    | Q/97/17    | Falta de ejecución de lo ordenado   | Ayuntamiento de Chantada<br>10-01-2019    | Pendiente                             | <a href="#">Q/97/17</a>    |
|                                    | Q/14460/17 | Inactividad en la tramitación de un expediente de reposición de legalidad urbanística | Ayuntamiento de Mondariz<br>15-10-2018    | Aceptada.<br>Pendiente de efectividad | <a href="#">Q/14460/17</a> |
|                                    | Q/12232/18 | Inactividad en la tramitación de un expediente de reposición de legalidad urbanística | Ayuntamiento de Tui<br>26-09-2018         | Aceptada.<br>Pendiente de efectividad | <a href="#">Q/12232/17</a> |
|                                    | Q/16946/18 | SE dejó caducar un expediente de reposición de legalidad urbanística                  | Ayuntamiento de Camariñas<br>11-12-2018   | Pendiente                             | <a href="#">Q/16946/18</a> |
|                                    | Q/18879/18 | Falta de resolución de un recurso de reposición                                       | Ayuntamiento de Pontearreas<br>14-12-2018 | Aceptada                              | <a href="#">Q/18876/18</a> |
|                                    | Q/3797/18  | Falta de cumplimiento por el Ayuntamiento de lo acordado                              | Ayuntamiento de Ferrol<br>14-01-2019      | Pendiente                             | <a href="#">Q/3797/18</a>  |

Con respecto a la primera recomendación se trata de un expediente de enero de 2017 y afecta al ayuntamiento de Chantada por su inactividad en la ejecución de sus propios acuerdos en relación a una denuncia de disciplina urbanística. La recomendación es la siguiente:

“Que por parte del Ayuntamiento de Chantada se adopten las medidas pertinentes para dar cumplimiento a lo acordado en relación al Bar xxxxxx, dándonos cuenta de los nombres de las autoridades y funcionarios encargados de llevarlo a cabo.”

La segunda recomendación hace referencia al Ayuntamiento de Mondariz por la inactividad en la tramitación de un expediente de reposición de la legalidad urbanística. En la recomendación le indicamos lo siguiente:

“Recomendamos al Ayuntamiento de Mondariz que el expediente de reposición de la legalidad urbanística incoado en fecha 19/12/2017, después de declarar caducado el incoado el 19/09/2017, se resuelva en el plazo establecido en el artículo 152.5 de la Ley 2/2016, del Suelo de Galicia.”

La tercera recomendación se le hace al Ayuntamiento de Tui por la inactividad en la tramitación de un expediente de reposición de la legalidad urbanística. En la recomendación se le indica:

“Que por el Ayuntamiento se ponga fin al expediente incoado como consecuencia de las denuncias presentadas por doña xxxxxxxx por la construcción de una parte metálica de cierre apoyada en unas pilastras de cierres de construcción y pavimentación de un tramo en el Lugar de Plaza, parroquia de Paramos, mediante una resolución expresa, motivada, notificada y con la oferta de los oportunos recursos.”

La cuarta recomendación es al Ayuntamiento de Camariñas para que finalice el expediente de reposición de la legalidad urbanística. En la recomendación le indicamos:

“Que se declare la caducidad del expediente de reposición de la legalidad urbanística incoado por Decreto de Alcaldía nº 619/2016, de fecha 27/10/2016, y se incoe un nuevo expediente que deberá tramitarse con la mayor celeridad y resolver con una resolución expresa, motivada y notificada a los interesados con el ofrecimiento de los oportunos recursos.”

La quinta recomendación efectuada se le ha hecho al Ayuntamiento de Pontearreas con motivo de la falta de resolución de un recurso de reposición. La recomendación es la siguiente:

*“Que se resuelva el recurso de reposición presentado por don xxxxxxxx, contra el acuerdo de la Junta de Gobierno Local de fecha 22 de noviembre de 2010 mediante una resolución expresa, motivada, notificada tanto a don xxxxxxxxxx como a doña xxxxxxxxx con el ofrecimiento de los oportunos recursos y se continúe con el procedimiento hasta su finalización con la efectiva demolición, de ser el caso, de la obra declarada no legalizable...”*

*La sexta recomendación se ha hecho al Ayuntamiento de Ferrol por falta de cumplimiento de lo ordenado. La recomendación es la siguiente:*

*“Recomendamos al Ayuntamiento de Ferrol el cumplimiento, con carácter de urgencia, de lo ordenado en el decreto de 12 de diciembre de 2001, que da fin al expediente de reposición de la legalidad urbanística IU 1172/01 teniendo en cuenta el tiempo transcurrido desde entonces, la sentencia del Juzgado de lo Contencioso-Administrativo nº 1 de fecha 16 de mayo de 2003 y siendo la obra no solo ilegal, sino que es ilegalizable por estar sobre vía pública.”*

Le recomendamos también la obligación legal que tiene el ayuntamiento de recuperar los bienes integrantes de su patrimonio público (artículo 21.1.k y artículo 22.2.j de la ley Reguladora de las Bases de Régimen Local de 2 de abril de 1985).

## V. Consideraciones finales

- Es excesivo el tiempo de tramitación de los Planes generales de Ordenación Municipal.
- Es conveniente que se articulen los mecanismos legales que permitan mantener la vigencia de los Planes Generales en aquellos aspectos ajenos a la causa de nulidad apreciada por los Tribunales sin tener que iniciar una nueva tramitación, reforzando así la seguridad jurídica en el ámbito de la ordenación territorial y urbanística.
- Es esencial en esta materia reforzar la coordinación y cooperación entre las administraciones por lo que apelamos a los organismos implicados en la tramitación de los Planes Generales para que aúnen esfuerzos con la finalidad de agilizar la tramitación de los mismos.
- Deben intensificarse las funciones de inspección urbanística, y actuar ante una denuncia, con la finalidad de paralizar las obras ilegales o sin licencia en la etapa inicial, evitando que estas se finalicen.
- Se constatan las dificultades de personal, de medios técnicos y económicos que caracterizan a muchos municipios y entendemos que eso no puede ser una excusa para no ejercer con diligencia las funciones que la ley y la norma les encomienda.
- Año tras año la mayoría de las quejas tienen que ver con la disciplina. Entendemos que no es por la falta de normas. Somos conscientes de que la cercanía entre el órgano encargado de sancionar o exigir la restauración de la legalidad urbanística vulnerada y la persona sobre la que recae la sanción, dificulta en muchos casos su aplicación.
- Debería considerarse la posibilidad de fomentar los convenios entre los ayuntamientos y la Agencia de Protección de la Legalidad Urbanística, especialmente en los aspectos relacionados con la disciplina urbanística, inspección, sanción, y restablecimiento de la legalidad urbanística.



- Constatamos que una vez que el Valedor solicita información sobre el problema que motiva la queja generalmente las administraciones, local o autonómica, inician o retoman los trámites administrativos y resuelven.





## Capítulo 2

### RESUMEN DE LAS QUEJAS POR ÁREAS: MEDIO AMBIENTE





## I. Introducción

En esta área se han tramitado durante el año 2018 fundamentalmente quejas de contaminación acústica, bien sea causada por establecimientos comerciales, locales de hostelería u ocio o celebraciones festivas en espacios abiertos, por inmisión de ruidos en el interior de viviendas; protección de la biodiversidad; contaminación de la atmósfera, suelo y agua, y protección del medio ambiente en general.

La institución incoó una queja de oficio al tener conocimiento de que se estaban empleando herbicidas con glifosatos para labores de desbroce de arceses de carreteras de titularidad autonómica en tareas de prevención de incendios. Se investigó sobre esas actuaciones tanto en la Consellería de Medio Rural, como en la Consellería de Medio Ambiente y en la de Infraestructuras e Mobilidade. (por lo que parte de estas actuaciones se exponen en el área de Obras Públicas).

Se está tramitando otra queja de oficio relativa al Plan de Control de Vertidos que realiza Augas de Galicia en las rías de Vigo e Baiona. Se ha dirigido a los ayuntamientos de Vilaboa, Redondela, Vigo, Baiona, Nigrán, Gondomar, Moaña y Cangas. Una vez que todos estos ayuntamientos remitan el informe relativo a las actuaciones practicadas después de las campañas de inspección en las redes fluviales y márgenes costeras de esos municipios de la cuenca Galicia-Costa, se informará. Se trata de conocer si una vez inventariados los vertidos se realiza un seguimiento y revisión de los mismos a fin de lograr un control efectivo acorde a la normativa en vigor, o si por el contrario se detectan situaciones que correspondan corregir a través de un plan de trabajo que enmiende la contaminación en los puntos de titularidad municipal.

Como en años anteriores un número importante de las quejas presentadas ante la institución en esta área de medio ambiente, se refieren a contaminación acústica, producida en la mayoría de los casos por la emisión de música en los establecimientos de hostelería y por los ruidos derivados de la instalación de terrazas. El problema se viene agravando por la cantidad de este tipo de establecimientos que proliferan en calles y zonas concretas de las ciudades y municipios y por la resistencia de los responsables municipales a la adopción de las medidas previstas en la normativa de aplicación.

Frente a problemáticas de esta naturaleza, la institución viene recordando a la administración competente la jurisprudencia existente al respecto, orientada a proteger el derecho a un medio ambiente adecuado, la inviolabilidad del domicilio, el derecho a la salud o a una vivienda digna. Existen incluso algunas sentencias en esta materia del Tribunal Europeo de Derechos Humanos que alcanzan a reconocer la responsabilidad de la administración por su inactividad ante las denuncias de la ciudadanía.

Con frecuencia, se observa en los expedientes tramitados, que las recomendaciones o sugerencias que se formulan, aunque sean aceptadas por la administración en su momento, con posterioridad la parte promotora de la queja se vuelve a dirigir a esta institución, ampliando las circunstancias denunciadas y reclamando una respuesta efectiva,

que a su juicio no está proporcionando el ayuntamiento. Esta situación se presenta con frecuencia en la casuística conocida: las medidas que adoptan las autoridades municipales no satisfacen las demandas ciudadanas y las quejas se reproducen frente a una problemática que no parece encontrar solución.

A pesar de que muchos municipios de Galicia cuentan con ordenanzas municipales de protección contra la contaminación acústica, en ocasiones manifiestan su incapacidad para hacer cumplir las mismas por la falta de medios, personales y materiales, lo que motiva que a veces se vean en la necesidad de acudir a la contratación de empresas especializadas para la realización de mediciones de intensidad del sonido, a fin de cumplir con sus deberes de inspección de las actividades y dar respuestas a las denuncias que la ciudadanía presenta.

Con respecto a los ayuntamientos de Galicia que no dispongan de ordenanza municipal en este ámbito, más adelante en este mismo apartado introductorio se dará cuenta de que en noviembre de 2018 la Xunta de Galicia aprobó una orden que contiene una propuesta de ordenanza de protección contra la contaminación acústica, que se intuye será de utilidad para los municipios que no cuentan con ella. Se espera que la aprovechen.

Igualmente, en materia de contaminación acústica se plantean quejas por la celebración de fiestas u eventos organizados al aire libre, por los propios ayuntamientos o por otras entidades con motivo de las fiestas locales, que, a pesar de contar con normativa propia, deben quedar sujetos a limitaciones que hagan compatible el desarrollo de los mismos y el derecho al descanso del vecindario. En este tipo de quejas el ayuntamiento suele informar de las condiciones impuestas para el desarrollo de las actividades y sobre los controles ejercidos. Las recomendaciones y sugerencias efectuadas van en línea de que los órganos locales adopten cuantas medidas sean precisas y necesarias en orden a garantizar el respeto al descanso y la tranquilidad del vecindario, sobre todo en relación con actividades que se prolongan en el tiempo.

Durante este año se han presentado quejas sobre establecimientos de lavandería-autoservicio, tanto por no estar debidamente acondicionados para la actividad desempeñada, como por incumplir los horarios autorizados. Los casos conocidos se han resuelto satisfactoriamente y se dará cuenta en el apartado de supervisión.

El artículo 45 de la Constitución Española configura el medio ambiente como un bien jurídico de cuyo disfrute son titulares la ciudadanía y cuya conservación es una obligación que comparten los poderes públicos y la sociedad en su conjunto. Para que la ciudadanía, individual o colectivamente, puedan participar en esa tarea de protección de forma real y efectiva, resulta necesario disponer de los medios instrumentales adecuados, por lo que cobra especial significación la participación en el proceso de toma de decisiones públicas.

Por ello, con frecuencia las asociaciones denuncian la aprobación sin información pública o sin participación ciudadana previa de algunos proyectos, que entienden vulneran la legislación vigente. A veces la respuesta del órgano es que la modificación no era sustancial por lo cual no era obligado el trámite previo de información pública.

Se inició durante este año 2018 una investigación de oficio sobre el empleo del herbicida glifosato en tareas de desbroce en carreteras autonómicas a fin de prevenir incendios. De la respuesta proporcionada por la Consellería do Medio Rural se dará cuenta además de en el apartado de supervisión de esta área, en el epígrafe general dedicado a las quejas de oficio de este informe anual al Parlamento de Galicia. (Como ya se ha indicado, en el informe del área de Infraestructuras y Vivienda se da cuenta así mismo, de las respuestas de la Consellería de Infraestructuras y también de la Consellería de Medio Ambiente).

A comienzos del 2019, cuando se inicia la redacción de este informe se inicia así mismo otra investigación de oficio sobre el Plan de Control de Vertidos de Aguas de Galicia, de la que se informará en el próximo ejercicio por estar actualmente en tramitación.

Centrándonos ya en las novedades normativas a nivel estatal, mencionar el Real Decreto 293/2018, de 18 de mayo, sobre reducción del consumo de bolsas de plástico y por el que se crea el Registro de Productores. (BOE número 122 de 19 de mayo de 2018).

La Directiva 94/62/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de diciembre de 1994, relativa a los envases y residuos de envases, se adoptó para prevenir o reducir el impacto en el medio ambiente de los envases y de sus residuos. Esta directiva se incorporó al ordenamiento jurídico español mediante la Ley 11/1997, de 24 de abril, de Envases y Residuos de Envases y el Real Decreto 782/1998, de 30 de abril, por el que se aprueba el Reglamento para el desarrollo y ejecución de la Ley 11/1997, de 24 de abril, de Envases y Residuos de Envases. Aunque las bolsas de plástico son envases en el sentido de la Directiva 94/62/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de diciembre de 1994, la redacción original de esta directiva no contiene disposiciones específicas sobre el consumo de este tipo de envases.

Los actuales niveles de consumo de bolsas de plástico producen unos altos niveles de residuos dispersos, suponen un uso ineficaz de los recursos y es previsible que aumenten si no se toman las medidas adecuadas. Las bolsas de plástico dispersas provocan contaminación en el medio ambiente y agravan el problema generalizado de la presencia de residuos en las masas de agua, lo que supone una amenaza para los ecosistemas acuáticos en el ámbito mundial. Las bolsas de plástico con un espesor de menos de 50 micras -«bolsas de plástico ligeras»-, que representan la inmensa mayoría del número total de bolsas de plástico consumidas en la Unión Europea, se reutilizan con menor frecuencia que las bolsas más gruesas. Por consiguiente, las bolsas de plástico ligeras se convierten en residuos más rápidamente y tienden a dispersarse como basura con mayor frecuencia debido a su reducido peso. Las tasas actuales de reciclado de bolsas de plástico ligeras son muy bajas y, debido a una serie de dificultades prácticas y económicas, no es probable que alcancen niveles significativos en el futuro próximo.

Con la finalidad de dar solución al problema descrito, en el ámbito de la Unión Europea, se ha aprobado la Directiva (UE) 2015/720 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2015, por la que se modifica la Directiva 94/62/CE en lo que se refiere a la reducción del consumo de bolsas de plástico ligeras. El objetivo del real decreto es incorporar al

ordenamiento jurídico español la Directiva (UE) 2015/720 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2015.

Esta directiva comunitaria establece que los Estados miembros han de adoptar medidas con el fin de reducir de forma sostenida, en su territorio, el consumo de bolsas de plástico ligeras. Para ello, proporciona varias opciones a los Estados miembros entre las que se incluye el establecimiento de objetivos nacionales de reducción, la introducción de instrumentos económicos, así como, en su caso, las restricciones a su comercialización, siempre que estas restricciones sean proporcionadas y no discriminatorias. Asimismo, establece que dichas medidas podrán variar dependiendo de la incidencia en el medio ambiente de las bolsas de plástico ligeras cuando se valorizan o se desechan, de sus propiedades a efectos de compostaje, de su durabilidad o de su uso específico previsto.

En cualquier caso, los Estados miembros deberán establecer, al menos, una de las siguientes medidas: a) la adopción de medidas que garanticen que el nivel de consumo anual no supere las 90 bolsas de plástico ligeras por persona a más tardar el 31 de diciembre de 2019, y 40 bolsas de plástico ligeras por persona a más tardar el 31 de diciembre de 2025, o un objetivo equivalente expresado en peso; b) la adopción de instrumentos que garanticen que, a más tardar el 31 de diciembre de 2018, no se entreguen gratuitamente bolsas de plástico ligeras en los puntos de venta de mercancías o productos, a menos que se apliquen instrumentos igualmente eficaces.

La directiva permite que los Estados miembros excluyan de estas medidas las bolsas de menos de 15 micras de espesor, usadas por motivos de higiene o para evitar las pérdidas de alimentos. Asimismo, la directiva establece que, a partir del 27 de mayo de 2018, los Estados miembros informarán del consumo anual de bolsas de plástico ligeras, cuando faciliten a la Comisión Europea datos sobre envases y residuos de envases de conformidad con la normativa vigente.

Para el resto de bolsas de plástico -las de espesor igual o superior a 50 micras-, la directiva prevé que los Estados miembros puedan adoptar medidas, como los instrumentos económicos y objetivos nacionales de reducción. Por otra parte, la directiva otorga especial importancia a la información al público y a las campañas de concienciación sobre las consecuencias negativas para el medio ambiente del consumo excesivo de bolsas de plástico ligeras, que deberán realizar los Estados miembros.

A nivel autonómico señalar que el DOG número 1 de 2 de enero de 2018 publicaba la Ley 10/2017 de 27 de diciembre, de espectáculos públicos y actividades recreativas de Galicia.

La Comunidad Autónoma de Galicia tiene competencia exclusiva en materia de espectáculos públicos, conforme a lo establecido en la Ley orgánica 16/1995, de 27 de diciembre, de transferencia de competencias, que mantiene la reserva para el Estado de las competencias relativas a la seguridad pública y la facultad de dictar normas que regulen los espectáculos taurinos.



Para el pleno ejercicio de esta competencia, el Real decreto 1640/1996, de 5 de julio, regula el traspaso de funciones y servicios de la Administración del Estado a la Comunidad Autónoma de Galicia en dicha materia, y mediante el Decreto 336/1996, de 13 de septiembre, se asumieron las funciones y los servicios transferidos.

Teniendo en cuenta el tiempo transcurrido desde dicha transferencia, se hacía preciso establecer una legislación propia que se adapte a las especiales circunstancias de la Comunidad gallega y homogeneizara los distintos aspectos dispersos en diversos reglamentos, así como en la Ley orgánica 4/2015, de 30 de marzo, de protección de la seguridad ciudadana.

Esta ley se fundamenta en dichas competencias para establecer el régimen jurídico de los espectáculos públicos y las actividades recreativas que se celebren en establecimientos o espacios abiertos al público, siempre que se desarrollen íntegramente en el territorio de la Comunidad Autónoma de Galicia.

Ahora bien, teniendo en cuenta la variedad de situaciones y la diversidad de intereses concurrentes que comprende la materia de espectáculos públicos y actividades recreativas, a la cual ya se hizo mención, la ley no tiene un carácter exhaustivo. Al contrario, se ciñe a establecer una regulación genérica de los aspectos sustanciales. Corresponde a las normas reglamentarias el desarrollo posterior de los aspectos concretos que se determinen en la misma. Asimismo, la norma legal hace, cuando procede, una remisión expresa a otras normas en materias específicas que, sin embargo, quedarían sometidas a la presente ley en cuantas disposiciones no aparezcan reguladas en esa normativa especial.

Sin perjuicio de la habilitación general que autoriza al Consello de la Xunta de Galicia para dictar las disposiciones necesarias en desarrollo de la presente ley, la propia norma legal subraya alguno de los aspectos que considera que han de establecerse por vía reglamentaria, como pueden ser el procedimiento para autorizar la celebración de los espectáculos públicos y actividades recreativas que se desarrollen en más de un término municipal de la Comunidad Autónoma, la composición, estructura y funcionamiento de la Comisión de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas de Galicia o los datos que deben obrar en el Registro público de empresas y establecimientos destinados a la realización de espectáculos públicos y actividades recreativas.

En otro orden de cosas, el DOG número 185 de 27 de septiembre publicaba el decreto 88/2018 de 26 de septiembre por el que se establecía la estructura orgánica de la Xunta de Galicia, de modo que la materia abordada en esta área correspondería desde entonces a la denominada Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda.

El DOG de 5 de octubre publicaba el decreto 106/2018 de 4 de octubre por el que se modificaba parcialmente el Decreto 177/2016. De acuerdo con esa modificación, la entidad empresarial Augas de Galicia se incluía asimismo en los órganos de dirección de la Consellería de Infraestructuras e Mobilidade.

La Ley 3/2018 de Medidas Fiscales y Administrativas, publicada en el DOG de 28 de diciembre de 2018 dedica su artículo 8 a la Modificación del Decreto 60/2009, de 26 de febrero, sobre suelos potencialmente contaminados y procedimiento para la declaración de suelos contaminados. Queda modificado como sigue: Uno. Se modifica el apartado 2 del número 1 del artículo 2, quedando con la siguiente redacción:

«2. Actividades potencialmente contaminantes del suelo: las actividades de tipo industrial o comercial que, ya sea por el manejo de sustancias peligrosas, ya sea por la generación de residuos, puedan contaminar el suelo. Tendrán, en todo caso, esta consideración:

a) Las actividades de tipo industrial o comercial contempladas en el anexo I del [Real decreto 9/2005, de 14 de enero](#), por el que se establece la relación de actividades potencialmente contaminantes del suelo y los criterios y estándares para la declaración de suelos contaminados, o norma que lo sustituya.

b) Las actividades que producen, manejan o almacenan más de diez toneladas por año de una o varias de las sustancias incluidas en el [Real decreto 363/1995, de 10 de marzo](#), por el que se aprueba el Reglamento sobre notificación de sustancias nuevas y clasificación, envasado y etiquetado de sustancias peligrosas.

c) Los almacenamientos de combustible para uso propio, según el [Real decreto 1523/1999, de 1 de octubre](#), por el que se modifica el Reglamento de instalaciones petrolíferas, aprobado por [Real decreto 2085/1994, de 20 de octubre](#), y las instrucciones técnicas complementarias MI-IP03, aprobadas por [Real decreto 1427/1997, de 15 de septiembre](#), y MI-IP04, aprobadas por [Real decreto 2201/1995, de 28 de diciembre](#), con un consumo anual medio superior a 300.000 litros y un volumen total de almacenamiento igual o superior a 50.000 litros.

Tendrán la consideración de nuevas actividades potencialmente contaminantes del suelo aquellas que iniciaron su actividad con posterioridad al 7 de febrero de 2005, fecha de entrada en vigor del [Real decreto 9/2005, de 14 de enero](#).».

Dos. Se suprime el anexo I.

El artículo 9 Modifica la Ley 9/2010, de 4 de noviembre, de Aguas de Galicia que queda modificada como sigue: Uno. Se añade un nuevo número 3 al artículo 71, con la siguiente redacción: «3. Sobre la cuantía de las sanciones pecuniarias impuestas según los artículos 72 a 74 se aplicarán las reducciones establecidas en el [artículo 188 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria](#), en los términos previstos en dicho precepto.».

Por otra parte, el artículo 14 de la Ley 3/2018 de Medidas Fiscales y Administrativas en su artículo 14 modifica la Ley 4/2017, de 3 de octubre, de Protección y Bienestar de los Animales de Compañía. Se añade un número 3 en el artículo 17, con la siguiente redacción: «3. Toda persona que conduzca y controle, de forma habitual, ocasional o puntual, un animal calificado como potencialmente peligroso habrá de estar en posesión de la

correspondiente licencia municipal para la tenencia de animales potencialmente peligrosos expedida a su nombre.».

Por su importancia para los ayuntamientos se mencionará la Orden de 26 de noviembre de 2018 de la Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda, por la que se aprueba la propuesta de Ordenanza de protección contra la contaminación acústica de Galicia. (DOG 14 de diciembre de 2018)

La aplicación práctica de la legislación en materia de contaminación acústica es mayoritariamente competencia de los ayuntamientos (artículo 6 de la Ley 37/2003, de 17 de noviembre, del Ruido), y debe ser desarrollada a nivel local, para adecuarla a sus propias circunstancias mediante ordenanzas municipales. Algunos ayuntamientos no tienen capacidad para elaborar dichas ordenanzas, por lo que el Decreto 106/2015, de 9 de julio, sobre contaminación acústica de Galicia, previó que la Consellería competente en medio ambiente aprobara, mediante orden, una propuesta de ordenanza de protección contra la contaminación acústica que será de aplicación para los ayuntamientos que así lo decidan y en los términos que esos ayuntamientos consideren.

En cumplimiento de lo establecido en el Decreto 106/2015, de 9 de julio, sobre contaminación acústica de Galicia, la Consellería de Medio Ambiente, Territorio y Vivienda elabora una propuesta de ordenanza, con el objeto de facilitar a los ayuntamientos gallegos que así lo dispongan y de conformidad con la tramitación correspondiente en el ámbito de la normativa local, la elaboración de su propia ordenanza contra la contaminación acústica.

Esta propuesta de ordenanza está compuesta por 26 artículos divididos en tres capítulos: capítulo I Disposiciones generales (artículos 1 a 5); capítulo II Calidad acústica (artículos 6 a 19); capítulo III Prevención y corrección de la contaminación acústica (artículos 20 a 26); cuatro disposiciones adicionales, una disposición transitoria, una disposición derogatoria y dos disposiciones finales; y cuatro anexos (Índices acústicos y métodos de evaluación, Objetivos de calidad y valores límite de inmisión, Clasificación de actividades a desarrollar en edificaciones y valores de aislamiento para el desarrollo de actividades, y Estudios acústicos).

Es necesario señalar que la propuesta de ordenanza es un documento de carácter orientativo y, por lo tanto, no vinculante, que se desarrolla siguiendo una estructura normativa que permite su adopción por los ayuntamientos gallegos, tanto de forma íntegra como parcial, debiendo considerarse en cada caso las modificaciones necesarias para adaptarlo a las características y necesidades concretas del municipio en cuestión, y siempre teniendo presente la autonomía local y la propia normativa procedimental, sin perjuicio de la tramitación administrativa correspondiente, de conformidad con la normativa de régimen local.

Por consiguiente, corresponde esperar a que los ayuntamientos que así lo deseen, lo aprovechen y aprueben sus respectivas ordenanzas, en caso de que no dispongan de ellas, y las orienten en línea con la propuesta publicada en el DOG.

## II. Datos cuantitativos

El número de quejas recibidas en el área de medio ambiente durante el año 2018 ha sido de 1245. El porcentaje de quejas concluidas se incrementó un 7,6 % con respecto al ejercicio del 2017.

A fecha de cierre de este ejercicio se continúan practicando actuaciones en 52 expedientes un 4,2 % de los expedientes de queja de esta área.

Se han inadmitido 18 quejas, solamente un 1,4 % de la cifra total. En 10 quejas no había actuación administrativa previa que legitimara la intervención del Valedor do Pobo. En 6 expedientes no había actuación administrativa irregular y finalmente se inadmitieron 2 quejas por ser de competencia judicial.

Se ha remitido al Defensor del Pueblo 1 expediente de queja por referirse a una problemática del ámbito de la Confederación Hidrográfica Miño-Sil y ser de competencia del Alto Comisionado de las Cortes Generales.

Las quejas relativas a otros años que se han tramitado en 2018 suponen un total de 113 expedientes: 3 del año 2015, 16 corresponden a expedientes del año 2016 y 94 son de expedientes del año 2017.

A fecha de cierre del ejercicio continúan en tramitación 5 expedientes correspondientes al año 2017.

Se ha iniciado la tramitación durante 2018 de una queja colectiva de 1088 firmantes en relación con la designación de un arenal de Vigo como playa canina. A fecha de redacción de este informe se continúan practicando actuaciones a fin de incorporar la información complementaria solicitada al ente local.

Se muestra las cifras en la siguiente tabla resumen:

|                                  | Total reclamantes |        | Total asuntos |         |
|----------------------------------|-------------------|--------|---------------|---------|
| Iniciadas                        | 1245              |        | 156           |         |
| Admitidas                        | 1226              | 98,47% | 137           | 87,82%  |
| No admitidas                     | 18                | 1,45%  | 18            | 11,54 % |
| Remitidas al Defensor del Pueblo | 1                 | 0,08%  | 1             | 0,64%   |

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

|            | Total reclamantes |         | Total asuntos |         |
|------------|-------------------|---------|---------------|---------|
| Concluidas | 1174              | 95,76 % | 85            | 62,04 % |
| En trámite | 52                | 4,24 %  | 52            | 37,96 % |

Por lo que respecta a las quejas presentadas en años anteriores y pendientes de resolución en algún momento de 2018, la situación actual es la siguiente:

| Año de presentación | En trámite a 31-12-2017 | Reabiertas | Total | Resueltas | En trámite a 31-12-2018 |
|---------------------|-------------------------|------------|-------|-----------|-------------------------|
| 2015                | 0                       | 3          | 3     | 3         | 0                       |
| 2016                | 15                      | 1          | 16    | 16        | 0                       |
| 2017                | 82                      | 12         | 94    | 89        | 5                       |

### III. Actividad de supervisión

#### 1. Insonorización de lavandería autoservicio

Una vecina de Barbadás, propietaria de una vivienda en ese municipio se quejaba en el mes de abril de que en el local situado debajo de su piso, se procedió hace ya más de seis meses a la apertura al público de un negocio de lavandería de autoservicio. Señalaba que el titular de ese negocio procedió, sin comunicación ni autorización de la comunidad de propietarios, a la apertura hacia la fachada del edificio de varios agujeros simulados con rejillas a fin de ocultar conductos de evacuaciones de humos y gases hacia la calle y eso en claro perjuicio de las viviendas de esa fachada.

Al estar su vivienda localizada inmediatamente encima del local y de las rejillas de evacuaciones de gases, se veía injustamente perjudicada por tener que soportar las emanaciones, que le provocaban crisis asmáticas y le obligaban a mantener cerradas las ventanas y balcón de su propia vivienda.

Indicaba que la comunidad de propietarios ya había presentado ante el Ayuntamiento de Barbadás sendas denuncias el 17/07/2017 y 20/12/2017 advirtiendo de la posible situación ilegal del local.


Refería incluso haberse entrevistado en varias ocasiones con el alcalde y con el concejal de urbanismo, toda vez que la actividad que se desarrollaba en el establecimiento por su naturaleza era molesta, insalubre y potencialmente nociva; y afirmaba que el negocio en cuestión incumplía las necesarias prescripciones técnicas. No obstante, el negocio continuaba abierto al público frente a la inacción municipal.

De inmediato se inició investigación y se solicitó informe al ayuntamiento de Barbadás que con rapidez se incorporó al expediente. En el mismo se informaban de las principales actuaciones administrativas desde que por parte del establecimiento se presentara comunicación previa de obras para adaptación de local de lavandería autoservicio según proyecto técnico de acondicionamiento. A nivel municipal, el arquitecto había informado desfavorablemente por no cumplir el código técnico ni las normas de accesibilidad.

En diciembre, se había iniciado expediente de protección de la legalidad urbanística por apertura de la lavandería sin licencia. A pesar de la documentación que se fue aportando por parte del establecimiento el arquitecto municipal continuaba emitiendo informe desfavorable por carecer el local de la instalación de ventilación proyectada con conductos y tomas de impulsión y extracción del aire interior. Además, se conoció que tanto en el proyecto como en las mediciones constaba que las máquinas instaladas empleaban electricidad cuando realmente se verificó que lo que empleaban era gas natural. Así mismo en el proyecto no se indicaban las ventilaciones y expulsiones de vapores de secado, no resultando admisible su expulsión directa a la vía pública.

En esa situación, una vez que finalmente los informe jurídicos y técnicos fueron favorables, la Junta de Gobierno Local acordó conceder la licencia para adaptación del local para lavandería autoservicio.

Con posterioridad se comunicó a la institución por parte del ayuntamiento que se había girado nueva visita técnica de comprobación en la que se verificó que estaba ejecutada la instalación de ventilación proyectada y se hacía constar la instalación de un filtro de espuma filtrante.



Una lavandería autoservicio en Barbadás acondiciona el local que había abierto sin licencia municipal, ejecuta la instalación de ventilación e instala un filtro a base de espuma a fin de mitigar la problemática de la queja y obtener el informe municipal favorable

## 2. Reducción del horario de apertura de una lavandería autoservicio e inicio de procedimiento sancionador por incumplirlo

En el mes de junio se quejaba un vecino de Cambre por que manifestaba llevar dos años padeciendo los ruidos y vibraciones de una lavandería autoservicio ubicada debajo de su vivienda. Refería que permanecía abierta 16 horas al día durante todo el año. Ya había presentado varios escritos dirigidos al ayuntamiento relatando como las lavadoras y secadoras industriales con el ruido que ocasionaban perturbaban su descanso y refería estar a la espera de que se efectuara una segunda medición acústica en el interior de su vivienda.

Al recibir el informe remitido por el ayuntamiento de Cambre se tuvo conocimiento de que la Policía Local había informado de que el horario de apertura del establecimiento era de 07:00 a 23:30 horas. También se supo que a instancias de la propia lavandería se había efectuado un informe de medición del aislamiento aéreo en el interior de la vivienda de las personas afectadas. El ayuntamiento le solicitó nueva medición sobre emisión de ruidos y vibraciones en la situación más desfavorable y en las zonas contiguas al local. Incluso se llegó a efectuar una tercera medición para verificar el funcionamiento de la actividad en horario nocturno, así como sobre las vibraciones emitidas por la maquinaria.

Por otra parte, de acuerdo con la Ordenanza municipal reguladora de la protección del medio ambiente contra la emisión y recepción de ruidos y vibraciones perturbadoras el día se considera dividido en dos períodos denominados diurno y nocturno. El primero abarca de 8 a 22 horas y corresponde al segundo el tramo entre las 22 y las 8 horas.

Tras la tramitación del expediente de queja, el Ayuntamiento resolvió que las mediciones acústicas aportadas por la titular de la actividad cumplen con los límites acústicos establecidos en la citada ordenanza municipal en horario diurno, pero no en horario nocturno, por lo que en las circunstancias que se daban, la actividad únicamente podría ejercerse en horario diurno, esto es de 8 a 22 horas.

Tramitada la queja, el Ayuntamiento de Cambre resuelve que la lavandería-autoservicio solamente puede ejercer la actividad en horario diurno comprendido entre las 8 y las 22 horas

Toda vez que el promotor del expediente se dirigió nuevamente a la institución manifestando que se estaba incumpliendo reiteradamente el horario diurno, tras las actuaciones practicadas desde la institución, la Policía Local realizó dos nuevas inspecciones en las que se constató el incumplimiento, por lo que desde el ayuntamiento se inició un expediente sancionador por la presunta comisión de una infracción grave consistente en el incumplimiento de las condiciones del título habilitante de la actividad, en concreto del horario de funcionamiento del establecimiento.

Se inicia un expediente sancionador a un establecimiento comercial de lavandería-autoservicio en Cambre, por incumplimiento del horario diurno de apertura

### 3. Cierre de cafetería, restaurante y terraza

Una vecina de Carballo se quejaba en el mes de octubre de no poder dormir ni ella ni sus dos hijos menores a causa de los ruidos transmitidos al interior de su casa por un local destinado a bar, restaurante y terraza ubicado al lado de su vivienda. Indicaba que el referido establecimiento carecía de aislamiento acústico y que, según su criterio, tanto el local como la terraza no se adecuaban al proyecto técnico aportado en el ayuntamiento para la tramitación de la licencia.


Ya habían presentado numerosos escritos en el ayuntamiento y disponían de cierta información sobre la tramitación municipal de la licencia. Se admitió la queja a trámite y de inmediato solicitamos informe al ente local. Al no incorporarse, se requirió nuevamente y en breve plazo desde este requerimiento el ayuntamiento remitió copia del expediente administrativo municipal. Se detallaban cuantas actuaciones se habían practicado y las



notificaciones que se habían efectuado a la promotora de la queja en contestación a los escritos que había presentado en el ayuntamiento.

Así pues, tras el impulso y supervisión sobre la administración local, y luego de cuantas actuaciones se practicaron en el tiempo de tramitación del expediente, en noviembre se pudo finalizar la investigación al conocer que, tras las inspecciones efectuadas, el ayuntamiento había ordenado la suspensión cautelar e inmediata del funcionamiento de la actividad de cafetería en vista de los resultados de las mediciones de aislamiento acústico efectuados. De acuerdo con esas mediciones, se concluía que el local no cumplía con los valores de aislamiento establecidos en la normativa.

El expediente de reposición de la legalidad se amplió a la totalidad del establecimiento, por realizar la actividad sin ajustarse a título habilitante conforme prevé la Ley del Suelo de Galicia. También se acordó la suspensión inmediata de las obras que se estaban acometiendo mientras no se acreditara el cumplimiento de la normativa acústica. Así mismo se advirtió al titular de la actividad que en caso de incumplimiento de la orden de suspensión decretada se podrían adoptar las medidas cautelares necesarias para garantizar la interrupción de la actividad tales como la suspensión de los suministros o incluso la ejecución forzosa mediante la imposición de multas coercitivas



El Ayuntamiento de Carballo, inspecciona el establecimiento, efectúa mediciones de aislamiento acústico, ordena la suspensión cautelar inmediata del funcionamiento de la actividad, incoa expediente de reposición de la legalidad y advierte al titular que en caso de incumplimiento se impondrán multas coercitivas.

#### 4. Requerimiento de medidas correctoras a la titularidad de los establecimientos

Un vecino de Vilagarcía de Arousa se quejaba en el mes de junio sobre la contaminación acústica producida por dos locales de hostelería situados en la parte posterior del edificio donde residía. Había llamado en diferentes ocasiones a la Policía Local que se había presentado en su domicilio y había efectuado mediciones de sonido que según manifestaba habían registrado valores superiores a los permitidos.

Al cumplimentar el ayuntamiento la solicitud de informe se tuvo conocimiento de que la Policía Local había emitido actas de comprobación de ruidos en los meses de abril y mayo y que efectivamente el nivel de ruido transmitido a las viviendas colindantes había superado los 55 decibelios.

No se realizó recomendación al órgano local, toda vez que al informe remitido a la institución se acompañaban sendas notificaciones de requerimiento a las personas titulares de los locales para que en el plazo de quince días adoptaran las medidas precisas para que no se vuelvan a producir los hechos denunciados y se les apercibía de que en caso de no hacerlos se iniciaría el correspondiente expediente sancionador.

El Ayuntamiento de Vilagarcía de Arousa actúa tras las mediciones sonométricas efectuadas por la Policía Local en la vivienda del promotor de la queja y requiere a la titularidad de los dos locales a fin de que adopten las medidas correctoras. De no hacerlo iniciará expediente sancionador.

#### 5. Iniciación de expediente de comprobación sonométrica de una residencia canina

El promotor del expediente se quejaba en relación con los ruidos de una perrera situada a 200 metros de su vivienda en Abegondo. Aportaba prolija información de los escritos de reclamación que ya había formulado ante el Ayuntamiento, Xunta de Galicia, y la empresa concesionaria de la misma. Refería que los ruidos durante diferentes partes del día y de la noche se hacían insoportables. La perturbación del descanso era diaria. Acudía a la institución en busca de ayuda y a aportaba archivos de audios conteniendo grabaciones.

Inmediatamente se inició la investigación. Se recibió un primer informe elaborado por el ayuntamiento y en vista de su contenido la institución solicitó aclaraciones por medio de la petición de un informe complementario. Tras esta actuación el propio ayuntamiento incoó un expediente para verificar y efectuar las comprobaciones sonométricas que procedieran y en caso de superarse los niveles permitidos adoptaría las medidas correctoras pertinentes, por lo que no fue preciso efectuar recomendación al órgano local.

#### 6. Retirada de escombros en carretera e iniciación de procedimiento sancionador

La promotora de esta queja, ya se había dirigido tanto a la Xunta de Galicia, como a la Diputación Provincial de A Coruña, ayuntamiento de Brión y Seprona en relación a la gran cantidad de escombros (10 camiones como indicaba), que se habían depositado hacía más de un mes en el firme de la vía pública, carretera vieja que comunica la AC451 con la AC544 Bertamiráns -Negrreira en el lugar de Barreiros, lo que impedía prácticamente el tránsito de vehículos. Aportaba planos, fotografías y copia de los escritos presentados a los diferentes organismos.

La Axencia Galega de Infraestuturas (AXI) contestó señalando que durante la ejecución de la obra de refuerzo del firme en las carreteras AC544 y AC453, la empresa contratista acumuló escombros en un tramo de la carretera autonómica para con posterioridad trasladarlo a un vertedero autorizado. Se aportaban fotografías del estado actual de la vía a fin de verificar que ya no estaban allí los vertidos.

La Consellería de Medio Ambiente, a la que también se solicitó informe desde la institución comunicó la apertura de un expediente sancionador a la empresa que había ejecutado las obras, por dos infracciones graves: realización de actividad de almacenamiento de residuos no peligrosos sin la pertinente autorización del gestor y en condiciones inadecuadas y falta de documentación correspondiente a la trazabilidad del citado residuo



La Consellería de Medio Ambiente incoa un expediente sancionador por dos infracciones graves a la empresa que ejecutó las obras de refuerzo del firme de las carreteras AC-544 y AC453

#### 7. Actuación de oficio sobre el empleo de glifosatos en tareas de prevención de incendios.

En el mes de junio al tener conocimiento sobre el empleo del producto fitosanitario denominado glifosato como herbicida de acción rápida en la eliminación de las conocidas como “malas hierbas” en las diferentes actuaciones de mantenimiento de la red viaria en tareas de prevención de incendios forestales se inició una investigación de oficio sobre la problemática.

El uso de este tipo de herbicida químico podría ocasionar riesgos para la salud y el medio ambiente por sus efectos potencialmente tóxicos. El glifosato se infiltra en el suelo, siendo muy soluble en el agua de modo que ocasionaría contaminación en acuíferos, resultando tóxico también para la fauna acuática, animales domésticos y ganado.

De este modo, la aplicación de este herbicida en espacios públicos constituiría un riesgo al que potencialmente estaría expuesta la población, el ganado, la flora, la fauna, el suelo y las aguas.

Por consiguiente, más allá de que por el impacto de los herbicidas derivados de los glifosatos hubiera resultado aconsejable la sustitución de estos productos por métodos mecánicos, térmicos o biológicos no contaminantes en evitación de los potenciales daños tanto para la salud como para el medio; y de que el Real Decreto 1311/2012 de 14 de septiembre, que establece el marco de actuación para conseguir un uso sostenible de los productos fitosanitarios formule técnicas alternativas como métodos no químicos; se

antojaba oportuno, en aplicación de lo dispuesto en los artículos 13 y 16 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, iniciar una investigación de oficio.

Esta institución entiende, que según señala el Real Decreto de aplicación, el principio de cautela guiará a cada administración la limitación o incluso la prohibición del uso de estos productos en zonas o circunstancias específicas.

Por ello se trasladó a la Consellería de Medio Rural un informe de la Policía Local de Tomiño que había procedido a identificar a unas personas que se encontraban efectuando labores de fumigación con glifosatos en unas vías de titularidad autonómica en las proximidades de un río que discurría por ese municipio.

Se ha de significar que esta institución es sensible con el uso generalizado de productos herbicidas fitosanitarios con glifosatos, tanto por sus potenciales efectos sobre los ecosistemas, biodiversidad y medio ambiente, como sobre los posibles efectos perjudiciales en la salud de las personas.

El Valedor do Pobo considera que el uso de productos de ese tipo ha de obedecer a criterios de racionalización y sostenibilidad, pues solo de este modo se logrará la reducción de los riesgos y efectos del uso de esos plaguicidas tanto en la salud de las personas como en el medio ambiente.

La respuesta de la Consellería de Medio Rural se reproduce a continuación:

“El glifosato es una sustancia activa con función fitosanitaria usada ampliamente en agricultura desde hace más de 40 años. Los plaguicidas a base de glifosato y otras sustancias químicas se utilizan principalmente para combatir las malas hierbas en ámbitos tanto agrarios como no agrarios.

Por causa de las conclusiones del Centro Internacional de Investigaciones sobre el Cáncer (IARC) con respeto a la posible carcinogenicidad del glifosato, el 29 de abril de 2015 la Comisión Europea dio a la Autoridad Europea de Seguridad Alimentaria (EFSA) el mandato de examinar toda la información disponible y de tener en cuenta sus conclusiones. Tras eso, en el marco del procedimiento de evaluación de productos fitosanitarios, la EFSA concluyó que es improbable que el glifosato exponga un peligro carcinogénico para el ser humano y que las pruebas disponibles no justificaban la clasificación del glifosato en relación con su potencial carcinógeno.

Desde entonces, la renovación de la autorización de uso de glifosato se sometió a intenso debate en diferentes reuniones de Grupos de expertos de la Comisión Europea, solicitándose expresamente el dictamen del Comité de Evaluación del Riesgo de la Agencia Europea de Sustancias y Mezclas Químicas acerca de la clasificación del glifosato con respecto a su carcinogenicidad.

En marzo de 2017 este Comité concluyó en su dictamen que debía mantenerse la clasificación actual del glifosato, no cumpliendo los criterios para ser considerado carcinógeno, mutágeno y/o tóxico para la reproducción. Meses más tarde, en noviembre de 2017 la propuesta de la Comisión para renovar la autorización de uso de esta sustancia activa fue adoptada por los 28 Estados miembros de la UE.

Con todo, en lugar de los 15 años habituales, la renovación se prorrogó solo durante cinco años más, hasta diciembre de 2022, considerando en todo momento que esta medida con un tiempo más limitado era el

instrumento de gestión del riesgo adecuado en este caso, a pesar de que todas las cuestiones científicas ya habían sido escrupulosamente analizadas, incluyendo su improbable carcinogenicidad.

Esta renovación a nivel UE permitía, además, a los estados miembros revisar las autorizaciones otorgadas para estos productos fitosanitarios en su territorio, asegurando que las nuevas condiciones de autorización son respetadas, pudiendo, además, si lo consideran necesario, incluir cualquier restricción a este uso o incluso retirarlos completamente.

En España el Ministerio de Agricultura Pesca, Alimentación y Medio Ambiente (MAPAMA) es el organismo competente en materia de autorización y registro de productos fitosanitarios. <http://www.mapama.gob.es/es/agricultura/temas/sanidad-vegetal/productos-fitosanitarios/registro/menu.asp>.

La filosofía de utilización de productos fitosanitarios cambió de forma sustancial con la publicación de la Directiva 2009/128/CE del Parlamento Europeo y del consejo de 21 de octubre de 2009 por la que se establece el marco de actuación comunitaria para conseguir un uso sostenible de los plaguicidas. El objeto de esta Directiva es establecer un marco para conseguir un uso sostenible de los plaguicidas mediante la reducción de los riesgos y los efectos del uso de plaguicidas en la salud humana y el medio ambiente y el fomento de la gestión integrada de plagas y de planteamiento o técnicas alternativas, como las no químicas a los plaguicidas.

Uno de los medios más sensibles a la utilización de estos productos es el medio acuático por lo que con el fin de evitar la contaminación de las aguas los Estados miembros deben velar para que se adopten medidas apropiadas para la protección del medio acuático y del suministro de agua potable de los efectos de los plaguicidas.

Estas medidas incluirán:

- a) Dar preferencia a los plaguicidas que no estén clasificados como peligrosos para el medio acuático.
- b) Dar preferencia a las técnicas de aplicación más eficientes, como el uso de equipos de aplicación de plaguicidas de baja deriva, especialmente en cultivos verticales.
- c) La utilización de medidas paliativas que reduzcan al mínimo el riesgo de contaminación hacia fuera ocasionada por deriva de la pulverización, la filtración y la escorrentía. Estas medidas incluirán el establecimiento de bandas de seguridad de dimensiones adecuadas para la protección de los organismos acuáticos no objetivo, así como de zonas de protección de las aguas superficiales y subterráneas utilizadas para la extracción de agua potable donde no se deberá aplicar ni almacenar plaguicidas.
- d) La reducción, en la medida de lo posible, o la eliminación de las aplicaciones en, o a lo largo de, carreteras, líneas de ferrocarril, superficies muy permeables u otras infraestructuras próximas a las aguas superficiales o subterráneas, o en superficies selladas con riesgo elevado de llegar por escorrentía a las aguas superficiales o a los alcantarillados.

Los Estados miembros, teniendo debidamente en cuenta los requisitos necesarios de higiene y salud pública y la biodiversidad, o los resultados de las evaluaciones de riesgo pertinentes, velarán por que se minimice o prohíba el uso de plaguicidas en algunas zonas específicas. Se adoptarán medidas adecuadas de gestión de riesgo y se concederá prioridad al uso de productos fitosanitarios de bajo riesgo con arreglo a lo definido en el Reglamento (CE) n° 1107/2009 y a las medidas de control biológico.

Dichas zonas específicas serán:

a) Los espacios utilizados por el público en general o por grupos vulnerables, como los parques y jardines públicos, campos de deportes y áreas de recreo, áreas escolares y de juego infantil, así como en las cercanías de centros de asistencia sanitaria.

b) Las zonas protegidas que define la Directiva 2000/60/CE

c) Las zonas tratadas recientemente que utilicen los trabajadores agrarios o a las que estos puedan acceder. Dicha Directiva fue transpuesta al derecho español mediante el Real Decreto 1311/2012, de 14 de septiembre, por el que se establece el marco de actuación para conseguir un uso sostenible de los productos fitosanitarios. El objeto de la dicha norma es el establecimiento de una acción para conseguir un uso sostenible de los productos fitosanitarios mediante la reducción de los riesgos y de los efectos del uso de los productos fitosanitarios en la salud humana y en el medio ambiente, y el fomento de la gestión integrada de plagas.

El Capítulo VII de esta normativa está dedicado a la protección del medio acuático y el agua potable, estableciendo que en caso de que exista un riesgo apreciable se dará prioridad a la utilización de productos fitosanitarios no clasificados como peligrosos para el medio acuático.

Además, cuando se apliquen productos fitosanitarios se tomarán las medidas necesarias para evitar la contaminación difusa de las masas de agua, recurriendo en la medida de lo posible a técnicas que permitan prevenir dicha contaminación y reduciendo, en la medida de lo posible las aplicaciones en superficies muy permeables. Cuando se apliquen productos fitosanitarios se respetará una banda de seguridad mínima, con respeto a las masas de agua superficial, de 5 m, sin perjuicio de que deba dejarse una banda mayor, cuando las establezca en la autorización y figure en el etiquetado de productos fitosanitarios.

El capítulo XI de esta normativa establece disposiciones específicas para el uso de los productos fitosanitarios en ámbitos no agrarios, entre las que se encuentran las redes de servicio en áreas no urbanas, comprendidos los ferrocarriles y demás redes viarias de dominio público o privado para mantener controlada la vegetación espontánea.

Dentro de este capítulo se establecen por una parte las restricciones generales para los usos en ámbitos no agrarios y los condicionantes para los usos profesionales no agrarios.

Para estos casos es preciso presentar por parte del usuario profesional o empresa contratada un plan de trabajo para la realización de los tratamientos en estas vías de servicio y con por lo menos 10 días hábiles de antelación al inicio de cada tratamiento. El usuario profesional o empresa contratante solicitará al órgano competente de la Administración local la autorización para realizarlo. Esta solicitud se acompañará del plan de trabajo, del documento o documentos de asesoramiento y del contrato respectivo.

La Administración competente, en el plazo máximo de 2 días contados desde el día siguiente al de la recepción de la solicitud, deberá:

a) Informar a los vecinos del interesado, o interesados, directamente o a través de la empresa de tratamiento que vaya a realizar la aplicación, el lugar y la fecha de realización del tratamiento objeto de la solicitud, así como la identificación de los productos fitosanitarios que se van a utilizar.

b) Notificar al solicitante si en el plan de trabajo, o por otra información, se apreciaron indicios fundados de riesgo o de incumplimiento de lo establecido, determinantes de la adopción de una resolución denegatoria

de la solicitud, a efectos de que se pueda emendar los defectos o acercar documentación complementaria. El sentido del silencio administrativo es positivo.

En lo referente a los condicionamientos específicos para los ámbitos no agrarios, en el caso de la redes de servicios, y por la posibilidad de que las escorrentías puedan confluir de forma abundante en ciertos puntos, con el consecuente riesgo de contaminación de las aguas superficiales o subterráneas próximas, solamente se podrán realizar con productos fitosanitarios autorizados para estos usos, en aquellos casos o tramos en que no sea viable la utilización de medios mecánicos u otros alternativos, y siempre en épocas en que sea menos probable que se produzcan lluvias.

El documento de asesoramiento deberá incluir una evaluación del impacto ambiental del tratamiento que se pretenda realizar, atendiendo a las condiciones específicas de cada uno de los tramos afectados.

Visto todo lo anterior que afecta a los tratamientos de redes de servicios en áreas no urbanas se puede constatar lo siguiente:

El glifosato es una materia activa autorizada presente en un grupo numeroso de productos fitosanitarios que se utilizan para el control de malas hierbas, tanto en ámbitos agrarios como no agrarios. En la utilización de estos productos se deben respetar las recomendaciones de uso para esta materia activa, que básicamente son:

Para uno de los productos mencionados en el escrito: pisto flex sus condicionantes de uso son:

-Categoría y clase de peligro: Acuático agudo 1, acuático crónico 1

-Indicaciones de peligro: Muy tóxico para organismos acuáticos, con efectos duraderos.

-Mitigación de riesgos ambientales: Para proteger los organismos acuáticos, se respetará una zona sin tratar de 5 m hasta las masas de agua superficial.

-A fin de evitar el riesgo para las personas y el medio ambiente se seguirán las instrucciones de uso.

Según lo establecido en la normativa nacional antes mencionada, el Ayuntamiento tendría que estar al corriente de las aplicaciones de productos fitosanitarios en las redes de servicio que discurren por su término municipal, dada la obligación de la empresa de aplicación de estos tratamientos de presentar en el ayuntamiento con 10 días de antelación el Plan de trabajo, con todos los documentos que esta lleva y que puede ser susceptibles de enmienda o mismo de denegación de la solicitud.

Que la realización de tratamientos fitosanitarios en redes de servicio sin respetar los trámites anteriormente citados contraviene la legislación vigente que los regula y por tanto esta actuación puede ser susceptible del levantamiento de un acta por parte de la autoridad competente que derive en un expediente sancionador. El silencio administrativo en este tipo de actuaciones es positivo, por lo que si la autoridad competente municipal no ejerce sus competencias en el plazo señalado se entenderá otorgada la autorización para los mismos, siempre respetando las especificaciones para el lugar de tratamiento y el producto del que se trate.

Que por lo establecido en la Directiva de usos sostenibles y en la normativa nacional de desarrollo, el Real Decreto 1311/2012, deberá favorecerse la reducción, en la medida de lo posible, o la eliminación de las aplicaciones en, o a lo largo de, carreteras, líneas de ferrocarril, superficies muy permeables u otras infraestructuras próximas a las aguas superficiales o subterránea.

Que la Consellería de Medio Rural, en estos ámbitos no agrarios, es la responsable del cumplimiento de estas obligaciones y, por tanto, tiene la labor inspectora oficial, de la misma forma que las fuerzas y cuerpos de la Seguridad del Estado o la Administración local.

Que la Consellería de Medio Rural, en caso de que le llegue un acta procedente de otro organismo procede a la tramitación del expediente que proceda.

Que los tratamientos en redes de servicio en vías de titularidad autonómica no dependen de esta Consellería y por tanto no participa en la gestión de estos tratamientos, ni en la programación ni en su aplicación.

Que los municipios, en el ámbito de sus competencias tienen potestad para restringir o prohibir el uso de este tipo de materias activas en todos los lugares de titularidad pública, como pueden ser parques, jardines y vías de su titularidad.”

Los ayuntamientos, conocido el Plan de Trabajo y el Documento de Asesoramiento que la empresa que acometa las tareas de desbroce le debe remitir, han de informar sobre los riesgos fundados dentro del ámbito de sus competencias.

## 8. La protección de los derechos frente al ruido


Como en años anteriores, la mayoría de las quejas del área se refieren a ruidos en domicilios. Buena parte de ellas se solucionan o mejoraron considerablemente con su tramitación. No obstante, en ocasiones es preciso insistir para que los ayuntamientos apliquen medidas adecuadas. La mayor parte de las recomendaciones del área tienen su causa en la inmisión de ruidos, esto es, en su penetración ilegal en los domicilios. Estos ruidos proceden tanto de la calle o como de locales de ocio y en ambos casos la responsabilidad de corregirlo recae en las administraciones locales. El problema cobra mayor dimensión cuando se trata de zonas saturadas, en las que concurren locales y personas que provocan ruido en las calles.

La mayoría de las quejas se refieren a ruidos en domicilios

En algún caso se incumplen las condiciones de la licencia del local y por tanto las medidas para evitar sus perjuicios. En otros el problema deriva de la falta de control del ruido en la calle a altas horas de la madrugada. Otro problema comprobado en las quejas es la dificultad para que los ayuntamientos hagan mediciones de ruidos. En todos los casos en que comprobamos situaciones irregulares indicamos a los ayuntamientos que debían garantizar los derechos constitucionales afectados, en especial los derechos a la intimidad personal y familiar (art. 18.1 CE) y a la inviolabilidad del domicilio (art. 18.2 CE), de carácter



fundamental, y los derechos a la protección de la salud (art. 43.1 CE) y a disfrutar de un medio ambiente adecuado y a la protección y mejora de la calidad de vida (art. 45.1 y 2 CE).



Los ayuntamientos deben garantizar el derecho fundamental a la intimidad personal y familiar en el ámbito domiciliario preservándolo de los ruidos ilegales.

Como subrayamos en anteriores informes, comprobamos que el funcionamiento de algunos locales no se ajusta a lo autorizado en cada caso (bar, pub, café-concierto, discoteca...). En determinadas localidades se consiente que pubs funcionen con licencia de “tablaó flamenco”, con un horario más amplio. Se trata de fraudes que deben evitarse y sancionarse para proteger los derechos de los perjudicados. También se consiente que bares funcionen como pubs, o que pubs funcionen como discotecas o salas de fiesta. Después de nuestra actuación lo más común es que la situación se corrija, pero después de un largo tiempo con importantes perjuicios. Esta realidad sigue estando extendida.

Un ejemplo de zona saturada es la calle Duquesa de Alba de Monforte de Lemos. Recomendamos que se controlaran los ruidos y las condiciones de los locales, se garantizaran los derechos de los afectados, y se decidiera si la zona se declaraba acústicamente contaminada por ruidos. Nos pusimos en contacto directo con el ayuntamiento para intentar una solución adecuada. Finalmente aceptó la recomendación y anunció que estaba poniendo orden en los locales y que los técnicos municipales giraron visitas de control y seguirían haciéndolo.

Conocimos una queja relacionada con zonas saturadas en Santiago. Se refería a la modificación de las normas municipales sobre esas zonas y a la reducción de inspecciones y sanciones en ellas. Al margen de posibles modificaciones, la norma vigente debía ser aplicada. La declaración de una zona como contaminada reconoce el incumplimiento de las normas de ruido y supone el compromiso de reducirlo. El ayuntamiento no aclaró si su proyecto preveía lo que indicaba la queja; de preverlo parecía contrario al fin que se persigue con la declaración. Además, subrayamos que parte de los problemas que se ponen de relieve derivan de la preferencia por las medidas urbanísticas en detrimento de las ambientales, que implicarían sanciones con efecto disuasorio. El ayuntamiento tampoco aclaró la reducción de la función inspectora, pero anunció un plan de inspección. Señalamos que la planificación de ciertas inspecciones no debería ser óbice para la realización de las necesarias por denuncias. Finalmente, el ayuntamiento cuestionó el cambio de modelo de control de las actividades, con lo que mostramos nuestro acuerdo; perjudicó a los afectados por las actividades, a pesar de que era posible excluir el régimen de las licencias de la normativa de servicios. En cualquier caso, no había cambiado la naturaleza de las licencias (de funcionamiento), por lo que permanecía la obligación de la administración local de garantizar el interés público, para lo que se conservan todos los

controles relativos al desarrollo de la actividad. Remitimos esa valoración al ayuntamiento y al cierre del informe la queja continúa abierta.

Por lo que se refiere a las quejas por el funcionamiento de los locales, lo más frecuente es reclamar por el exceso de ruidos, que penetran en los domicilios a altas horas de la madrugada, o por el funcionamiento de los locales como pubs, a pesar de contar con licencia de simple bar. En el primero de los casos indicamos que es preciso comprobar mediante mediciones no programadas y en su caso sancionar los excesos de ruido; y en los otros, que el ayuntamiento debe obligar a los locales a cumplir las condiciones del local, puesto que no son iguales las exigencias previstas para cada local.

Así, conocimos cinco quejas relacionadas con dos locales de Santiago. Recomendamos a su ayuntamiento que con urgencia impidiera y corrigiera su funcionamiento como pubs (con música amplificadas como elemento principal), puesto que tenían licencia de simples bares; que comprobara las inmisiones denunciadas mediante mediciones no programadas; que corrigiera la celebración de conciertos en los locales no habilitados; que corrigiera la celebración de conciertos en la calle; y que con carácter general protegiera adecuadamente los derechos fundamentales y de otra naturaleza conculcados. El ayuntamiento aclaró que uno de los locales tenía licencia de pub, lo que no había indicado anteriormente. Anunció mediciones programadas, que no tendrán los efectos reclamados. La falta de mediciones adecuadas se viene apreciando desde hace tiempo. Las demás recomendaciones se remiten a una concejalía diferente a la que respondió, a pesar de que la recomendación se envió al ayuntamiento, no a alguna de sus concejalías. Concluimos que el ente local no aceptaba el contenido de la recomendación.

También se referían a Santiago dos quejas por perjuicios a unos apartamentos turísticos ocasionados por locales de ocio en una zona saturada de ruido. Recomendamos en el mismo sentido que en las anteriores quejas y añadimos la necesidad de corregir el funcionamiento ruidoso de las terrazas y la contaminación acústica nocturna en la vía pública, de competencia municipal. El Ayuntamiento de Santiago aceptó parcialmente lo recomendado; anunció que no permitiría los conciertos; que daría traslado a la policía local de la recomendación para evitar las molestias de las terrazas; y que contrataría una empresa para medir. No aceptó lo relativo a la forma inadecuada de funcionar de los locales y a la necesidad de hacer mediciones no programadas. Tampoco mencionaba medidas concretas para corregir la forma en la que estaban funcionando las terrazas, fundamentalmente su horario.

Otras quejas hacían referencia al ruido de dos establecimientos de A Pobra do Caramiñal. Recomendamos que en el mismo sentido ya señalado, y también que se comprobara y (en su caso) se corrigiera el horario aparentemente fraudulento de los locales; que se evitaran los ruidos en la vía pública a las puertas de los locales a altas horas de la madrugada. Después de varios requerimientos el Ayuntamiento de A Pobra do Caramiñal no respondió a la recomendación, por lo que concluimos que no iba a cumplir con su obligación legal de responder, algo que destacamos en este informe, y que rechazaba tácitamente lo recomendado. En el mismo sentido se recomendó a Sarria que comprobara el nivel de ruidos

de un establecimiento y en su caso lo corrigiera, y que impidiera el funcionamiento del café-bar como pub. El ayuntamiento lo aceptó y comunicó que el local ya no funcionaba. También formulamos una recomendación parecida al Ayuntamiento de Arteixo. Este anunció que el local había cesado su actividad, por lo que entendimos que había aceptado la recomendación.

En Ferrol recomendamos que con urgencia se comprobaran todas las circunstancias de la reclamación y que en su caso impidiera y corrigiera (sancionara) la transmisión de ruido a una vivienda, el uso de música en el local, el ruido a sus puertas, la continuidad de uso después del cierre. El ayuntamiento lo aceptó. A Tui le recomendamos que garantizara el derecho del denunciante a un domicilio sin intromisiones de ruido. El ayuntamiento debía realizar las actuaciones precisas para hacer cumplir la normativa en materia de ruidos con el fin de que se respetaran los derechos de los residentes, cuya calidad de vida podía encontrarse seriamente afectada. El ayuntamiento lo aceptó, pero después el reclamante señaló que el problema continuaba. Al cierre del informe aún no ha aclarado las medidas adoptadas. En otro caso se trataron los ruidos de un “furancho” en Negreira. Recomendamos al ayuntamiento que comprobara las circunstancias y que en su caso impidiera y sancionara esos ruidos, lo que aceptó.

En otras ocasiones se comprobó que no se cumplían todas las funciones de control y corrección que corresponden a los ayuntamientos, como fue el caso de Salceda de Caselas, a cuyo ayuntamiento formulamos una recomendación para que cumpliera con todas las obligaciones pendientes. Al cierre del informe se encuentra pendiente de respuesta. También lo comprobamos en Bueu; al cierre del informe preparamos una recomendación similar.

Para tratar adecuadamente los ruidos provocados por los locales de ocio es fundamental regular y vigilar adecuadamente las terrazas. Por su propia naturaleza no pueden tener insonorización, por lo que su horario puede ser diferente. Para ello no se precisa una norma específica, puesto que las limitaciones pueden establecerse directamente en la autorización de ocupación del dominio público. Además, debe garantizarse una conducta cívica ordinaria que evite que la terraza genere perjuicios que los residentes no tienen por qué soportar.

En Gondomar comprobamos este tipo de problemas. El ayuntamiento confirmó que el horario que aplicaba al establecimiento y la terraza era el mismo, y además no menciona nada respecto del ruido que se sufría en la vivienda como consecuencia de la apertura tardía de la terraza. Ese ruido no se medía, por lo que las comprobaciones no tenían ninguna consecuencia.

También desde hace tiempo conocemos los ruidos provocados por la terraza de un pub de Sanxenxo. Habíamos recomendado que se corrigiesen y se fuese más estricto para garantizar la ausencia de molestias en horario nocturno, lo que el ayuntamiento aceptó. La terraza cerraba a la misma hora que el pub. El ayuntamiento alegó que también se reúnen grupos de personas que no tienen relación con el establecimiento, a lo que respondimos

que la corrección de esa circunstancia era competencia municipal. El ayuntamiento no había limitado el horario de la terraza y no impedía los ruidos, por lo que recibimos una nueva queja e insistimos en la necesidad de cumplir la recomendación. Se confirmó que la situación seguía a ser la misma y que no se habían levantado actas de comprobación o denuncias para sancionar las inmisiones ruidosas.

En otras quejas desde hace tiempo tratamos los problemas ocasionados por un local de Ourense y los que son consecuencia de sus clientes en los alrededores. Ya el año pasado habíamos subrayado la penetración de ruido en los domicilios. Este año formulamos una recomendación al ayuntamiento para que con urgencia impidiera y corrigiera el funcionamiento del local con música amplificadas, puesto que tiene licencia de simple bar; para que corrigiera la contaminación acústica nocturna en la vía pública, de competencia municipal; y para que protegiera adecuadamente los derechos fundamentales y de otra naturaleza conculcados. El ente local aceptó la recomendación y se comprometió a darle cumplimiento. Realizaría comprobaciones y evitará la acumulación de personas a las puertas del local, conductas incívicas y alteraciones del orden público.

Otra fuente de ruido en la calle son los conciertos y las actuaciones callejeras. Se promueven quejas cuando las primeras no se limitan a determinadas fechas o, en el caso de las segundas, cuando se realizan con amplificación de sonido y en zonas residenciales. En eso último consistía una queja procedente de Ourense. Indicamos que causaba evidentes perjuicios a los vecinos. Por su parte, en Ponteareas conocíamos ruidos provocados por un festival. Los conciertos habían tenido lugar frecuentemente durante el verano y alguno había finalizado a las 6 de la mañana. Las autorizaciones eran genéricas y los niveles de ruido se remitían a la normativa, por lo que indicamos al ayuntamiento que debería establecer un límite concreto y garantizar su respeto. Finalmente se informó de que no se habían dado más eventos con las características conocidas en las quejas.

Las fuentes de ruido no relacionadas con el ocio son objeto de menos quejas. Se refieren, por ejemplo, a aparatos de ventilación forzada, como fue el caso de uno en Lugo. El ayuntamiento había requerido la ejecución de medidas correctoras, pero después interpretó que eran meras indicaciones sin valor vinculante y no exigió su cumplimiento. Le recomendamos que nuevamente requiriera las medidas correctoras de la instalación para disminuir el nivel de ruido transmitido y que hiciera lo preciso para su cumplimiento. El ayuntamiento cuenta con el margen adecuado para requerir las medidas precisas (motivadas y proporcionadas) para el mantenimiento del interés público. El ente local no ha aclarado su posición definitiva ante la recomendación. En Noia la fuente de ruido objeto de la queja era un repetidor de una empresa de telecomunicaciones. Recomendamos al ayuntamiento que adoptara las medidas precisas para hacer operativo su sonómetro y así poder realizar las mediciones necesarias, entre ellas la que tratamos en la queja, y que después de hacer la medición pendiente desde hace mucho tiempo también adoptara las medidas necesarias. El ayuntamiento lo aceptó. En otro caso el problema lo ocasionaban unas perreras de Pobra de Trives, por lo que recomendamos que se corrigieran sus ruidos, lo que el ayuntamiento aceptó.

### 9. La defensa de la transparencia en materia ambiental

A través de las quejas se comprueban retrasos en las respuestas a las solicitudes de información ambiental, reguladas en la ley del derecho de acceso a la información en materia de medio ambiente. En ella se establece el derecho subjetivo de acceso a toda la información ambiental, con limitadas excepciones. El procedimiento debe ser sencillo y la respuesta debe darse en el plazo de un mes. Las quejas se concentran en el incumplimiento de este plazo legal. El retraso es común, aunque con el trámite de las quejas la mayoría de las respuestas son inmediatas y positivas.



El retraso en las respuestas a solicitudes de información ambiental es común, lo que debe corregirse

Muchas de las quejas se referían a la Consellería de Economía, Empleo e Industria. Por ello mantuvimos contactos directos con ella para agilizar las respuestas.

Las principales quejas en materia de transparencia ambiental se refirieron al intento de reapertura de la mina de Touro. Se promovieron por cofradías de pesca y asociaciones de defensa ambiental. La Consellería de Economía, Empleo e Industria se comprometió a responder, pero después los reclamantes señalaron que no habían recibido una respuesta definitiva, a pesar de que la solicitud se había reiterado. Reabrimos las quejas y reclamamos de la consellería que con urgencia facilitara información sobre las causas del retraso y sobre cuando resolvería.

Las quejas suelen referirse a los retrasos comentados, pero también a la insuficiencia de la información remitida, al formato en que se encuentra y a la pretensión de cobro de tasas. Así, en una queja promovida por una asociación de defensa ambiental se comprobó la demora de la respuesta finalmente dada, pero también se analizaron discrepancias respecto de su contenido. Se había dado la que estaba en formato digital, según la Consellería de Economía, Empleo e Industria. Le indicamos que debería aclarar las causas por las que una documentación reciente no se encuentra en formato digital (cualquiera que permita trasladarla de forma rápida y sencilla). Si la información no proporcionada se encontraba sólo en papel debería indicarse expresamente la respuesta. También confirmamos el retraso de otras respuestas en el caso de solicitudes dirigidas a la misma consellería.

### 10. La contaminación de la atmósfera, el suelo y el agua

Se recibieron quejas por la situación de minas en Lousame y Santa Comba. En relación con sus balsas concluimos que Augas de Galicia había requerido a la nueva titular que presente solicitud de clasificación e registro y un proyecto de conservación y mantenimiento de la

infraestructura y de retirada de los sedimentos, “dado el actual estado de abandono de la presa”. No constaba autorización y se desconocía su funcionalidad, pero las balsas se encontraban colmatadas con sedimentos arrastrados. La transmisión de derechos implicó la transmisión de las obligaciones de restauración, incluida la zona de dominio público hidráulico. La autorización de vertido estaba pendiente después de que se requiriera una subsanación. En resumen, Augas de Galicia requirió a la entidad titular que clasifique, registre y presente un proyecto de conservación de las balsas y de retirada de los sedimentos. Las consellerías competentes deberían haber adoptado medidas para evitar la actual contaminación y el riesgo de las balsas. No aclararon la contaminación denunciada debido a los lixiviados procedentes de las balsas y la autorización de vertido seguía su tramitación después de mucho tiempo; Los vertidos pueden seguir produciéndose debido a los lixiviados y la nueva actividad aún no cuenta con autorización. Al cierre del informe reclamamos que se aclare la clasificación, registro y proyecto de conservación de las balsas y la retirada de los sedimentos de la explotación de Lousame, las medidas adoptadas para evitar la contaminación actual y el riesgo de las balsas, la autorización de vertido da explotación, los vertidos de la nueva actividad, y la situación y medidas adoptadas en el resto de las explotaciones mencionadas en la queja.

En relación con el riesgo de contaminación por vertido de purines se reclamó una normativa similar a la de otras comunidades. La queja señalaba que se obliga a que se haga durante la primavera (en verano está prohibido). La consellería competente señaló que recientemente se aprobó el Real Decreto 980/2017, que introduce condiciones para las ayudas agrarias de la Unión Europea, entre ellas que el purín no se aplique mediante sistemas de plato, abano o cañones, y que los estiércoles sólidos se entierren en el menor tiempo posible. Eso eliminará la principal causa de los malos olores; las comunidades autónomas pueden establecer excepciones justificadas, lo que evalúa la Xunta. Además, las explotaciones sometidas a Autorización Ambiental Integrada y Evaluación de Impacto Ambiental deben cumplir los planes de deyecciones ganaderas y fertilización que se aprueben. Se prevé que las nuevas normas minimicen las molestias que causan los vertidos, en especial en determinadas épocas.

Otra reclamación hizo referencia a vertidos de lindano en O Porriño. Aparecieron nuevos lugares afectados y se habían solicitado medidas respecto de una fuente. La Consellería de Sanidade instó al Ayuntamiento de O Porriño y a la comunidad de montes de Torneiros a que señalizaran la fuente como agua "no apta". La inspección de salud pública comprobó que estaba correctamente señalizada. Además, la fuente estaba en un terreno con vallado y puerta de acceso, por lo que no era accesible al público. El ayuntamiento indicó que el agua no dio positivo en contaminación por lindano, pero sí se detectó contaminación microbiológica. Fue señalizada, pero los carteles eran retirados constantemente. Se vio obligado a precintar la fuente y establecer un operativo de vigilancia.

En Ponteceso se reclamó por la contaminación desde una chimenea. Recomendamos al ayuntamiento que con urgencia adoptara las medidas que se deducían del informe técnico municipal, lo que no aceptó.

### 11. La protección de la biodiversidad

Recibimos quejas por cacerías deportivas o campeonatos de caza de zorros. Conocimos que la consellería competente en materia de medio ambiente los había autorizado por no contravenir lo previsto en materia de usos cinegéticos. Entendía que no se causaba la desaparición o se perturbaban gravemente las poblaciones de esa especie. Se trataba de batidas, una modalidad de caza colectiva autorizada para el zorro; no se trata de un procedimiento prohibido. Se cumplían los planes de aprovechamiento cinegético. Los ejemplares de esta especie pueden ser cazados en época hábil y con el control y planificación que asegure su sostenibilidad. La consellería también informó de que no había financiado esa actividad. Concluimos que en la actuación de la administración no se podían apreciar irregularidades, sin perjuicio de las legítimas manifestaciones contrarias a la celebración de eventos de este tipo.

Se reclamó por la falta de consideración del eucalipto como especie exótica e invasora. La queja resaltaba que el eucalipto tiene ambas características y empobrece el medio ambiente. La Consellería de Medio Rural justificó adecuadamente su actuación. El eucalipto no se considera una especie invasora, de acuerdo con lo previsto en el Catálogo Español de Especies Exóticas e Invasoras. No se aprecian diferencias en el tratamiento del asunto por gobiernos de diferentes partidos políticos. Destacó la importancia que tiene el sector forestal y su relevancia económica y social. En cualquier caso, en amplias zonas las nuevas plantaciones de eucaliptos no son deseables, como en las de montaña y/o en determinados distritos forestales. La Consellería de Medio Rural no promueve la plantación de eucaliptos en ellas y la planificación forestal establecerá la localización de las plantaciones de eucalipto.

### 12. Otras

En otra queja se planteaba una doble sanción por carecer de la preceptiva licencia administrativa de perros potencialmente peligrosos. Dos personas, madre e hija, habían sido sancionadas por ello, a pesar de que la carencia de licencia sólo podría atribuirse a la dueña reconocida, la hija. Las multas suponían más de 2.000 € para cada una. Recomendamos a la consellería que revisara la sanción impuesta a la reclamante en lo que se refiere a su consideración como responsable de la infracción por la carencia de la licencia del perro potencialmente peligroso, puesto que esa supuesta infracción coincide con los hechos que motivan la sanción impuesta a la propietaria del perro.

La consellería no aceptó la recomendación y mantuvo que era necesario sancionar también al poseedor momentáneo, es decir, a la persona que paseaba al perro. Consideramos que ese criterio no está justificado y trae como consecuencia que a la adecuada sanción impuesta a la propietaria se suma otra de muy alta cuantía y desproporcionada (para la unidad familiar).



La licencia tiene carácter personalísimo, por lo que el tenedor momentáneo no debería considerarse responsable de algo que sólo afectaba al propietario reconocido, salvo que se concluya que la única persona que puede tener responsabilidades de cuidado (paseos...) es el propietario, poseedor o tenedor habitual al que se otorga la licencia. Sin embargo, el Real Decreto 287/2002 señala que la presencia de animales potencialmente peligrosos en lugares o espacios públicos exigirá que la persona que los conduzca y controle lleve consigo la licencia administrativa y una certificación acreditativa de la inscripción del animal en el Registro Municipal de animales potencialmente peligrosos, con lo que parece permitir que el animal se conduzca y controle por otra persona. A la persona que paseaba el perro se le podía atribuir otra infracción -no llevaba bozal-, pero no que el perro no tuviera licencia, algo que debería considerarse responsabilidad única de la propietaria.

En cualquier caso, la posición de la consellería, que no aceptó la recomendación, tiene el sentido que explicó en su respuesta, que coincide con alguna sentencia citada.

#### IV. Resoluciones del Valedor do Pobo

##### RESOLUCIONES DEL VALEDOR DO POBO ÁREA DE MEDIO AMBIENTE

| Nº | EXPEDIENTE                 | MOTIVO   | ADMINISTRACIÓN Y FECHA   | RESPUESTA   | ENLACE                   |
|----|----------------------------|--|--|-------------|--------------------------|
| 1  | Q/63706/16 a<br>Q/63708/16 | Ruido provocado por dos establecimientos                     | Ayuntamiento de A Pobra do Caramiñal, 5/02/2018                      | No aceptada | <a href="#">63706/18</a> |
| 2  | Q/13952/17e<br>Q/14375/17  | Ruidos derivados de una actividad                            | Ayuntamiento de Tui, 8/03/2018                                       | Aceptada    | <a href="#">13952/17</a> |
| 3  | Q/20687/17                 | Ruido provocado por locales y gente en una calle de Monforte | Ayuntamiento de Monforte de Lemos, 16/03/2018                        | Aceptada    | <a href="#">20687/17</a> |
| 4  | Q/23884/17                 | sanciones por un perro de raza peligrosa                     | Consellería de Medio Ambiente e Ordenación do Territorio, 26/03/2018 | No aceptada | <a href="#">23884/17</a> |
| 5  | Q/13947/17                 | Graves perjuicios ocasionados por un local                   | Ayuntamiento de Sarria, 11/04/2018                                   | Aceptada    | <a href="#">13947/17</a> |
| 6  | Q/12394/16                 | Perjuicios causados por la chimenea de una industria         | Ayuntamiento de Ponteceso, 21/05/2018                                | No aceptada | <a href="#">12394/16</a> |



|    |                         |  |  |                                    |                            |
|----|-------------------------|--|--|------------------------------------|----------------------------|
| 7  | Q/22417/17              | Ruidos y malos olores en un local                              | Ayuntamiento de Negreira, 23/05/2018               | Aceptada                           | <a href="#">Q/22417/17</a> |
| 8  | Q/21484/17 e Q/21485/17 | Tratamiento de los ruidos en una zona de la ciudad             | Ayuntamiento de Santiago de Compostela, 24/05/2018 | Aceptada parcialmente              | <a href="#">21484/17</a>   |
| 9  | Q/12987/16 e outros     | Ruidos de un local   | Ayuntamiento de Ourense, 5/06/2018                 | Aceptada                           | <a href="#">12987/16</a>   |
| 10 | Q/16372/17              | Denuncia ambiental   | Ayuntamiento de Noia, 6/06/2018                    | Aceptada                           | <a href="#">16372/17</a>   |
| 11 | Q/570/18 A Q/575/18     | Ruidos y molestias de dos establecimientos                     | Ayuntamiento de Santiago de Compostela, 20/06/2018 | No aceptada                        | <a href="#">570/18</a>     |
| 12 | Q/942/18                | ruidos y suciedad provocados por un local                      | Ayuntamiento de Arteixo, 22/06/2018                | Aceptada                           | <a href="#">942/18</a>     |
| 13 | Q/29365/17              | Ruidos de una instalación                                      | Ayuntamiento de Lugo, 26/07/2018                   | Aceptada, pendiente de efectividad | <a href="#">29365/17</a>   |
| 14 | Q/21385/17              | Ruidos provocados por locales de una calle de ese ayuntamiento | Ayuntamiento de Salceda de Caselas, 20/12/2018     | Pendiente                          | <a href="#">21385/17</a>   |

Se efectuó un recordatorio de deberes legales al ayuntamiento de Ourense en un expediente de queja sobre contaminación acústica en la calle Luna.

## V. CONSIDERACIONES FINALES

Que acudir a las terrazas y veladores que ofertan los locales de hostelería es una costumbre para amplios sectores de la ciudadanía parece innegable. Si a esto se añade la prohibición de fumar en el interior de tales locales, se observa que en los últimos años la oferta se ha ampliado exponencialmente. Si bien esta realidad forma hoy en día parte del paisaje urbano, carece de justificación que se cometan con total impunidad **abusos** sobre la **ocupación del espacio público** más allá de las actuaciones otorgadas o sencillamente sin autorización de los gobiernos locales. Al mismo tiempo, carece de sentido que se fijen unos

**horarios** que **no se respetan habitualmente** o que se tolere el consumo de bebidas expandidas por otros locales en sus entornos.

Hay calles y plazas en las que la situación es límite y afecta por consiguiente de modo grave a la calidad de vida y ambiental de las personas residentes en su entorno; impiden la accesibilidad, debilitan la calidad ambiental de los espacios peatonales, y en ocasiones producen una importante contaminación visual de las perspectivas urbanas, su arquitectura y su patrimonio histórico, lo que no acaba de percibirse del todo por la administración local.

La consecuencia es que la voluntad de ese sector de la hostelería se impone a la decisión pública, contribuye a un modelo de territorio no sostenible y se **vulneran** los **derechos** de la **ciudadanía** a la **protección** de la **salud**, que incluye el **derecho al descanso**, a un medio ambiente adecuado y, a veces, a los derechos fundamentales de protección y garantía de la intimidad personal y familiar en el hogar.

Se podría valorar la conveniencia de conocer datos concretos de aquellos municipios de los que se reciben sistemáticamente quejas de contaminación acústica año tras año, y evaluar el grado de eficacia en la ejecución de las resoluciones dictadas en esos ayuntamientos tras la tramitación de expedientes sancionadores por infracciones cometidas con motivo, por ejemplo, de la instalación de terrazas de negocios de hostelería o de no respetar los horarios de apertura autorizados.

Esta institución considera necesario remarcar que los reiterados incumplimientos de los establecimientos cuyas actividades comerciales son bares, pubs, café-concierto y otros, situados en los bajos de edificios de viviendas que constantemente producen molestias de ruidos y gran contaminación acústica afectan gravemente a la salud y a la calidad de vida del vecindario.

No se dejará de insistir que el objetivo es conseguir una adecuada **regulación** que haga **compatible** los **derechos individuales** de la ciudadanía con el **desarrollo** de la **actividad económica** que en dicho local o dicha terraza se realiza.

El problema de la contaminación acústica se extiende también a establecimientos comerciales en los que la **inmisión** de **ruidos** al interior de las **viviendas supera** los límites **permitidos**. Se han tramitado quejas de ruidos provocados por motores de cámaras frigoríficas de supermercados, maquinaria de gimnasios o lavanderías autoservicio.

La legislación en vigor, Ley 37/2003 de Ruido, el Real Decreto 1367/2007 de desarrollo de la ley y el Decreto 106/2005 sobre contaminación acústica de Galicia, indican con claridad los **valores de aislamiento acústico** y los **límites de recepción** por actividades, por lo que, en todo caso, todo establecimiento ha de cumplirlos. La Ley 10/2017 de 27 de diciembre, de espectáculos públicos y actividades recreativas de Galicia, publicada este año 2018 aclara también esta problemática. Por no decir, pues ya bien conocido es, que todo edificio debería cumplir con el Código Técnico de la Edificación (Real Decreto 1371/2007).

Además la ley 9/2013 de Emprendimiento y Competitividad Económica de Galicia prevé un régimen sancionador sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales o de otro orden que pudieran derivarse de ellas y tipifica como **infracción grave** “*abrir un establecimiento y llevar a cabo actividades o realizar modificaciones, sin efectuar la comunicación previa o sin disponer de las licencias o autorizaciones oportunas, o incumplir sus condiciones, si supusiera un riesgo grave para las personas o bienes*”. Considerando las quejas recibidas de distintos municipios de Galicia durante este año, se antoja oportuno recordarlo.

Se invocará desde aquí la necesidad de procurar una mejor y más efectiva coordinación de todas las áreas municipales junto con la policía local, de modo que se fijen cuantos dispositivos de vigilancia, control y disciplina de las actividades desarrolladas en los locales procedan a fin de garantizar el cumplimiento de la totalidad de la normativa en vigor. La inspección y posterior aplicación de las medidas correctoras deviene imprescindible. Las mediciones acústicas, diurnas o nocturnas en ocasiones también.

En lo relativo a la emisión ilegal de música en locales no habilitados para ello, se señalará que en esos locales de hostelería, salvo excepciones, el asunto no es cuestión de medir el nivel de emisión de decibelios sino, simple y llanamente, de verificar si se trata de un pub o un local cerrado y convenientemente insonorizado con el debido aislamiento, de una discoteca, un café-concierto, una sala de fiestas, o de un local de otra naturaleza, y en tal supuesto, prohibir y llegado el caso **clausurar el local**.

Ha de reiterarse que la autorización para el desarrollo de una actividad debe estar precedida por la tramitación de un expediente administrativo en el que conste, en esencia, un proyecto, informes técnico y jurídico y una resolución administrativa.

Lo que sí se puede afirmar, a tenor de las quejas conocidas durante el año objeto de informe, es que muchas personas que acuden a esta institución se encuentran en una situación límite ante la absoluta falta de respuesta efectiva por parte del gobierno municipal. Con tristeza se observa, que esa pasividad que se denuncia no sorprende si se considera los retrasos en la remisión de los informes de colaboración solicitados por esta institución, que en ocasiones han de ser objeto de reiteración llegando incluso en ciertos casos a tener que recordarle al propio órgano local sus deberes legales.

Para finalizar con la problemática de la contaminación acústica, convendría incidir en que los **órganos locales competentes** deberían **extremar la vigilancia** sobre aquellos **establecimientos**, en que se ha verificado que desarrollaban **actividades no autorizadas**, y especialmente considerar el **historial de denuncias de personas afectadas** que pesaban sobre ellos. Solo extremando la vigilancia a nivel municipal se podrá evitar que nuevamente perjudiquen derechos de terceros.

Por lo que respecta a la **protección del medio ambiente**, añadir, a lo señalado al exponer la queja de oficio incoada para verificar si el empleo de herbicidas con **glifosatos** cumple con los **requisitos legales y técnicos** que fija el Real Decreto 1311/2012 de 14 de septiembre a fin de conseguir un uso sostenible de esos productos fitosanitarios, que es

deber de los ayuntamientos evaluar el **Documento de Asesoramiento** y el **Plan de Trabajo** que ha de presentar la empresa que efectúe los trabajos.

Toda vez que es obligación para la empresa realizar un Plan de Trabajo e informar a las administraciones locales con diez días de antelación sobre el modo de aplicación, el objeto de la actuación, la homologación de la maquinaria, los productos utilizados y los usos y restricciones, corresponde al **ayuntamiento responder** y poner de **manifiesto** los **indicios fundados** de **riesgo** que pueda conocer dentro del ámbito de sus competencias. Se ha querido insistir aquí en este extremo, porque se ha conocido alguna problemática en la que la empresa encargada de la aplicación de los herbicidas ha documentado haberse dirigido al ayuntamiento cumpliendo con el deber de comunicar el citado plan y asesorar, pero sin embargo el ayuntamiento no ha manifestado en su momento riesgo alguno y con posterioridad, cuando observa que se está aplicando el producto en su municipio formula queja por los riesgos para la población, fauna, cultivos o aguas.

Con respecto a otra queja de oficio que se ha incoado a comienzos del 2019 sobre el **Plan de Control de Vertidos**, mencionada ya en el apartado introductorio, se informará en el próximo informe anual, toda vez que se ha dirigido a los ayuntamientos de Moaña, Cangas, Vigo, Baiona, Redondela, Vilaboa, Nigrán y Gondomar solicitud de informe y aún no se han recibido en su totalidad, por lo que está en trámite. Se busca averiguar si una vez **inventariados** los vertidos por **Augas de Galicia**, se realiza un seguimiento y revisión de los mismos a fin de lograr un **control efectivo**, o si por el contrario se detectan situaciones que precisen corrección a través de un plan de trabajo municipal que **enmiende** la **contaminación** en los puntos que sea necesario.

En definitiva, que esta institución continuará brindando protección a las personas afectadas por problemáticas de contaminación acústica e intensificará las actuaciones de supervisión y control sobre la conservación del entorno natural de Galicia: atmósfera, suelo, aguas y biodiversidad a fin de garantizar su adecuada preservación.







## Capítulo 2

### RESUMEN DE LAS QUEJAS POR ÁREAS: EDUCACIÓN





## I. Introducción

Desde el punto de vista de la organización administrativa, en septiembre de 2018 se produjo la división de la anterior Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria en dos carteras distintas: por una parte, la actual Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional y por otra, la Consellería de Cultura e Turismo. Hay que destacar la inclusión de la formación profesional en la denominación del órgano del gobierno autonómico con competencias en materia educativa, junto con la educación en sus etapas obligatoria y post-obligatoria y las competencias de coordinación del sistema universitario de Galicia.

No obstante, la formación profesional ha sido uno de los ámbitos en los que se ha venido trabajando de forma más intensa en los últimos años, alcanzando un significativo desarrollo como oferta formativa entre el alumnado gallego. Tomando en consideración solo los ciclos formativos de grado medio y superior ordinarios y la formación profesional básica, el aumento de alumnado en cerca de 9.000 estudiantes supone un incremento próximo al 32% en una década. En el curso 2017-18, hubo cerca de 37.000 alumnos de formación profesional, frente a los más de 28.000 alumnos de ciclos ordinarios en 2008. Con todo, el mayor incremento se ha dado en las tasas de alumnado de ciclos formativos de grado medio y superior para adultos que han pasado de 3.700 alumnos en 2008 a casi 12.900 en el curso 2018-2019, según los datos proporcionados por la consellería al Instituto Galego de Estatística.

Como causas de este aumento en el alumnado que se orienta a la formación profesional en Galicia se señalan la crisis económica, que hizo regresar a las aulas a muchas personas, y el atractivo de los nuevos perfiles profesionales, con una oferta modernizada y ajustada a las preferencias del alumnado y a los requerimientos de contratación de determinados sectores económicos en Galicia: el sector textil, hostelería y restauración, el sector sanitario y farmacéutico, la producción vitivinícola o la jardinería. La oferta incluye la posibilidad de estudiar ciclos dobles, que permiten obtener dos títulos en tres años de estudios, o la alternativa de la formación profesional dual, a pesar de ciertas dificultades para su implementación.

El dinamismo de la formación profesional y la flexibilidad inherente a esta oferta exige un esfuerzo continuado de adaptación en la red de centros y en la gestión de estos estudios.

Por el contrario, la demanda de formación de nivel universitario ha continuado en descenso. El IGE proporciona los datos de matrícula en las universidades gallegas. En 2001, se registró una cifra total de 95.350 alumnos universitarios. En el curso 2017, los alumnos de las universidades de Galicia han sido 56.878, registrándose un descenso gradual en cada curso académico. Esta línea descendente parece repuntar en los dos últimos cursos, señalándose como causas los cambios demográficos y una oferta de titulaciones mucho más atractiva y adaptada a las actuales demandas de conocimiento en sectores como la ingeniería biomédica, la gestión industrial de la moda, el paisaje o la gestión de la información y de la documentación digital.

Los principales asuntos que llegaron a la oficina del Valedor do Pobo en el ámbito de la educación no universitaria tienen que ver con la atención del alumnado con necesidades educativas especiales; las dificultades para la implantación de jornada única en determinados centros escolares, ya que la variación de los horarios lectivos debe ser informada, con carácter obligatorio, por la Dirección General de Movilidad al contar con rutas integradas; agrupamientos de alumnado de diferentes niveles educativos; acceso al comedor escolar; y problemas en la gestión de los recibos de actividades extraescolares y servicios complementarios por parte del Ayuntamiento de Ames.

En la etapa de educación infantil, se expusieron quejas por la carencia de plazas en la escuela infantil de As Mariñas; por la falta de personal cuidador o por el cambio en las bases de las ayudas para escuelas infantiles en el Ayuntamiento de Ferrol una vez iniciado el procedimiento.

En la EVAU, los problemas se detectaron este año en el ámbito de aplicación de la disposición transitoria única de la Orden ECD/1941/2016, de 22 de diciembre, o en la realización de la prueba a alumnos con discapacidad reconocida o con necesidades educativas especiales. En la educación universitaria, las quejas han recaído, principalmente, sobre el funcionamiento del Máster universitario en Marketing, Consultoría y Comunicación Política impartido por la Universidad de Santiago de Compostela; en la aplicación del decreto de precios públicos en cuanto a la exención reconocida a alumnos con discapacidad; los procedimientos aplicados para la convalidación de créditos a alumnos procedentes de ciclos de formación profesional de grado superior o de enseñanzas artísticas, o por la falta de determinados servicios en la sección de la UNED en Tui.

## II. Datos cuantitativos

|                                  | Total reclamantes |        | Total asuntos |        |
|----------------------------------|-------------------|--------|---------------|--------|
| Iniciadas                        | 2390              |        | 232           |        |
| Admitidas                        | 2351              | 98,37% | 193           | 83,19% |
| No admitidas                     | 35                | 1,46%  | 35            | 15,08% |
| Remitidas al Defensor del Pueblo | 4                 | 0,17%  | 4             | 1,73%  |

Entre las quejas admitidas a trámite existen varios asuntos que han sido promovidos por un amplio número de reclamantes. Siguiendo un orden cronológico en la interposición de los escritos, se presentaron 22 quejas por la falta de atención a las necesidades educativas especiales de alumnos del CEIP Isidro Parga Pondal, en Oleiros (A Coruña). Otras cien personas promovieron quejas para reclamar una nueva aula en la escuela infantil de As

Mariñas, en A Coruña. La oposición al cambio del horario escolar en los meses de junio y septiembre en el CEIP Padre Feijoo, en Allariz (Ourense) fue trasladada a esta institución por 742 personas.

La queja colectiva más numerosa fue presentada por 1.247 personas que manifestaban su desacuerdo por el hecho de que los alumnos de 1º y 2º de Primaria estuvieran agrupados en la misma aula y con la misma profesora durante todo el curso escolar 2018-19 en el CPI de Xanceda. También los agrupamientos de alumnado en dos aulas en el CEIP Virxe da Luz de Portomarín fueron objeto de otra queja colectiva presentada por 35 personas.

Fueron inadmitidas 35 quejas por concurrir alguno de los motivos establecidos en la ley reguladora de esta institución: en catorce ocasiones, por carencia de fundamento; en un caso, había transcurrido más de un año desde que la persona reclamante había tenido conocimiento de los hechos por los que presentaba la queja; en doce ocasiones, el asunto denunciado quedaba fuera de las competencias de supervisión del Valedor do Pobo. El resto de los expedientes no fueron admitidos a trámite porque no se había producido ninguna actividad administrativa previa que esta institución pudiera supervisar sino el desacuerdo con meras situaciones de hecho o con actos de trámite.

Las quejas remitidas al Defensor del Pueblo se referían, en las cuatro ocasiones en las que se enviaron los escritos de queja, a situaciones derivadas de normativa estatal o actuaciones de órganos de la Administración General del Estado.

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

|            | Total reclamantes |        | Total asuntos |        |
|------------|-------------------|--------|---------------|--------|
| Concluidas | 2312              | 98,34% | 154           | 95,92% |
| En trámite | 39                | 1,66%  | 39            | 4,08%  |

Por lo que respecta a las quejas presentadas en años anteriores y pendientes de resolución en algún momento de 2018, la situación actual es la siguiente:

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

### III. Actividad de supervisión

#### 1. Educación no universitaria

##### A. 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, son quejas colectivas suscritas por una pluralidad de padres y madres. En otras muchas ocasiones, 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 causa de su desacuerdo con la atención o los recursos puestos a disposición de determinados alumnos que presentan necesidades específicas de apoyo educativo.

Más del 91% de los alumnos con necesidades educativas especiales, un total de 12.775, están escolarizados en Galicia en centros ordinarios. Desde la entrada en vigor del 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, 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, el acoso escolar, la igualdad y libertad de género, el absentismo escolar o el protocolo aprobado en abril de 2018 para la atención educativa del alumnado con síndrome de Down y/o discapacidad intelectual.

La actividad de supervisión del Valedor do Pobo en la tramitación de las quejas presentadas y la colaboración con la administración educativa de entidades que se dedican a la atención a la diversidad y la educación inclusiva, como Cogami, el Instituto Gallego de TDAH y Trastornos Asociados, la ONCE, la Asociación de Personas con Parálisis Cerebral o Down Galicia se muestran como instrumentos muy eficaces de mejora y que contribuyen a detectar la suficiencia o insuficiencia de las medidas adoptadas.

A principios de 2018, varios padres y madres del alumnado de un aula de 4º curso de Educación Infantil del CEIP Isidro Parga Pondal presentaron una queja en la anterior Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria en la que transmitían su preocupación por la situación que se estaba dando en el aula puesto que el comportamiento de parte del alumnado estaba dificultando el correcto funcionamiento de la clase.

Tras las investigaciones y las actuaciones correspondientes, se asignó un profesor de Pedagogía Terapéutica (PT) tres días a la semana, compartido con otro centro de A Coruña.

El informe de la administración precisó que la información que se trasladó a esta institución al promover la queja debía matizarse pues, a tenor de la manifestación del escrito ("*se ha concedido el apoyo de un profesional en el aula los lunes, jueves y viernes*"), en el mes de abril de 2018 únicamente existiría un docente de apoyo en el aula en 15 de las 25 sesiones lectivas semanales. Sin embargo, la consellería señaló que, paralelamente a la asignación del PT, el CEIP Isidro Parga Pondal reorganizó su personal para que uno de los dos profesores de apoyo de educación infantil cubriera el resto de los días de la semana. De este modo, desde principios de marzo, el aula ya contaba con dos profesores en 23 de las 25 sesiones lectivas semanales, lo que, tal como destacaba el informe, facilitó la gestión del alumnado a partir de ese momento.

La propia consellería informó a las familias que el mes de abril es un momento prematuro para analizar y prever las necesidades de profesorado de los centros educativos para el siguiente curso escolar. Esta tarea se realiza desde la unidad competente entre los meses de junio y julio, en colaboración con los centros, y en función de la matrícula real de cada centro y de las necesidades derivadas de esa matrícula.

Otro caso análogo fueron las quejas presentadas por varios padres y madres de alumnos del CEIP Camiño Inglés, de Oroso (A Coruña) sobre la falta de profesorado especialista y orientador a tiempo completo en el centro. El CEIP Camiño Inglés es un centro de línea única, es decir, posee un grupo de cada curso de educación infantil (EI) y de educación primaria (EP), excepto en el caso de 1º EP que posee dos grupos. En total tiene 225 alumnos, de los cuales 76 son de EI y 149 de EP. El Equipo de Orientación Específico de A Coruña (EOE) elaboró los preceptivos informes del alumnado del CEIP Plurilingüe Camiño Inglés necesarios para la asignación del personal de apoyo. De este modo, en el curso 2018/2019, en el centro hay 5 alumnos y alumnas con necesidades educativas especiales (NEE) que cuentan con el diagnóstico y la valoración idónea del EOE. Es decir, poseen el dictamen de escolarización, que es el requisito indispensable para determinar si necesitan el apoyo de personal educativo específico.

Al tratarse de un centro de menos de 12 unidades no le corresponde ningún profesorado de audición y lenguaje (AL). A pesar de ello, el centro cuenta con profesorado de AL compartido con otro centro. Es decir, el centro tiene más profesorado del que le corresponde según el catálogo oficial, pero que se ajusta a los requerimientos de atención de su alumnado, al amparo de los dictámenes de escolarización elaborados para cada caso de necesidades educativas especiales. Los informes elaborados por el EOE indicaban que cuatro de los cinco alumnos necesitaban apoyo de AL. De estos cuatro alumnos, tres son de educación infantil y un alumno está escolarizado en la etapa de primaria en escolarización combinada en un centro de educación especial (CEE) y solo acude dos días al centro. Estas circunstancias hacen que la consellería estime que las necesidades de profesorado de AL están cubiertas para el CEIP Camiño Inglés. Del mismo modo, los informes del EOE indicaban que, del alumnado diagnosticado con NEE, solo dos precisan auxiliar técnico educativo. De ellos, el que necesita una supervisión más constante es el que está en escolarización combinada en un CEE, por lo que solo acude dos días al centro. De este cuadro, se deduce que las necesidades de personal cuidador en el CEIP están

suficientemente cubiertas, incluidos los dos días que tiene que prestar más atención a la persona que está en escolarización combinada.

Sobre el departamento de orientación, el artículo 2 de la Orden de 24 de julio de 1998 por la que se establece la organización y funcionamiento de la orientación educativa y profesional en la Comunidad Autónoma de Galicia regulada por el Decreto 120/1998, establece la creación de los departamentos de orientación en los institutos de educación secundaria y en los centros públicos integrados; en los colegios de educación infantil y primaria y en los colegios de educación primaria de doce o más unidades; y en los centros específicos de educación de adultos. Señala que podrán crearse departamentos de orientación en los colegios de educación infantil y primaria y en los colegios de educación primaria de menos de doce unidades, cuando las circunstancias de dispersión de la población así lo aconsejen. El CEIP Camiño Inglés cuenta únicamente con 10 unidades, por lo que no le correspondería departamento de orientación según lo establecido en el apartado b) de este artículo. Igualmente, el Ayuntamiento de Oroso no cumple con lo establecido en el apartado c) por lo que tampoco se puede asignar al centro un departamento de orientación a tiempo completo sino que está adscrito al departamento de orientación del CEIP de Sigüeiro.

En el caso de la ANPA A Basteira del CEIP Manuel Fraga Iribarne, en Cariño, había presentado una solicitud de reunión con el jefe territorial de la Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional en A Coruña para tratar la problemática que, en su opinión, existe en el centro debido a la falta de profesorado especialista en necesidades educativas especiales para el curso 2018/2019. Esta reunión tuvo lugar en septiembre de 2018 entre los representantes del ANPA y los inspectores encargados de la supervisión del centro, que, siguiendo las instrucciones del jefe territorial, informaron a los representantes de la ANPA de que el departamento de orientación de los centros educativos es el órgano competente para determinar, a través de los informes de evaluación psicopedagógica, cuál es el alumnado que tiene necesidades específicas de apoyo educativo o necesidades educativas especiales, qué necesidades son estas y cuál, en su caso, debe ser la intervención educativa idónea. En base a esos informes y como medidas ordinarias de atención a la diversidad para el presente curso, el centro adoptó el refuerzo educativo y el apoyo del profesorado con disponibilidad horaria puesto que el centro educativo cuenta con todo el personal previsto en su catálogo de puestos de trabajo. Además, el colegio cuenta con una persona auxiliar cuidadora que reparte su horario en función de lo establecido por el departamento de orientación. Ni la dirección del centro ni su departamento de orientación solicitaron más personal al departamento competente de la Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional para cubrir las medidas de atención a la diversidad para el alumnado matriculado en el curso 2018/2019.

En una reunión con el jefe territorial, la consellería confirmó que el CEIP Manuel Fraga Iribarne cuenta con el personal necesario para atender a todo su alumnado en el curso 2018/2019, tal y como se indicó en la reunión del mes de septiembre. El propio informe señala que las necesidades presentadas por los centros educativos en el mes de junio, de cara a organizar el siguiente curso, vuelven a ser valoradas al inicio del curso escolar para

dar respuesta a todas las necesidades que puedan surgir en ese momento y que no hubieran sido contempladas en las primeras previsiones. Por lo tanto, la necesidad de nuevas medidas debe comunicarse, en su caso, a la dirección del centro para cursar las solicitudes que sean oportunas.

Otro ámbito en el que son frecuentes las discrepancias entre la administración educativa y las familias son las concretas medidas de atención a la diversidad adoptadas en los centros educativos, particularmente cuando se produce un cambio de etapa, en relación con las adaptaciones del currículo.

La Orden de 6 de octubre de 1995, por la que se regulan las adaptaciones del currículo en las enseñanzas de régimen general, en su artículo 6, establece que "El diseño y desarrollo de las ACS (adaptaciones curriculares significativas) será responsabilidad del profesor/a que imparte la materia al alumno, con la colaboración del departamento didáctico y con el asesoramiento del responsable de la orientación educativa del centro". Así, queda claramente delimitada la competencia del profesorado respecto a las ACS sin que la norma confiera a los progenitores del alumnado atribuciones decisorias vinculantes en la elaboración y aplicación de las ACS. Por lo tanto, son los profesionales educativos los que deben seleccionar los materiales, las metodologías y los procedimientos de evaluación, procurando que se ajusten lo máximo posible a las NEAE que presenta cada alumno y de acuerdo con el marco de referencia curricular de sus respectivas ACS.

En muchos casos, las familias, cuando perciben alteraciones en el rendimiento escolar, requieren cambios metodológicos, organizativos o de los recursos pedagógicos empleados. El procedimiento que debe seguirse está establecido en el artículo 15 de la Orden de 6 de octubre de 1995, que señala que "Las familias de los alumnos que sigan alguna Adaptación Curricular (ACS) recibirán la información pertinente de las decisiones adoptadas sobre la misma. En caso de desacuerdo podrán reclamar ante el director del centro y, de persistir en su disconformidad, ante el servicio de inspección, que deberá resolver".

Los diferentes informes de la administración sobre este problema destacan que un currículo adaptado no supone necesaria y obligatoriamente que el alumno tenga que aprobar todas las materias adaptadas en el período para el cual está autorizada la ACS (un curso académico). Esta circunstancia no implica que las ACS estén mal elaboradas o temporalizadas o que el profesorado no tenga intención de desarrollarlas, sino que en su aplicación y en su desarrollo en las aulas, el profesorado tiene que considerar que intervienen otros factores asociados a las NEAE de cada alumno (ritmo de aprendizaje y adaptación, discontinuidad en la evolución, necesidad de afianzamiento de aprendizajes previos...) que pueden interferir en el nivel de consecución final de los criterios de evaluación y estándares de aprendizaje contemplados en la ACS para su superación.



Los desacuerdos entre las familias y la administración sobre el alcance de las medidas de atención a la diversidad o de atención al alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo son muy frecuentes, y, hasta cierto punto, lógicas, por la diferente percepción de la situación que se da en uno y en otro ámbito.

Sin embargo, se trata de decisiones y medidas que se adoptan siempre colegiadamente; que cuentan con supervisión de la inspección educativa; que tienen un aspecto estrictamente técnico que solo corresponde ponderar a los especialistas; y, finalmente, que se aplican por el profesorado teniendo en cuenta los factores oportunos que, en ocasiones, no son conocidos o valorados adecuadamente fuera del entorno educativo.

El 12,4% del alumnado total escolarizado en Galicia presenta algún tipo de necesidad específica de apoyo educativo, y en la comunidad gallega hay más de 3.300 pedagogos, especialistas en audición y lenguaje, orientadores o cuidadores, lo que supone que dos de cada diez profesionales de la enseñanza no universitaria son especialistas en la atención a la diversidad. El objetivo, en cualquier caso, debe ser garantizar una educación inclusiva de calidad y proporcionar las medidas necesarias para dar respuesta a las NEAE, favoreciendo la integración e inclusión de este alumnado en los centros. En ocasiones, por delante de los objetivos académicos se da prioridad a un trabajo educativo integral que permita a este alumnado adquirir aprendizajes funcionales y significativos para favorecer su transición progresiva hacia la vida adulta.

### B. La escolarización de hijos nacidos de partos múltiples

En el año 2017 se inició la tramitación de una queja sobre la que esta institución había señalado ya dos años antes la necesidad de articular soluciones que contaran con la opinión de los progenitores. Los promotores del expediente manifestaban su desacuerdo con la forma de escolarización de los hijos de partos múltiples que, desde su punto de vista, estaba desarrollándose de una manera discriminatoria, al presentar una circunstancia ordinaria como excepcional y al tratar esa excepcionalidad como un motivo de diferenciación innecesario (...).

Según el escrito de queja, los centros públicos gallegos (...) en un porcentaje que se desconoce, porque no hay trabajos hechos sobre este tema, mantienen mayoritariamente una de dos posturas: o separan a los múltiples, o los juntan. En el primer caso, los equipos directivos y los orientadores justifican la separación en opiniones como el fortalecimiento de las personalidades individuales, razones de igualdad de trato con el resto de sus compañeros y compañeras (que no suelen tener un hermano en el aula), problemas de conducta que se derivan del hecho de ser un grupo dentro del aula, y un amplio etcétera que siempre tiene que ver con ideas preconcebidas y nunca contrastadas. En muchas ocasiones, en los centros está establecido que la separación parte del hecho mismo de ser



hermanos, y siempre separan a aquellos que tienen tal vínculo, bien porque provengan de un parto múltiple, bien porque un hermano repetidor se sitúe en el mismo curso que un hermano menor, o bien porque dos hermanos hayan nacido en el mismo año; las tres casuísticas posibles son susceptibles de tratamientos muy diferenciados, porque derivan de razones específicamente diversas; sin embargo, se tratan de una manera uniforme, algo que es normalmente contrario al necesario trato equitativo.

En el segundo caso, el de la escolarización conjunta, existe una doble causa: puede ser una decisión consciente de cara a los múltiples, y considerar que es bueno para ellos estar en la misma clase; o puede ser simplemente como consecuencia de una ordenación alfabética, en la que los hermanos necesariamente siempre estarían juntos; en cualquier caso, la tendencia continúa siendo la uniformidad.

Existen aún un tercero y hasta un cuarto caso; el tercero sería aquel en el que las características físicas del centro escolar no permitan la separación, por ser un centro de línea única, en cuyo caso estarían siempre juntos, independientemente de que fuera positivo o negativo para ellos. El cuarto caso serían aquellos centros, muy minoritarios pero existentes, en el que se hace un estudio específico de cada caso, y se toma la decisión que, en conjunto, se cree que puede beneficiar más a los niños, según sus peculiaridades concretas.

La anterior Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria informó que los centros públicos gallegos, de manera mayoritaria, mantienen juntos a los alumnos nacidos de partos múltiples: el 62,07% del alumnado, frente al 37,93%, que están escolarizados de manera separada. Esta división viene motivada por factores muy diversos que se analizan de manera individualizada en cada centro, según la línea pedagógica seguida y según la experiencia previa, tanto de los centros como del alumnado. Según la consellería, en los centros se escucha la opinión de los padres y de las madres del alumnado, pero esto no quiere decir que no sea válida la decisión del centro, desde el punto de vista pedagógico, cuando no coincida con la de los progenitores.

El 36,21% del alumnado de parto múltiple gallego está escolarizado en función de la opinión manifestada por sus progenitores, en algunos casos en la línea de las Normas de Organización y Funcionamiento y en otras, en contra de ellas. Si tenemos en cuenta que el 30,24% del alumnado múltiple está en la misma clase porque está en centros de línea única, se observa que es muy significativa la participación de los padres y de las madres en la escolarización de sus hijos e hijas. De hecho, en el 18,31% del alumnado de parto múltiple que, para el curso 2017/2018, aparece escolarizado separado debido a las NOF o a los criterios pedagógicos, los centros informaron adecuadamente a las familias y valoraron su opinión.

Para el Valedor do Pobo, en la determinación del beneficio y del interés de los menores como el más necesitado de protección, no puede considerarse válida la decisión del centro cuando no coincida con la de los progenitores. Son los padres los principales responsables de la educación de sus hijos.

En supuestos como el que nos ocupa, y particularmente en las etapas tempranas de la escolarización, la opinión de los padres debe prevalecer sobre criterios apriorísticos del centro. Solo en caso de que el centro pueda acreditar que la medida de separación o agrupamiento para esos alumnos concretos es la más beneficiosa desde el punto de vista pedagógico, podría adoptarse esa decisión. No parece justificado que el centro pueda establecer una medida fundada en criterios pedagógicos genéricos y deban ser los padres los que aporten informes psicopedagógicos en sentido contrario. Por tal motivo, se formuló a la consellería la recomendación de que adoptara las medidas necesarias para trasladar a todos los centros docentes que las decisiones relativas a la separación o agrupamiento en la misma aula de los alumnos nacidos de partos múltiples no pueden establecerse *a priori* en las Normas de Organización y Funcionamiento de los centros porque un criterio de carácter general puede ser incompatible con el beneficio particular de los menores afectados.

Este tipo de decisiones deben ser adoptadas en atención a cada caso particular, consensuando la medida entre padres, docentes y servicios de orientación de los centros, solución que es la que mejor se acomoda a su autonomía pedagógica y organizativa, a los principios que informan la atención a la diversidad y a los compromisos educativos con las familias. Además, no se aprecia que las soluciones de escolarización que respondan al beneficio de estos alumnos en atención a sus circunstancias particulares, supongan perjuicio alguno para el desarrollo del resto de los menores ni tampoco para el funcionamiento del centro.

La anterior Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria señaló que no existe normativa básica estatal ni reglamentación en lo relativo a la distribución del alumnado nacido de partos múltiples, por lo que son los propios centros docentes los que, en virtud de su autonomía de gestión y pedagógica, realizan la distribución del alumnado en función de sus criterios y sus proyectos educativos.

Tampoco existe evidencia científica que demuestre que la separación o la unión de los gemelos, de los mellizos o de cualquier otro tipo de múltiples sea positiva ni negativa para el desarrollo de su autonomía e identidad. Así, los últimos estudios en este campo tienden cada vez más a la idea de que no hay una solución igual para todos los casos pues cada pareja de múltiples es diferente. De ahí que se recomiende desde el ámbito científico que la solución en el ámbito educativo sea el resultado de un estudio individualizado de cada caso en el que se tenga en cuenta la opinión de los padres y las necesidades educativas de los niños.

En función de todo lo expuesto y en tanto no se establezca una reglamentación o exista una evidencia científica concluyente, la consellería aceptó la recomendación y acordó trasladar a todos los centros docentes de la Comunidad Autónoma de Galicia la recomendación de que las decisiones relativas a la separación o agrupamiento en una misma aula del alumnado nacido de partos múltiples no se establezcan *a priori* en las Normas de Organización y Funcionamiento de los centros.

Este tipo de decisiones deberán ser adoptadas de una manera flexible y abierta, con carácter revisable, sobre el consenso entre progenitores, docentes y servicios de orientación, basado en el interés superior de los menores, en los principios que informan la atención a la diversidad y en la autonomía pedagógica y organizativa de los centros docentes, para garantizar que la decisión tomada sea la más apropiada para el mejor desarrollo educativo, emocional y social de este tipo de alumnado.

### C. La implantación de jornada única en determinados centros escolares

La solicitud de jornada única es una demanda que, en determinados centros escolares, se justifica por las dificultades de conciliación familiar y laboral y por las largas jornadas lectivas que, en muchos casos, impone al alumnado la permanencia de muchas horas en el centro. Sin embargo, la variación de los horarios lectivos debe ser informada, con carácter obligatorio, por la Dirección Xeral de Mobilidade, cuando tiene rutas integradas. Si el informe es desfavorable, los servicios de Recursos Educativos Complementarios de las jefaturas territoriales de la consellería no pueden acceder a la petición.

Esta institución recibe todos los años quejas de un amplio número de familias reclamando que sean atendidas las solicitudes de cambio de jornada demandadas de forma mayoritaria por la comunidad educativa. El problema, como se le comunica a las personas que promueven nuestra intervención, es la dependencia de los informes de la Consellería de Infraestruturas e Mobilidade y la integración de las rutas de transporte escolar en el Plan de Transporte Público de Galicia en la modalidad de transporte compartido. Como ya señalamos en anteriores informes, la configuración de la población gallega en núcleos dispersos e incluso en viviendas aisladas dificulta la articulación de rutas de transporte escolar que cubran la demanda y respeten los requerimientos de seguridad y tiempo máximo de permanencia en los autobuses y, a la vez, permitan el inicio de la jornada escolar en una franja horaria que haga posible el cumplimiento de las horas lectivas programadas en las distintas etapas educativas. En algunos centros escolares de la provincia de Ourense, la jornada escolar comenzaba las 10:30 horas de la mañana y finalizaba en algunos casos a las 17:30 horas. La segunda fase del Plan de Transporte, en este momento en exposición pública, permitirá al menos a cinco centros de la provincia implantar una jornada única.

En el mes de junio se presentaron 742 quejas demandando una jornada lectiva estable para el alumnado del CEIP Padre Feijoó de Allariz, centro que cambia los horarios escolares en los meses de junio y septiembre. Una vez recibida la documentación complementaria, constaba la existencia de un informe desfavorable de la Dirección Xeral de Mobilidade. Además, se indicó que las peticiones denegadas serían incluidas, para ser tomadas en

consideración, en la planificación del Plan de Transporte Público, contando con una nueva solicitud que expresara el deseo del cambio horario para el próximo curso.

#### D. Los agrupamientos de alumnado de diferentes niveles

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, determina en su artículo 4 que el número de alumnas y alumnos por unidad escolar que se utilizará para estimar las vacantes en cada uno de los niveles es de 25 por unidad en el segundo ciclo de educación infantil y en educación primaria. Cuando los grupos cuenten con escaso número de alumnado pueden formarse agrupamientos mixtos de 18, 19 y hasta 20 alumnos de diferentes niveles.

Los agrupamientos de este alumnado que está en diferentes niveles es percibido por las familias como un déficit de calidad en la enseñanza. Una de las quejas suscrita por un mayor número de personas, 1.247 firmantes, manifestaba el desacuerdo por el hecho de que los alumnos de 1º de primaria y 2º de primaria se vieran obligados a compartir aula y docencia con la misma profesora durante todo el curso escolar 2018-19 en el Colegio Público de Xanceda - Mesía.

Según los promotores de la queja, la situación ya se había producido en el curso académico anterior, con el agrupamiento de los niños de 3, 4 y 5 años en una misma clase y con una sola maestra para toda la etapa de Educación Infantil. Según manifestaban, el agrupamiento de los dos cursos de primaria en un aula con una sola profesora parecía no tomar en consideración que había tres alumnos con necesidades educativas especiales. El informe sobre la situación fue reiteradamente demandado a la consellería, hasta el punto de tener que formular un recordatorio de sus deberes legales y una advertencia sobre las consecuencias de su desatención a la obligación de colaborar con esta institución.

Según la información obtenida al finalizar el período de matrícula en el mes de junio, el CPI de Xanceda contaba con 18 alumnos para el primer ciclo de educación primaria (1º y 2º de educación primaria) por lo que, conforme a la normativa vigente, fueron agrupados en una única unidad. A comienzos del curso 2018/2019, la dirección del CPI informó que en ese momento la matrícula había ascendido a 20 alumnos en el primer ciclo de educación primaria (10 de 1º y 10 de 2º), debido a la incorporación de dos alumnos durante el verano. Una vez comunicada esta circunstancia se decidió que, a pesar de que la normativa permitía continuar con la agrupación hasta 20 alumnos y alumnas, se desdoblase el grupo de primer ciclo de educación primaria en dos unidades (1º y 2º). Seguidamente, el 12 de septiembre de 2018, se procedió al nombramiento de una persona docente para asumir el nuevo grupo que se conformó. De este modo, el centro cuenta con la dotación de profesorado que según el catálogo le corresponde para poder atender de forma eficiente a su alumnado para el presente curso.

Otro colectivo de padres y madres manifestaron su desacuerdo con el agrupamiento de alumnado en un aula en el CEIP Plurilingüe Virxe da Luz de Portomarín. Se trata de un centro que cuenta con un total de 33 alumnos y alumnas. Este alumnado está distribuido en tres unidades:

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

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

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

El centro no cuenta con alumnado con necesidades educativas especiales (NEE).

En su queja, las 35 personas promotoras de los expedientes reclamaban que los agrupamientos fueran, como máximo, de dos cursos (1º y 2º, 3º y 4º, 5º y 6º) y, por lo tanto, se dotara al centro de un profesor más de educación primaria. Sin embargo, en función del alumnado y de las unidades con las que cuenta el CEIP, el cuadro de profesorado que le corresponde es el que figura en la Orden de 7 de julio de 2014 por la que se modifican las unidades y los puestos de trabajo docentes de los centros públicos dependientes de la consellería en los niveles de educación infantil, educación primaria y educación especial. Así, el centro cuenta con un maestro/a de educación infantil; un maestro/a de inglés; un maestro/a de música; un maestro/a de educación física y un orientador/a compartido que acude al centro dos días a la semana. El centro también cuenta con un docente de audición y lenguaje (AL) un día a la semana; un docente de religión dos días a la semana y con un auxiliar de conversación 12 horas semanales puesto que es un centro plurilingüe.

Las quejas aludían a la dedicación de uno de los docentes al cargo de dirección del centro, con la carga que ello representa como miembro único del equipo directivo, entendiéndose que no era posible que se cumplieran las horas lectivas suficientes para una atención de calidad. Sin embargo, la jornada de trabajo del profesorado del centro es la que se establece en la Orden de 23 de junio de 2011 por la que se regula la jornada de trabajo del personal funcionario y laboral docentes que imparten las enseñanzas reguladas en la Ley orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de educación. La jornada semanal de este personal funcionario docente es de treinta y siete horas y media. De estas, se dedicarán treinta horas a las actividades del centro, con presencia en el mismo, de las cuales 25 tendrán carácter lectivo con el alumnado, a razón de cinco horas diarias, de lunes a viernes.

La jornada lectiva del alumnado de EI y de EP es de 25 horas semanales (5 horas diarias de clase, incluido el tiempo del recreo), tal y como establece el Decreto 330/2009, de 4 de junio, por lo que se establece el currículo de la educación infantil en la Comunidad Autónoma de Galicia, y 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. En función del

profesorado que trabaja en el centro, este debería impartir un total de 125 horas de docencia directa. La diferencia que existe entre las 75 horas de docencia que necesitan las tres unidades del alumnado del CEIP y las 125 horas disponibles del profesorado es suficiente para dar respuesta a los necesarios reajustes que puede hacer el centro educativo dentro de su autonomía de gestión (horas para ejercer la dirección, guardias, desdoble de los grupos para trabajar más individualmente...).

En este caso, la consellería justificó con datos objetivos la cobertura de las necesidades de atención y dedicación del profesorado. Como ya señalamos, el catálogo de puestos trata de evitar situaciones discriminatorias entre los centros escolares, asegurando el número de maestros, profesores especialistas y orientadores que le corresponden al centro en función de su ratio de alumnado. Dentro de su potestad de auto-organización, la consellería tiene que garantizar esta correspondencia establecida normativamente en el cuadro de profesorado. Por otra parte, revisadas las jornadas lectivas y los horarios concretos del profesorado, existe una amplia disponibilidad horaria que permite llevar a cabo en el centro los ajustes necesarios.

#### E. Acceso al comedor escolar

El acceso al comedor escolar en el CEIP de Pedrouzos suscitó quejas reiteradas los últimos cursos. El CEIP de Pedrouzos es un centro educativo con un área de escolarización muy amplia y densamente poblada, en el Ayuntamiento de Brión, que tiene una elevada demanda de plazas y al que están adscritas varias escuelas de educación infantil muy distantes del colegio. Este centro cuenta con muchas familias que requieren del servicio de comedor por incompatibilidad laboral y familiar, así como la utilización del transporte para su escolarización.

Por esta circunstancia, la administración educativa acometió las obras de acondicionamiento para ampliar la superficie idónea de comedor escolar hasta el límite máximo que la actual planificación urbanística del Ayuntamiento de Brión permite.

Sin embargo, las obras realizadas permitieron ampliar la superficie de comedor, pero originaron una redistribución obligada del espacio destinado a comedor, de forma que la aplicación de las ratios de ocupación necesarias para el desarrollo de la actividad sin menoscabo o riesgo para los menores supuso una limitada reducción de las plazas, a fin de garantizar un servicio más seguro y racional.

Las dificultades de las familias para conciliar los horarios lectivos con los laborales suelen derivar en un exceso de demanda de plazas que obliga a la administración a aplicar la normativa y los criterios de preferencia establecidos para cada caso. En el año 2018, se hicieron constantes gestiones a lo largo del curso con la finalidad de solucionar la problemática existente en este comedor escolar. Así, en base a sus competencias en la materia establecidas en el artículo 7.5 de la Orden de 21 de febrero de 2007 por la que se regula la organización, funcionamiento y gestión del servicio de comedor escolar en los centros docentes públicos no universitarios dependientes de la anterior Consellería de

Cultura, Educación e Ordenación Universitaria, el Consejo Escolar del centro revisó, a finales del curso 2016/2017, las solicitudes de comedor recibidas y seleccionó a los comensales, al tiempo que elaboró una lista de espera con los escolares sin plaza de comedor.

Posteriormente, una vez presentadas las alegaciones de las familias del alumnado excluido, se aceptaron aquellas que reunían los requisitos establecidos en la Orden de 21 de febrero de 2007, y esto dio lugar a la modificación de la lista de alumnado admitido y también a la lista de espera del no admitido.

En el procedimiento se revisaron todas las peticiones de plaza, con su correspondiente documentación acreditativa (certificados de empadronamiento municipales, certificados de convivencia de la policía municipal, certificados de exclusión social de los servicios sociales del ayuntamiento, declaraciones y certificación de incompatibilidad laboral y familiar, etc., todos ellos con presunción de veracidad) y se aplicaron los criterios de prioridad previstos en la citada Orden de 21 de febrero de 2007.

Como resultado de este proceso, el alumnado beneficiario de este servicio el curso anterior cuyas circunstancias familiares habían cambiado, perdió su preferencia en el comedor. Igualmente, quedó postergado en la lista el alumnado al que le correspondía un centro escolar distinto, en función del área de escolarización establecida por la consellería. Del mismo modo, por aplicación del criterio general de agrupación familiar, fueron admitidos los hermanos y hermanas del alumnado beneficiario que cumplieran con las mismas circunstancias de incompatibilidad familiar y laboral que estos.

Por último, se hicieron todas las gestiones para dar entrada en el comedor a todo el alumnado que, procedente fundamentalmente de las escuelas de educación infantil adscritas al CEIP de Pedrouzos para cursar educación primaria, estuviera lo suficientemente alejado del centro como para que su escolarización requiriese inevitablemente la utilización del transporte escolar y, por razón de la jornada continuada implantada en el centro, no pudiesen comer en casa por resultar inviable o perjudicial para ellos.

Después de la publicación de las nuevas listas derivadas de la resolución de las reclamaciones, algunos de los padres y madres del alumnado que se encontraba en la lista de espera del comedor presentaron un recurso de alzada ante el órgano competente de la consellería. En la tramitación de estos recursos, se comprobó que el alumnado incluido en dicha lista de espera no estaba puntuado ni ordenado por posiciones. En la resolución del recurso se ratificó la lista de admitidos que publicó el Consejo Escolar del CEIP de Pedrouzos, pero, con respecto a la lista de espera, se indicó al Consejo Escolar que la rectificara para cumplir con las formalidades establecidas.

Igualmente, la consellería ratificó todo el proceso de selección efectuado por el Consejo Escolar del CEIP de Pedrouzos. Las quejas se concluyeron con el compromiso de analizar la viabilidad de establecer dos turnos en el comedor, lo que implicaba un ajuste horario que, en todo caso, debería cumplir el cómputo de horas lectivas exigido por la normativa



vigente, y no provocar distorsiones en otras prestaciones asociadas, como el transporte escolar, y que se constatará la implicación imprescindible y responsable de la comunidad educativa sobre la que poder articular una propuesta que garantice la disponibilidad real y efectiva del número de personas colaboradoras voluntarias necesarias para el desarrollo eficaz del servicio de comedor en un segundo turno durante todo el curso escolar, de manera que tal propuesta pueda ser sometida a la autorización previa del Consejo Escolar del CEIP de Pedrouzos.

#### F. Carencia de prazas na Escola Infantil de As Mariñas

En el mes de mayo se recibió una queja colectiva firmada por un centenar de personas relativa a la falta de plazas en la escuela infantil de As Mariñas, con la consecuencia de que muchos niños que precisaban ser usuarios quedaban en lista de espera. Por tanto, solicitaban la ampliación de una unidad más para los niños de 1 a 2 años en esa escuela infantil situada en Orillamar, en la ciudad de A Coruña. En este curso, la escuela solamente ofertaba 5 plazas de nuevo acceso y la demanda superaba las 70 plazas, quedando muchos niños en lista de espera y teniendo que ir en muchas ocasiones a centros muy alejados de su domicilio y mucho más caros.

En el informe elaborado por la gerencia de la Axencia Galega de Servizos Sociais de la Consellería de Política Social se señala que la agencia tuvo conocimiento de esta solicitud a través de las propias familias mediante escrito con registro de entrada el 26 de abril de 2018.

La Axencia Galega de Servizos Sociais se comprometió a hacer una valoración de la situación en la escuela infantil de As Mariñas, estudiando la viabilidad y posibilidades de ampliación en una unidad en el grupo de niños de 2-3 años para los próximos cursos. Esta decisión tiene que ser técnicamente viable y cumplir los requisitos establecidos en el Decreto 254/2011, de 23 de diciembre, y en el Decreto 329/2005, de 28 de julio, por el que se regulan los centros de menores y los centros de atención a la infancia. Le corresponde a la administración la adopción de esta medida, en función de la observancia de esas especificaciones técnicas que condicionan la viabilidad del proyecto.

Al margen de esto, desde la Axencia Galega de Servizos Sociais se recordó a todas las familias sin plaza en una escuela infantil pública que podrían acogerse al programa de ayuda Bono Concilia. Se trata de un programa de ayudas económicas directas a las familias que no hayan conseguido plaza en una de las escuelas de titularidad pública, para contribuir al pago de una plaza en una escuela infantil 0-3 privada de su elección, de las que son beneficiarias todas las familias que lo hubieran solicitado. Las cuantías han sido recientemente incrementadas, para cubrir todo o parte del coste de una plaza en la escuela privada elegida por la familia, ya que la cuantía estará en función de la renta per cápita de la unidad familiar y de los servicios solicitados, y oscila entre los 250 euros/mes para las rentas más bajas y los 45 euros/mes para las rentas más altas.



Como en muchos otros casos, se comprueba que la reclamación por la carencia de plazas en escuelas infantiles está fundada y que es preciso resolver el desequilibrio entre oferta y demanda de plazas públicas de 0-3 años en determinadas zonas y localidades.

#### G. Problemas en la gestión de recibos de actividades extraescolares y servicios complementarios en el Ayuntamiento de Ames

En varias quejas se manifestó el desacuerdo con la actividad del Ayuntamiento de Ames en el cobro de los servicios complementarios de comedores escolares dependientes del ayuntamiento, Buenos días Cole, Tardes Divertidas y el programa lúdico Escuela de Verano. Señalaban que el ayuntamiento no pasaba recibos desde el mes de julio y pretendían cobrar todos los recibos juntos, como ya había ocurrido el año anterior. En el informe de la alcaldía se manifestaba que, solicitado informe al departamento de Educación, se concluía lo siguiente:

En primer término, la Ordenanza fiscal reguladora de la tasa por la prestación de servicios complementarios educativos y de conciliación de la vida familiar y laboral del Ayuntamiento de Ames –que resulta de aplicación a los servicios públicos de "Red de Comedores Escolares", "Buenos Días Cole" y "Tardes Divertidas" así como al programa "Escuela de Verano"– fue recientemente modificada, publicándose su aprobación definitiva el 14 de febrero de 2018 (BOP nº 31). Su texto recogía en su disposición transitoria que las nuevas tasas se aplicarían para el curso 2018-2019 y en el caso de la Escuela de Verano, para el año 2019.

El cambio o modificación de esa Ordenanza y de la nueva aplicación informática supone en la práctica una importante tarea administrativa que se vio condicionada por la insuficiencia de personal en el departamento de Educación que, sin ver incrementada su dotación, vio aumentado de forma exponencial el número de usuarios y usuarias.

El cobro de las tasas de los citados servicios es particularmente complejo al inicio del curso escolar, al tener que hacer una revisión de la documentación en el apartado relativo a la situación económica que puede variar cada año. Por primera vez, en este curso escolar se calculan las cuotas de los usuarios con la renta del año inmediatamente anterior, es decir la renta de 2017. Los datos fiscales de este año se facilitan por parte de la Agencia Tributaria en el período estival y supone un mínimo dos meses para revisar y solicitar toda la documentación.

En este sentido, el ayuntamiento pone de manifiesto que los usuarios de comedores escolares, "Buenos Días Cole", y "Tardes Divertidas" superan los 1.700 usuarios. Si consideramos también los programas lúdicos de septiembre (140 usuarios) y "Escuela de Verano 2018" (532 usuarios) es evidente el volumen de gestión necesaria para el cálculo de cada cuota individualizada.

En relación a la acumulación de recibos y con el fin de evitar situaciones que se produjeron en años anteriores, el concejal de Educación aprobó un calendario de cobros que pretende evitar esta situación:

- Mes septiembre: antes de 23 de noviembre (ya realizado)
- Mes octubre: entre 24 y 29 de noviembre (ya realizado)
- Escuela de Verano, primera semana de diciembre. A partir del mes de noviembre, recuperándose la normalidad, el recibo de noviembre fue cobrado en diciembre.

Es comprensible la preocupación de los reclamantes por la acumulación en los cobros de los recibos que puede tener (tiene, de hecho) un efecto muy perturbador en las economías familiares por las cuantías de los recibos, que deberían haberse cobrado de manera gradual.

Sin embargo, la justificación del ayuntamiento, excepto en lo relativo a la carencia de personal, que nunca puede dar lugar a una falta de calidad o de una adecuada atención a los ciudadanos, es razonable en lo que se refiere a la revisión de una ingente documentación, parte de la cual se obtiene a partir del verano, como sucede con las rentas familiares de las personas usuarias correspondientes al ejercicio fiscal inmediatamente anterior. Esta institución ha venido insistiendo a las administraciones públicas que no tiene sentido considerar, para dar acceso a una determinada prestación, las rentas de dos años y medio atrás, tal como se venía haciendo porque, lamentablemente, las circunstancias laborales y económicas de las familias han experimentado a lo largo de estos años de crisis cambios muy significativos en los niveles de renta, situación que aún se está produciendo por la falta de estabilidad laboral y porque la recuperación económica apenas ha tenido incidencia en muchas unidades familiares.

Es comprensible que revisar y hacer las obligadas comprobaciones en las solicitudes lleve cierto tiempo y pueda darse un relativo retraso los cobros. Lo que no es aceptable es su acumulación en un único recibo. Consideramos que la solución de graduar los cobros puede ser adecuada, a pesar de que en estos dos meses de noviembre y diciembre puedan hacerse dos cargos, lo que supone contar con una cierta previsión de las familias que habrían de reservar los importes no cargados en el mes correspondiente.

#### H. Modificación en las bases de las ayudas para escuelas infantiles en el Ayuntamiento de Ferrol

Otra circunstancia que produjo malestar entre las familias beneficiarias se suscitó en el Ayuntamiento de Ferrol, por causa de la anulación de un procedimiento ya iniciado para adjudicar ayudas económicas para la atención de la primera infancia en escuelas infantiles 0-3 años. Las bases reguladoras de estas ayudas habían sido aprobadas por la Junta de Gobierno Local en sesión celebrada el día 24 de febrero de 2015. Los únicos requisitos para

optar a estas ayudas eran que la unidad familiar tuviera un año de antigüedad en el Ayuntamiento de Ferrol; tener al menor matriculado en una de las siguientes escuelas infantiles: una escuela adherida a la red AFESIN, siempre que dicha escuela aplicase el Decreto 49/2012, de 19 de enero, regulador de los precios de las plazas de las escuelas infantiles dependientes de la Consellería de Traballo e Benestar; en escuelas infantiles dependientes de la Consellería de Traballo e Benestar situadas dentro del ámbito territorial del Ayuntamiento de Ferrol; en escuelas infantiles dependientes del Consorcio Galego de Servizos de Igualdade e Benestar situadas dentro del ámbito territorial del Ayuntamiento de Ferrol; o en escuelas infantiles dependientes de la Axencia Galega de Servizos Sociais.

Las ayudas eran subvenciones directas a las familias y las cuantías iban desde 50 euros por el primer menor hasta 70 euros por el tercero; en el caso de partos múltiples, 60 euros por cada menor.

Durante los años 2016 y 2017 se mantuvieron en vigor dichas Bases. En diciembre de 2017 se iniciaron los trámites para la elaboración de unas nuevas Bases que contemplaran también requisitos económicos. Las Bases para el año 2018 fueron informadas por la Secretaría General en diciembre de 2017, se realizó informe-propuesta el día 23 de enero de 2018 y se solicitó informe del Negociado en esa misma fecha, respecto de la compatibilidad de estas ayudas con el Decreto 49/2012, de 19 de enero, que establece el régimen de precios de las escuelas infantiles 0-3 dependientes de la actual Consellería de Política Social fundamentándolo en que, aunque las dos administraciones, local y autonómica, están subvencionando el mismo concepto, la Ley de Subvenciones, en el artículo 19.2 establece que la normativa reguladora de la subvención determinará el régimen de compatibilidad o incompatibilidad para la percepción de otras subvenciones, ayudas, ingresos o recursos para la misma finalidad, procedentes de otras administraciones o entes públicos o privados, nacionales, de la Unión Europea o de organismos internacionales, sin perjuicio del dispuesto en el apartado siguiente. El artículo 19.3 establece que el importe de la subvención en ningún caso podrá ser de tal cuantía que, de forma aislada o en concurrencia con otras subvenciones, ayudas, ingresos o recursos, supere el coste de la actividad subvencionada.

Tanto el Decreto 49/2012 como las Bases municipales, no establecían incompatibilidad con otras ayudas. Con fecha de 28 de febrero de 2018, la intervención municipal solicitó varios informes previos y vinculantes, de los que se concluía que estas ayudas se consideran una competencia propia del ayuntamiento porque están dirigidas a familias con unas condiciones socioeconómicas desfavorables para afrontar los gastos derivados de la necesidad de conciliar la vida laboral y familiar.

La fiscalización del gasto se realizó el día 4 de septiembre de 2018 y la resolución de aprobación de las Bases se llevó a cabo el día 14 de septiembre de 2018. Con los anteriores trámites, las Bases estaban listas para su publicación en la Base de Datos Nacional de Subvenciones y regirían las solicitudes presentadas a partir del día siguiente a la publicación de la convocatoria. Para las familias que ya tenían concedida la ayuda en el año 2017, esta se prorrogaría para el año 2018.

Iniciado el expediente de pago de las ayudas de enero a junio de 2018 de las familias que ya tenían la ayuda en el año 2017, la intervención municipal lo devolvió con un informe de fecha 10 de octubre de 2018 emitiendo informe de reparo suspensivo al amparo del artículo 216.2. c) del TRLFL, por infracción esencial de los artículos 174.2.y) del TRLFL y 20 de la LGS. Este reparo no es subsanable.

A la vista del anterior informe, se aprobó por Decreto de fecha 30 de octubre de 2018 desestimar las solicitudes y la documentación de justificación para el abono de cuotas trimestrales de las ayudas económicas para la atención de la primera infancia en escuelas infantiles 0-3, presentadas por el Registro General del Ayuntamiento de Ferrol desde el 1 de enero de 2018. Dicho acuerdo se notificó nominativamente a todos los interesados en este procedimiento.

Tras esta actuación, se realizó un nuevo informe-propuesta a mediados de octubre de 2018 y tras los trámites oportunos, se aprobó por Decreto de 19 de octubre de 2018, que anulaba los acuerdos adoptados en el Decreto del día 14 de septiembre de 2018. A finales de octubre se adoptó la resolución de la convocatoria que fue publicada en el BOP el día 14 de noviembre de 2018.

Todas las familias afectadas contaban con subvención de la Xunta de Galicia, ya que las Bases del 2015 establecían como requisito que el menor estuviera matriculado en una de las escuelas infantiles financiadas total o parcialmente con fondos públicos.

Resulta claro que el Ayuntamiento de Ferrol, con la intención de beneficiar a las familias ya usuarias de las escuelas infantiles en 2017, prorrogando sus ayudas en el ejercicio de 2018, diseñó un procedimiento que, en la fiscalización del interventor, tenía un reparo insubsanable por ser contrario a la configuración legal del compromiso plurianual de gasto. Por otra parte, las bases reguladoras de las ayudas aprobadas por la Xunta de Gobierno Local de 24 de febrero de 2015, no fueron publicadas en el BOP a través de la Base de Datos Nacional de Subvenciones, lo que hacía la convocatoria nula de pleno derecho en aplicación del art. 20 de la LGS 38/2003.

Como consecuencia de lo anterior, el ayuntamiento se vio en el deber de anular la convocatoria y modificar las Bases, mediante una nueva convocatoria publicada en el BOP el 14 de noviembre de 2018. No se apreció en este caso una actuación administrativa irregular sino la anulación de una convocatoria que no reunía los requisitos legales y no podía producir efectos. Los trámites siguientes consumieron unos plazos que hicieron que la nueva convocatoria fuera, en opinión de las familias, extemporánea. Sin embargo, se consideró que la actuación del Ayuntamiento de Ferrol pretendió favorecer a las familias pero incurría en un procedimiento administrativo inválido que no podía subsanarse y debía ser sustituido por unas nuevas Bases, como así se hizo.

Las familias presentaron sus solicitudes al amparo de las nuevas bases aprobadas en 2018 y publicadas en el BOP de 14 de noviembre.

### I. Problemas en la realización de la EBAU

En el informe correspondiente al año 2017, se puso de manifiesto la precipitación y el escaso margen de tiempo con que se acometieron los cambios normativos en el diseño y en la realización de la prueba de evaluación de bachillerato para el acceso a la universidad, situación derivada de los cambios políticos acontecidos a finales de 2016, que llevaron a modificar sustancialmente la naturaleza y el alcance de las evaluaciones individualizadas al finalizar la etapa de Bachillerato, previstas en la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de educación, modificada por la Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa (LOMCE).

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

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

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

En el año 2018, la EBAU fue causa de varios expedientes de queja centrados, principalmente, en dos aspectos: el ámbito de aplicación de la disposición transitoria única de la Orden ECD/1941/2016, de 22 de diciembre y las circunstancias de aplicación de la prueba a alumnos con discapacidad reconocida o con necesidades educativas especiales.

a) **Ámbito de aplicación de la disposición transitoria única de la Orden ECD/1941/2016, de 22 de diciembre**

En el primer caso, se inició una actuación de oficio y se presentaron once quejas individuales. El expediente de oficio, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 16 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, se inició tras tener conocimiento de que la CiUG publicó el día 7 de febrero de 2018 una nota informativa en la que manifestaba que el alumnado en posesión del título de Bachillerato del sistema educativo español obtenido en el curso 2015/16 que no hubiera accedido a la universidad (disposición transitoria única de la Orden ECD/1491/2016, de 22 de diciembre), así como el alumnado que habiendo cursado con anterioridad 2º de bachillerato y que hubiera sido propuesto para el título en el curso 2016/17, al que también se refiere esa disposición transitoria, mantenía su derecho de acceso a la universidad sin necesidad de superar las pruebas de Evaluación de Bachillerato para el Acceso a la Universidad.

En sentido contrario a esta comunicación, la misma CiUG hizo público el 14 de mayo de 2018 (menos de un mes antes de la celebración de las primeras pruebas de la EBAU) un aviso urgente en el que indicaba a este alumnado que, para acceder a la universidad, tenían la obligación de realizar y superar las pruebas de la EBAU, tanto de la fase obligatoria como, en su caso, la fase voluntaria.

Además de esto, la CiUG empleó la técnica de la corrección de errores en la publicación de la convocatoria de matrícula de la prueba de EBAU, no para enmendar errores de edición, sino para alterar de forma expresa el contenido efectivo de la normativa reguladora de la matrícula. De hecho, la CiUG motiva esa corrección en la comunicación recibida desde el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte aclarando el sentido de esa exención en la disposición transitoria única de la Orden ECD/1941/2016, de 22 de diciembre. Esto suponía una grave irregularidad que podía determinar importantes consecuencias para la vigencia de las normas, y de la que podían, además, derivarse responsabilidades.

Lo cierto es que con esa nota informativa de la CiUG de 7 de febrero, se creó un signo externo producido por la administración lo suficientemente concluyente como para inducir razonablemente a confiar en la legalidad de la actuación administrativa, unido a que el tiempo transcurrido entre esa nota informativa y su rectificación, de casi tres meses y medio, hacía imposible cualquier reconducción de la situación creada respecto de este

alumnado en relación con la realización de una prueba de la que se les aseguró que estaban exentos.

Por lo tanto, se inició la correspondiente investigación sumaria e informal para el esclarecimiento de los hechos, ante la CiUG y ante la anterior Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria.

Como consecuencia de esta intervención, la situación fue revisada y el 5 de junio, la CiUG envió a esta institución su informe en el que señalaba que, vista la problemática generada por la interpretación relativa a la aplicación de la exención de tener que realizar las pruebas de Evaluación de Bachillerato para el Acceso a la Universidad por el alumnado al que hacía referencia la disposición transitoria única de la Orden ECD/1941/2016, de 22 de diciembre; y tras la reunión mantenida entre representantes de la Secretaría Xeral de Universidades, de la Dirección Xeral de Educación, Formación Profesional e Innovación Educativa de la Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria de la Xunta de Galicia y los delegados en la CiUG de las tres universidades gallegas, se acordó que la nota de acceso a la Universidad obtenida en el curso 2016-2017 sería válida para acceder a los estudios universitarios oficiales de Grado ofertados por las universidades públicas del Sistema Universitario de Galicia en el curso 2018-2019.

De acuerdo con lo indicado, en el presente curso 2017-2018 y a los efectos de acceder a los estudios universitarios oficiales de Grado ofertados por las tres universidades del Sistema Universitario de Galicia para el curso 2018-2019, el alumnado afectado por la disposición transitoria única de la Orden ECD/1941/2016, de 22 de diciembre:

-No estaría obligado a superar la Parte Obligatoria de la EBAU-2018. Para el acceso a los estudios universitarios oficiales de Grado ofertados para el curso 2018-2019 por las universidades del Sistema Universitario de Galicia, su nota de acceso a la universidad sería la obtenida en el curso 2016-2017, esto es, su nota media de Bachillerato (NMB).

-Podría aumentar su nota de acceso a la universidad (NAU) mediante la superación de un máximo de cuatro materias objeto de examen en la Parte Voluntaria de la EBAU-2018.

El 25 de junio de 2018, tuvo entrada en el registro de esta institución el informe de la anterior Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria en el que, en síntesis, se señala que habida cuenta de las circunstancias, del principio de buena fe de las personas afectadas y de la necesidad de garantizar una situación de seguridad jurídica para el alumnado afectado, se estableció que, por medio de la CIUG, se trasladara el acuerdo de que la nota de acceso a la Universidad obtenida en el curso 2016-2017 sería válida para acceder a los estudios universitarios oficiales de Grado ofertados por las universidades públicas del Sistema Universitario de Galicia en el curso 2017-2018.

Este acuerdo fue publicado el 5 de junio de 2018 en la página web de la Universidad de Santiago de Compostela (USC), en el apartado de Pruebas EBAU 2018, y fue adoptado en aras del superior interés público, del respeto del principio de buena fe y dentro de las competencias que la normativa estatal otorgaba a las administraciones educativas.



En conclusión, la administración educativa consideró que había actuado de una manera prudente y proporcionada ante una cuestión que suscitaba dudas en su interpretación y que le correspondía aclarar a la administración estatal competente. Esta interpretación se concretó en un tiempo muy avanzado del proceso y se remitió la contestación a la literalidad de la norma de la Orden ECD/1941/2016, cuando ya se había establecido previamente por medio de una nota informativa una expectativa en el mantenimiento de lo regulado en la EBAU del curso 2016/2017 para el colectivo de alumnos encuadrado en la disposición transitoria única de la citada orden, lo que pudo generar una situación contraria a la buena fe y afectar al principio de seguridad jurídica.

El informe concluye manifestando que, ante esta situación, se adoptó –de manera puntual, circunscrito al SUG y dentro del margen de competencia de esta administración educativa– una vía interpretativa que, junto con la normativa básica, no menoscabara dicha situación de buena fe y de seguridad jurídica del alumnado afectado.

#### b) Circunstancias de aplicación de la prueba a alumnos con discapacidad reconocida o con necesidades educativas especiales

En septiembre de 2018 se recibieron varias quejas por la forma en la que se administró la prueba de la EBAU al alumnado con necesidades educativas especiales. Esta cuestión había sido objeto ya de una recomendación con motivo de otras quejas tramitadas el año anterior.

El criterio normativo venía establecido en la Resolución de 27 de marzo de 2018, conjunta de la Secretaría Xeral de Universidades y de la Dirección Xeral de Educación, Formación Profesional e Innovación Educativa, por la que se dictan instrucciones para la realización, dentro del curso 2017/18, de la evaluación de bachillerato para el acceso a la Universidad (EBAU) para el curso 2018/19. De acuerdo con lo establecido en el artículo 4 de la Orden del Ministerio de Educación, Cultura e Deporte ECD/1941/2016, de 22 de diciembre:

“1. Se adoptarán las medidas necesarias para asegurar la igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal del alumnado con necesidades educativas especiales derivadas de discapacidad.

A este respecto, se podrán adoptar medidas como: adaptación de tiempos, elaboración de modelos especiales de examen, puesta a la disposición del alumnado de los medios materiales y humanos, asistencias, apoyos y ayudas técnicas que precise para la realización de la prueba, así como la garantía de accesibilidad a la información y comunicación de los procesos y del recinto o espacio físico donde esta se desarrolle.

2. La evaluación del alumnado con necesidades educativas especiales derivadas de discapacidad tomará como referencia las adaptaciones curriculares realizadas para este a lo largo de la etapa. Particularmente, se recogerán medidas de flexibilización y metodológicas en la evaluación de lengua extranjera para el alumnado con discapacidad,




en especial para los casos de alumnado con discapacidad auditiva, alumnado con dificultades en su expresión oral y/o trastornos del habla. Estas adaptaciones en ningún caso se tendrán en cuenta para aminorar las calificaciones obtenidas.

Asimismo, se garantizará que las actuaciones relativas al proceso de revisión de las pruebas reguladas en el ordinal séptimo de estas instrucciones sean accesibles para las personas con discapacidad.

3. El tribunal calificador de las pruebas podrá requerir los informes y la colaboración precisa de los órganos técnicos competentes de la Administración educativa, así como de los centros donde hubieran cursado bachillerato las alumnas y los alumnos con discapacidad."

En la disposición tercera, nº 4, letra g, de la Resolución conjunta de 27 de marzo se indica expresamente: "Cada una de las pruebas de la evaluación de bachillerato para el acceso a la universidad tendrá una duración de 90 minutos. Se establecerá un descanso entre pruebas consecutivas de, como mínimo, 30 minutos. No se computará como período de descanso el utilizado para ampliar el tiempo de realización de las pruebas de los alumnos con necesidades específicas de apoyo educativo a los que se prescribiera dicha medida".

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



Sobre los recursos materiales y personales precisos, la administración tiene el deber de contar con los medios necesarios y suficientes que le permitan administrar las pruebas de forma que todos los alumnos, tanto los que presentan discapacidades reconocidas como los que tienen necesidades educativas especiales, cuenten con los recursos necesarios.

Entre ellos, los espacios disponibles, profesorado de apoyo en el aula, información previa sobre los procesos de examen y los espacios físicos en los que se desarrollará, adecuada adaptación de tiempos sin menoscabar los períodos de descanso entre pruebas consecutivas y las demás medidas previstas, sin perjuicio de la colaboración de otras entidades cuando la gravedad de las discapacidades o la especificidad de los recursos necesarios así lo requiera.

Esta institución considera que determinadas necesidades educativas especiales deben ser conocidas y ponderadas en la fase de evaluación. Este es el sentido de la norma que establece que “la evaluación del alumnado con necesidades educativas especiales derivadas de discapacidad tomará como referencia las adaptaciones curriculares realizadas para este a lo largo de la etapa. Particularmente, se recogerán medidas de flexibilización y metodológicas en la evaluación de lengua extranjera para el alumnado con discapacidad, en especial para los casos de alumnado con discapacidad auditiva, alumnado con dificultades en su expresión oral y/o trastornos del habla. Estas adaptaciones en ningún caso se tendrán en cuenta para aminorar las calificaciones obtenidas”. Cuando esta disposición se refiere a que particularmente se recogerán medidas de flexibilización y metodológicas en la evaluación de lengua extranjera para el alumnado con discapacidad auditiva, dificultades en la expresión oral o trastornos del habla no excluye que se haga en la evaluación de otras lenguas como la lengua castellana o la lengua gallega. Por este motivo, deberían darse instrucciones concretas sobre la valoración de las faltas de ortografía en alumnado con dislexias, disgrafías y otros trastornos que afectan al lenguaje oral o la escritura. Parece discriminatorio que las pruebas de este alumnado sean corregidas sin tener en cuenta su situación y que no se les apliquen las medidas de flexibilización o metodológicas legalmente previstas por no estar advertidos los correctores de las situaciones concretas que les afectan.

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

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

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

Esta recomendación fue aceptada.

## 2. Educación universitaria

### A. Funcionamiento del Máster universitario en Marketing, Consultoría y Comunicación Política impartido por la Universidad de Santiago de Compostela

En los primeros días de julio se recibió una queja presentada por el representante electo de los alumnos del Máster en Marketing, Consultoría y Comunicación Política de la Universidad de Santiago de Compostela y trasladamos a esa universidad el contenido literal del escrito de queja para que contara con todos los elementos precisos para evaluar la situación denunciada. El 26 de julio, la secretaria general de la Universidad de Santiago de Compostela remitió un escrito en el que solicitaba que se concretaran los hechos sobre los que esta institución deseaba obtener informe y solicitaba que se prorrogase el plazo de respuesta hasta mediados del mes de septiembre, dadas las fechas y necesidad de recabar información adicional.

No obstante, en esas fechas se recibieron en esta institución numerosos escritos de queja sobre las circunstancias en las que se impartió este máster, lo que dio una nueva dimensión al problema, a pesar de que el promotor de este expediente había comparecido ante esta institución en su condición de representante electo del alumnado. La misma persona promovió en su propio nombre otros dos expedientes de queja. En síntesis, los problemas que reflejaban las quejas eran los siguientes:

Faltas de asistencia a clase por parte del profesorado, por solapamiento de los horarios del master y los del grado, como fue reconocido en la sesión de la Comisión de Calidad de la Facultad el día 23 de abril de 2018; retrasos y reorganización de materias con modificación de horarios de clase sin consulta con los alumnos; reducción de prácticas por falta de disponibilidad en muchas ocasiones del único aula con ordenadores, ocupada por alumnos del grado; incumplimiento de los criterios de evaluación; profesorado no especializado; vulneración de derechos de representación, dado que el proceso de elección de los delegados de clase fue retrasado sistemáticamente hasta que se le solicitó por escrito al coordinador en febrero de 2018. Se suprimió la elección de un segundo delegado, que no fue ni explicada ni justificada en ningún momento; incumplimiento de la obligación de publicar los listados generales de notas provisionales, desglosando las notas en función de los correspondientes criterios académicos. Esta solicitud fue sistemáticamente

desatendida, de forma que solo tres profesores del máster cumplieron esta obligación. Como uno de sus efectos, las listas de asignación de prácticas se modificaron hasta en cuatro ocasiones consecutivas; situaciones irregulares en el funcionamiento de la Comisión Académica del máster, incluyendo la aprobación en bloque de un lote de actas de comisiones anteriores que venían a refrendar acuerdos que contradecían el expresado en otros documentos; negativa a realizar revisión de nota; convalidaciones irregulares. No se publicó el procedimiento ni los criterios de convalidación, en especial de las prácticas, desconociéndose cuándo y qué órgano las aprobó, con qué criterios y con qué calificaciones; en el máster resultaron admitidos un grupo de alumnos chinos que asistieron durante el primer cuatrimestre y parte del segundo cuatrimestre, alumnos que no sabían hablar ni escribir español, inglés ni gallego. Su comunicación con el resto de los compañeros o con el profesorado era literalmente nula; tampoco era pública la normativa propia del TFM y prácticas. El máster carecía de normativa propia en estos aspectos, lo que fue reconocido en la Comisión de Calidad de la Facultad reunida el 23 de abril de 2018. Tampoco se publicaron al inicio del curso las fechas de defensa de esos trabajos.

La secretaria general de la universidad comunicó que tales quejas habían sido presentadas también en la universidad y ante el defensor de la Comunidad Universitaria. Considerando la naturaleza y complejidad de lo relatado en ellas, la Universidad de Santiago de Compostela (USC), siguiendo el principio de transparencia y buenas prácticas en su actuación, entendió necesario proceder a la clarificación de todo lo sucedido mediante una investigación formal. El defensor de la Comunidad Universitaria, en recomendación formulada el 1 de octubre del 2018, propuso también la apertura de una investigación para esclarecer las circunstancias concurrentes en el desarrollo de este máster en el curso 2017-2018.

En vista de esta situación y atendiendo también a la recomendación formulada, la USC acordó abrir expediente informativo-información reservada para el esclarecimiento, determinación y valoración del contenido de las quejas presentadas, que está siendo analizada por la Universidad de Santiago de Compostela en el momento de redactar este informe.

La secretaria general, teniendo en cuenta lo anterior y en contestación a la solicitud de informe de esta institución sobre las quejas presentadas, comunicó que, en cuanto finalice la citada investigación, se remitirán las conclusiones que de ella se deriven.

Es preciso destacar la relevancia en este ámbito, tal como indica el escrito de la Secretaría General de la Universidad de Santiago de Compostela, de aplicar con todo rigor el principio de transparencia y buenas prácticas.

#### **B. Aplicación del decreto de precios públicos en cuanto a la exención reconocida a alumnos con discapacidad**

Este año se tuvo conocimiento de la situación del alumnado universitario al que se le emite el certificado de discapacidad una vez transcurrido el plazo de matrícula fijado por la

universidad. En este caso concreto, la universidad, al tener conocimiento del grado de discapacidad de una alumna, emitió de oficio la modificación de matrícula que contempla la devolución de los precios públicos de matrícula correspondiente al curso 2018-2019.

Sin embargo, su certificado, emitido en octubre de 2018, fijaba como fecha de efectos la de la solicitud, en agosto de 2017. La universidad no accedió a emitir la devolución de los precios públicos de matrícula correspondientes al curso 2017-2018 en aplicación del decreto de precios públicos de matrícula que indica que "La condición de persona con discapacidad se acreditará mediante la correspondiente resolución administrativa por la que se reconozca la condición de discapacitado/a, en los términos previstos en el artículo 4 del citado texto refundido, que deberá presentarse en el plazo de matrícula fijado por la universidad para que tenga eficacia."

Sin embargo, como es sabido, se están produciendo numerosos retrasos en la emisión de los certificados del grado de discapacidad (más de un año en este caso), causando perjuicios tanto para los interesados como para la universidad. Dado el carácter retroactivo de los efectos de estos certificados, la universidad se encuentra con solicitudes de devolución de precios públicos presentadas fuera de plazo, correspondientes a ejercicios económicos cerrados, por lo que no se están tramitando.

Respecto a la compensación a la universidad por los precios públicos no satisfechos en los casos de discapacidad, el decreto de precios públicos indica que "A estos efectos, las universidades del Sistema universitario de Galicia solicitarán a la Comunidad Autónoma la compensación por la diferencia existente entre los precios públicos y los límites mínimos correspondientes a cada enseñanza, determinando las cuantías a compensar mediante certificación del órgano competente. La cuantía resultante se financiará con cargo a los presupuestos de la Comunidad Autónoma de Galicia para el ejercicio inmediatamente posterior, según lo previsto en el punto VIII del Plan gallego de financiación universitaria 2016/2020." Por tanto, las universidades del SUG tienen que solicitar a la Xunta de Galicia estas compensaciones por discapacidad una vez finalizado el curso académico, y no se contempla en el decreto la transferencia de compensaciones de cursos anteriores.

En la Orden de 25 de noviembre de 2015 por la que se regula el procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad, y la organización y funcionamiento de los órganos técnicos competentes, se establece que el reconocimiento del grado de discapacidad se entenderá referido a la fecha de presentación de la solicitud (art. 22.3). En la resolución deberá figurar expresamente la fecha en que deba tener lugar la revisión, salvo que sea definitivo.

Esta orden viene a reproducir literalmente lo dispuesto en el Real Decreto 1971/1999, de 23 de diciembre, del procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad. En su artículo 10 establece lo siguiente:

1. Los responsables del órgano correspondiente de las Comunidades Autónomas a quienes hubieran sido transferidas las competencias en materia de valoración de situaciones de

minusvalía y calificación de su grado o los Directores provinciales del Instituto de Migraciones y Servicios Sociales, en el ámbito territorial de su competencia, deberán dictar resolución expresa sobre el reconocimiento de grado, así como sobre la puntuación obtenida en los baremos para determinar la necesidad del concurso de otra persona o dificultades de movilidad, si procede.

2. El reconocimiento de grado de minusvalía se entenderá producido desde la fecha de solicitud.

3. En la resolución deberá figurar necesariamente la fecha en que puede tener lugar la revisión, de acuerdo con lo que se establece en el artículo 11 de esta norma.

La Orden de 25 de noviembre de 2015, de la Consellería de Política Social, fue dictada precisamente con el objeto de adaptarse a los cambios normativos y con el objetivo de garantizar la máxima agilidad y eficacia en los procedimientos de reconocimiento del grado de discapacidad, la coordinación efectiva de las unidades dependientes de la Xunta de Galicia, especialmente en lo referente a la coordinación necesaria con el procedimiento para el reconocimiento del grado de dependencia, así como la implementación de los medios técnicos actuales de cara a la implantación de escenarios de tramitación electrónica, y así consolidar los derechos de las personas con discapacidad. A pesar de que la corrección de las demoras en las resoluciones relativas a la valoración del grado de discapacidad es un objetivo irrenunciable, es preciso resolver la situación del alumnado que se encuentre en esta situación.

En este sentido, se considera necesaria una modificación normativa en el ámbito competencial de la Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional de manera que el decreto de precios públicos contemple la exención de precios públicos en el curso académico correspondiente a la fecha de presentación de la solicitud, aunque la fecha del certificado de discapacidad sea posterior.

Por tanto, el decreto no debería restringir los efectos de la correspondiente resolución administrativa por la que se reconoce la condición de discapacitado, indicando que deberá presentarse en el plazo de matrícula fijado por la universidad para que tenga eficacia, sino que el reconocimiento de grado de minusvalía se entenderá producido desde la fecha de la solicitud, como indica la normativa. Por lo tanto, debe poder presentarse el certificado fuera del plazo de matrícula y que surta efectos desde la fecha de la solicitud, incluso cuando corresponda a cursos pasados, de tal modo que las universidades puedan resolver sobre la anulación de las liquidaciones y la devolución de precios públicos de matrícula referidos a cursos académicos anteriores.

Por tal motivo, se recomendó a la consellería que en el 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 para cada curso académico, la Xunta de Galicia contemple la exención de precios públicos de cursos pasados cuando la fecha del certificado de discapacidad no se corresponda con el mismo curso académico que el de la solicitud de reconocimiento, y establezca las medidas necesarias para compensar a las universidades por las devoluciones de precios públicos de cursos anteriores por este motivo.

### C. Procedimientos aplicados para la convalidación de créditos en alumnos procedentes de ciclos de formación profesional de grado superior o de enseñanzas artísticas

La convalidación de créditos es una de las cuestiones que puede resultar más compleja cuando el alumno proviene de un ciclo formativo de formación profesional o, en algunos casos, de enseñanzas de régimen especial, como sucede con las enseñanzas artísticas superiores. Este fue el caso suscitado en una queja a causa de una resolución administrativa de octubre de 2017, de la Comisión Académica de la Escuela Universitaria de Diseño Industrial de la Universidad de A Coruña, que carecía de motivación. Solo constaba que los 36 créditos de formación básica “preceptivos por ley” se adjudicaban a una serie de materias en bloque, “pero sin correlación una a una con las materias reconocidas”. No motiva por qué se seleccionaron determinadas materias de las cursadas y no otras, y por qué se reconocieron esas materias y no otras. No hay ninguna referencia a los fundamentos de Derecho de la decisión adoptada. Sin embargo, lo más grave es que la resolución sigue el criterio contrario al establecido en la normativa reguladora del procedimiento para el reconocimiento de créditos: “El reconocimiento de estudios se realizará teniendo en cuenta la adecuación de las competencias, conocimientos y resultados de aprendizaje entre las materias conducentes a la obtención de títulos de grado y los módulos o materias del correspondiente título de Técnico Superior” (art. 4 Real Decreto 1618/2011). Es decir, la norma obliga a la comparación de competencias, conocimientos y resultados del aprendizaje entre las materias cursadas y las reconocidas, y no caben adjudicaciones “en bloque” por todo el listado de materias solicitadas, sin correlación con las reconocidas.

Como indica el informe que fue solicitado al Rectorado, “el reconocimiento de 36 créditos se realiza en base al Anexo 1 del citado Real Decreto 1618/2011, de 14 de noviembre, sobre reconocimiento de créditos en el ámbito de la Educación Superior, habida cuenta de que en su artículo 2 establece que podrán ser objeto de reconocimiento los estudios que conduzcan a la obtención de una serie de títulos oficiales españoles de educación superior, entre ellos los de Graduado en Enseñanzas artísticas. Este reconocimiento se fundamenta en el artículo 4 de la citada norma. A estos efectos deberá tenerse en cuenta el hecho de que los 36 créditos señalados en el citado Anexo 1 constituyen el valor mínimo de créditos ECTS cuyo reconocimiento queda garantizado entre las titulaciones relacionadas, en función de los estudios superados y aquellos que se pretenden cursar, pudiendo darse la circunstancia de obtención de un mayor número de reconocimiento de créditos que en



ningún caso podrá superar el 60% de los créditos del plan de estudios que se pretende cursar.

Esto es exactamente lo que no hizo la CAD: no comparó competencias, conocimientos y resultados del aprendizaje entre materias cursadas y aquellas para las que se solicitaba convalidación; y tomó como valor máximo el mínimo de créditos ECTS cuyo reconocimiento queda garantizado entre titulaciones relacionadas.

La Comisión de Plan de Estudios delegada del Consejo de Gobierno de la UDC, de 27 de marzo de 2018, consciente de ambas irregularidades, solicitó informe a la Comisión Académica del centro para la resolución del recurso presentado por la alumna, indicándole que debía ajustarse a los criterios citados con anterioridad, en cuanto a la motivación que fundamentase los reconocimientos. Así se le requirió por escrito de 6 de abril de 2018. De esta circunstancia, el Rectorado de la Universidad de A Coruña deduce que “queda por tanto aclarado que el centro, en su informe final y definitivo, aplicó los criterios de valoración establecidos en el citado artículo 4 de la norma, toda vez que relaciona materia con materia, de acuerdo con el apartado 1 del artículo 4, que establece que el reconocimiento se realizará habida cuenta la adecuación entre competencias, conocimientos y resultados de aprendizaje entre materias del título de grado universitario y módulos o materias del título de la recurrente, toda vez que se reconocen”. Sin embargo, en su informe final y definitivo de 16 de abril de 2018, la Comisión Académica delegada de la Junta de Escuela de la EUDI acuerda ratificar su informe anterior, mantiene las materias reconocidas, mantiene el valor mínimo de créditos ECTS y, además, pretende en ese acto acordar con carácter general una tabla de reconocimiento de créditos entre el Título Superior de Diseño, especialidad de Diseño de Producto, y el Grado en Ingeniería en Diseño Industrial y Desarrollo de Producto.

Esta actuación de los órganos universitarios dio lugar a una recomendación y a una sugerencia por parte de esta institución.

#### D. Falta de determinados servicios en la sección de la UNED en Tui

Las personas que promovieron las quejas manifestaban que no había personal del ayuntamiento para abrir el aula, hacer las conexiones del servicio de videoconferencias con los tutores en Pontevedra o para informar al alumnado. Indicaban que habían perdido, desde que empezó el segundo cuatrimestre, un 90% de las clases impartidas por videoconferencia, y el otro 10%, en el que sí pudieron conectar con sus tutoras de las clases presenciales, repercutió en esas mismas clases, porque perdieron más de 15 minutos en hacer las conexiones. Referían también deficiencias en la limpieza de las aulas y de los baños.

Finalmente, mostraban su preocupación ante informaciones aparecidas en las redes sociales del ayuntamiento comunicando que la oferta formativa se cambiaba de ubicación, tres días en la semana, para el aula CEMIT, en otro edificio, que no cuenta ni con los equipos



necesarios para el *streaming* de los cursos, ni con el espacio y material necesarios para hacer dos cursos a la misma hora.

Sobre estas cuestiones se solicitó informe al Centro Asociado de la UNED de Pontevedra. La directora en funciones de este centro informó que en el Aula de la UNED en Tui se imparten la titulación del Grado en Psicología los lunes, y el curso de acceso a universidad para mayores de 25 años los martes y miércoles. El inicio del segundo cuatrimestre se produjo el 12 de febrero de 2018, conforme al calendario académico del Centro Asociado, tras la realización de las pruebas presenciales de las asignaturas del primer cuatrimestre.

El 16 de marzo de 2018, en reunión mantenida por el Ayuntamiento de Tui y la persona que en ese momento era secretaria en funciones del Centro Asociado tras la dimisión de la anterior directora, se llegó al siguiente acuerdo de cara a paliar los perjuicios que la situación de discontinuidad en la prestación del servicio de conserjería/información en el Aula de la UNED estaba ocasionando a los estudiantes:

- Los lunes y miércoles se desplazaría personal del Centro Asociado para cubrir las funciones de conserjería/información.
- Los martes, jueves y viernes, de ser posible técnicamente, los cursos de extensión universitaria se impartirían en las instalaciones del aula CEMIT.

El Centro Asociado, en cumplimiento de ese acuerdo, puesto en aplicación el 19 de marzo de 2018 garantizó la adecuada conexión de las videoconferencias en los días comprometidos, sin que fuera posible el cambio de ubicación en el resto de los días, haciéndose cargo de las tareas el personal designado por el Ayuntamiento. Finalizada la actividad docente de las tutorías de grado y el curso de acceso, quedaban únicamente actividades de extensión universitaria para finalizar lo programado para el curso académico 2017/2018, estando pendiente una reunión entre la Dirección del Centro Asociado y el Ayuntamiento de Tui para el curso 2018/2019, siendo necesario que desde el Ayuntamiento se comprometiese la contratación de personal que pudiera garantizar la continuidad del servicio en condiciones óptimas para los estudiantes.

Las personas que promovieron el expediente confirmaron que los días comprometidos por la UNED para la apertura del aula así se hizo (aproximadamente seis días en el cuatrimestre), pero los tres días que correspondían al Ayuntamiento no se abrió a la hora acordada, lo que supuso pérdida de horario lectivo; en tres ocasiones se cerró el edificio con tutoras y alumnos en el interior y en una de las ocasiones tuvo que acudir la policía local a abrir. Incluso, en el mes de junio, estaba programado un curso de Iniciación a la Cata y al menos un día no se abrió el aula por lo que tuvieron que desplazarse a un local de hostelería de Tui.

El informe del ayuntamiento tuvo que ser requerido en varias ocasiones y no se remitió a esta institución hasta el mes de octubre, tras tener que realizar un recordatorio del deber legal de informar a esta institución en las actuaciones que lleve a cabo por razón de la presentación de quejas. El informe es muy sucinto y se limita a indicar que las clases son

impartidas directamente por la UNED; que, en todo caso, el ayuntamiento se hace cargo de la totalidad de los gastos de apertura así como los derivados de su mantenimiento, según la cláusula 7ª del convenio suscrito el 13 de diciembre de 2010 entre el Patronato del Centro Asociado de la UNED en Pontevedra y el Ayuntamiento de Tui para la creación de un Aula, con una *Addenda* de 21 de septiembre de 2012 relativa, precisamente, a la implantación del Grado en Psicología a petición del ayuntamiento (exponiendo III y VI). El informe remite copia del convenio suscrito.

El informe de la administración municipal destaca que, en todo caso, la gestión académica y administrativa corresponde a la UNED, por lo que debe ser este organismo quien facilite la información sobre la pérdida de clases, dado que es este organismo el que realiza la matrícula de los alumnos. Por lo que respecta a la limpieza, el ayuntamiento indica que se realiza dos días por semana. En lo relativo al cambio de ubicación para el aula CEMIT, este no llegó a producirse.

Una vez examinado en detalle el informe se concluyó que con su contenido no era posible realizar una valoración definitiva del objeto de la queja, y eso por las razones que a continuación se mencionan:

-No se cuestiona que la responsabilidad por la adecuada prestación de servicios académicos y administrativos es de la UNED. El objeto de la queja radica en la imposibilidad de conectarse al sistema de videoconferencia para recibir las clases y las tutorías, por no haber personal del ayuntamiento para abrir el aula y facilitar su adecuado funcionamiento. Esta no es una actividad ni académica ni administrativa, sino que forma parte de los deberes de apertura del aula y de su puesta en servicio, dadas las características típicas de la docencia impartida por la UNED.

Hay que destacar que la impartición de un grado universitario en Tui es, sin duda, una apuesta académica que mejora significativamente la oferta formativa en la ciudad y que debería ser atendida con el necesario compromiso de calidad, tanto por parte del ayuntamiento en la gestión y atención de la infraestructura puesta a disposición de la UNED como por parte de esta universidad.

Por todo lo anterior, fue preciso solicitar del ayuntamiento que con urgencia se facilitara información sobre los términos y circunstancias de la reunión entre la Dirección del Centro Asociado y el Ayuntamiento de Tui para el curso 2018/2019, y el compromiso municipal para la contratación de personal que pueda garantizar la continuidad del servicio en condiciones óptimas para los estudiantes, como indica el informe de la UNED. El informe complementario fue requerido en dos ocasiones sin haber sido recibido en el momento de cerrar este informe.

**IV. Resoluciones del Valedor do Pobo**

| RESOLUCIONES DEL ÁREA DE EDUCACIÓN |            |  |   |                                      |                            |
|------------------------------------|------------|--|---|--------------------------------------|----------------------------|
| Nº                                 | EXPEDIENTE | MOTIVO   | ADMINISTRACIÓN Y FECHA  | RESPUESTA                            | ENLACE                     |
|                                    | Q/21576/17 | Escolarización de alumnos de partos múltiples en atención a cada caso particular y de acuerdo con los progenitores   | Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria<br>4-04-2018             | Aceptada                             | <a href="#">Q/21576/17</a> |
|                                    | Q/24057/17 | Armonización de los calendarios académicos y de gestión del SUG.   | Secretaría General de Universidades<br>6-03-2018                                      | Aceptada                             | <a href="#">Q/24057/17</a> |
|                                    | Q/26321/17 | Atención a las necesidades del alumnado de educación infantil al que, por razones puntuales, se deba cambiar la ropa   | Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria<br>5-04/2018             | No aceptada                          | <a href="#">Q/26321/17</a> |
|                                    | Q/28198/17 | Plazas reservadas para estudiantes con discapacidad que participen en la fase extraordinaria de admisión   | Comisión Interuniversitaria de Galicia y las tres universidades gallegas<br>8-01-2018 | Aceptada                             | <a href="#">Q/28198/17</a> |
|                                    | Q/23/18    | Adopción con urgencia de las medidas precisas para garantizar la atención a un alumno diabético  | Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria<br>22-03-2018            | Aceptada                             | <a href="#">Q/23/18</a>    |
|                                    | Q/408/18   | Mayor concreción sobre la titulación de acceso en las convocatorias públicas de contratación de personal   | Universidad de Santiago de Compostela<br>24-04-2018                                   | No aceptada                          | <a href="#">Q/408/18</a>   |
|                                    | Q/2371/18  | Publicación de calificaciones desglosadas de las materias de un máster   | Universidad de Santiago de Compostela<br>7-06-2018                                    | Parcialmente aceptada                | <a href="#">Q/2371/18</a>  |
|                                    | Q/2723/18  | Vulneración de la normativa aplicable en cuanto al reconocimiento de créditos entre titulaciones, en concreto, el Real Decreto 1618/2011, de 14 de noviembre | Universidad de A Coruña<br>29-10-2018   | Aceptada<br>Pendiente de efectividad | <a href="#">Q/2723/18</a>  |
|                                    | Q/13519/18 | Anulación de un acuerdo de la Comisión Permanente de la EIDUDC   | Universidad de A Coruña<br>30-08-2018   | Aceptada                             | <a href="#">Q/13519/18</a> |

|  |            |  |   |          |                            |
|--|------------|--|---|----------|----------------------------|
|  | Q/16993/18 | Revisión del procedimiento de acreditación del nivel B1 de inglés o equivalente como requisito de acceso a determinados grados | Comisión Interuniversitaria de Galicia y Universidad de A Coruña<br>9-11-2018 | Aceptada | <a href="#">Q/16993/18</a> |
|--|------------|--|---|----------|----------------------------|

## V. Consideraciones finales

-En el caso de las necesidades específicas de apoyo educativo, es evidente que debe tenderse a una atención educativa de calidad y las mejores prestaciones posibles. Pero también es cierto que los elementos objetivos (el profesorado por catálogo, las ratios de alumnado, los dictámenes de escolarización con previsiones concretas de atención de profesorado especialista...) eliminan cualquier posibilidad de adoptar decisiones arbitrarias o medidas discrecionales que podrían generar situaciones discriminatorias entre el alumnado en función del centro escolar.

En las demandas genéricas de incremento de profesorado especialista y del departamento de orientación, en nuestra actividad de supervisión se debe respetar lo que está establecido, con carácter general, para todos los centros escolares en función del número de unidades o de las características de la población escolarizada, por exigencia del principio de igualdad. Este año, la administración educativa modificó las unidades y los puestos de trabajo docentes de los centros públicos dependientes de la consellería en los niveles de educación infantil, educación primaria y educación especial (Orden de 16 de julio de 2018) con la finalidad de “adaptar la organización de centros docentes a las necesidades efectivas de la población escolar y a las exigencias de unas plantillas que incidan en la atención a la diversidad con la introducción de especialistas y la mejora de su oferta educativa”. Con este objeto, se procedió a revisar las unidades y los puestos de trabajo docentes de los centros públicos dependientes de esta consellería en escuelas infantiles, colegios de educación primaria, colegios de educación infantil y primaria y centros públicos integrados; centros de educación especial y colegios rurales agrupados.

-Otro ámbito en el que son frecuentes las discrepancias entre la administración educativa y las familias son las concretas medidas de atención a la diversidad adoptadas en los centros educativos, particularmente cuando se produce un cambio de etapa, en relación con las adaptaciones del currículo.

Los desacuerdos entre las familias y la administración sobre el alcance de las medidas de atención a la diversidad o de atención al alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo son muy frecuentes, y, hasta cierto punto, lógicas, por la diferente percepción de la situación que se da en uno y en otro ámbito. Sin embargo, se trata de decisiones y medidas que se adoptan siempre colegiadamente; que cuentan con supervisión de la inspección educativa; que tienen un aspecto estrictamente técnico que solo corresponde ponderar a los especialistas; y, finalmente, que se aplican por el profesorado teniendo en

cuenta los factores oportunos que, en ocasiones, no son conocidos o valorados adecuadamente fuera del entorno educativo.

El 12,4% del alumnado total escolarizado en Galicia presenta algún tipo de necesidad específica de apoyo educativo, y en la comunidad gallega hay más de 3.300 pedagogos, especialistas en audición y lenguaje, orientadores o cuidadores, lo que supone que dos de cada diez profesionales de la enseñanza no universitaria son especialistas en la atención a la diversidad. El objetivo, en cualquier caso, debe ser garantizar una educación inclusiva de calidad y proporcionar las medidas necesarias para dar respuesta a las NEAE, favoreciendo la integración e inclusión de este alumnado en los centros. En ocasiones, por delante de los objetivos académicos se da prioridad a un trabajo educativo integral que permita a este alumnado adquirir aprendizajes funcionales y significativos para favorecer su transición progresiva hacia la vida adulta.

-Sobre la escolarización de alumnos nacidos de partos múltiples, no existe evidencia científica que demuestre que la separación o la unión de los gemelos, de los mellizos o de cualquier otro tipo de múltiples sea positiva ni negativa para el desarrollo de su autonomía e identidad. Así, los últimos estudios en este campo tienden cada vez más a la idea de que no hay una solución igual para todos los casos pues cada pareja de múltiples es diferente. De ahí que se recomiende desde el ámbito científico que la solución en el ámbito educativo sea el resultado de un estudio individualizado de cada caso en el que se tenga en cuenta la opinión de los padres y las necesidades educativas de los niños.

En función de todo lo expuesto y en tanto no se establezca una reglamentación o exista una evidencia científica concluyente, la consellería aceptó la recomendación de esta institución y acordó trasladar a todos los centros docentes de la Comunidad Autónoma de Galicia la recomendación de que las decisiones relativas a la separación o agrupamiento en una misma aula del alumnado nacido de partos múltiples no se establezcan a priori en las Normas de Organización y Funcionamiento de los centros.

Este tipo de decisiones deberán ser adoptadas de una manera flexible y abierta, con carácter revisable, sobre el consenso entre progenitores, docentes y servicios de orientación, basado en el interés superior de los menores, en los principios que informan la atención a la diversidad y en la autonomía pedagógica y organizativa de los centros docentes, para garantizar que la decisión tomada sea la más apropiada para el mejor desarrollo educativo, emocional y social de este tipo de alumnado.

- La solicitud de jornada única es una demanda que, en determinados centros escolares, se justifica por las dificultades de conciliación familiar y laboral y por las largas jornadas lectivas que, en muchos casos, impone al alumnado la permanencia de muchas horas en el centro. Sin embargo, la variación de los horarios lectivos debe ser informada, con carácter obligatorio, por la Dirección Xeral de Mobilidade, cuando tiene rutas integradas. Si el informe es desfavorable, los servicios de Recursos Educativos Complementarios de las Jefaturas territoriales de la consellería no pueden acceder a la petición. Esta institución recibe todos los años quejas de un amplio número de familias reclamando que sean

atendidas las solicitudes de cambio de jornada demandadas de forma mayoritaria por la comunidad educativa. El problema, como se le comunica a las personas que promueven nuestra intervención, es la dependencia de los informes de la Consellería de Infraestructuras e Mobilidade y la integración de las rutas de transporte escolar en el Plan de Transporte Público de Galicia en la modalidad de transporte compartido. Como ya señalamos en anteriores informes, la configuración de la población gallega en núcleos dispersos e incluso en viviendas aisladas dificulta la articulación de rutas de transporte escolar que cubran la demanda y respeten los requerimientos de seguridad y tiempo máximo de permanencia en los autobuses y, a la vez, permitan el inicio de la jornada escolar en una franja horaria que haga posible el cumplimiento de las horas lectivas programadas en las distintas etapas educativas.

-Los problemas originados con la asignación de plazas en el comedor escolar de Pedrouzos dieron lugar a varias quejas que se concluyeron con el compromiso de analizar la viabilidad de establecer dos turnos en el comedor, lo que implicaba un ajuste horario que, en todo caso, debería cumplir el cómputo de horas lectivas exigido por la normativa vigente, y no provocar distorsiones en otras prestaciones asociadas, como el transporte escolar; y, de modo esencial, que se constatará la implicación imprescindible y responsable de la comunidad educativa sobre la que poder articular una propuesta que garantice la disponibilidad real y efectiva del número de personas colaboradoras voluntarias necesarias para el desarrollo eficaz del servicio de comedor en un segundo turno durante todo el curso escolar, de manera que tal propuesta pueda ser sometida a la autorización previa del Consejo Escolar del CEIP de Pedrouzos.

-Como en otros años, se comprueba que la reclamación por la carencia de plazas en escuelas infantiles está fundada y que es preciso resolver el desequilibrio entre oferta y demanda de plazas públicas de 0-3 años en determinadas zonas y localidades.

En uno de los expedientes tramitados, desde la Axencia Galega de Servizos Sociais se recordó a todas las familias sin plaza en una escuela infantil pública que podrían acogerse al programa de ayuda Bono Concilia. Se trata de un programa de ayudas económicas directas a las familias que no hayan conseguido plaza en una de las escuelas de titularidad pública, para contribuir al pago de una plaza en una escuela infantil 0-3 privada de su elección, de las que son beneficiarias todas las familias que lo hubieran solicitado. Las cuantías han sido recientemente incrementadas, para cubrir todo o parte del coste de una plaza en la escuela privada elegida por la familia, ya que la cuantía estará en función de la renta per cápita de la unidad familiar y de los servicios solicitados, y oscila entre los 250 euros/mes para las rentas más bajas y los 45 euros/mes para las rentas más altas.

-La prueba de evaluación de bachillerato para el acceso a la universidad ha seguido planteando problemas por una inadecuada regulación de los períodos transitorios, hasta el punto de que habida cuenta de las circunstancias, del principio de buena fe de las personas afectadas y de la necesidad de garantizar una situación de seguridad jurídica para el alumnado afectado, siguiendo la recomendación de esta institución, se estableció que, por medio de la CIUG, se trasladara el acuerdo de que la nota de acceso a la Universidad

obtenida en el curso 2016-2017 sería válida para acceder a los estudios universitarios oficiales de Grado ofertados por las universidades públicas del Sistema Universitario de Galicia en el curso 2017-2018.

-En cuanto a las circunstancias de aplicación de la prueba de evaluación de bachillerato para el acceso a la universidad de alumnos con discapacidad reconocida o con necesidades educativas especiales, se recomendó a la CiUG que en las próximas convocatorias de la evaluación de bachillerato para el acceso a universidad, y mientras exista este sistema de acceso, la CiUG adopte las medidas necesarias, en recursos materiales y personales, para que se asegure la igualdad de oportunidades y la no discriminación del alumnado sin discapacidad pero con necesidades educativas especiales, aplicando adecuadamente la adaptación de tiempos, elaboración de modelos especiales de examen, puesta a disposición del alumnado de los medios materiales y humanos, asistencias, apoyos y ayudas técnicas que precise para la realización de la prueba, así como la garantía de accesibilidad a la información y comunicación de los procesos y del recinto o espacio físico donde esta se desarrolle.

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

-En el 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 para cada curso académico, la Xunta de Galicia debe contemplar la exención de precios públicos de cursos pasados cuando la fecha del certificado de discapacidad no se corresponda con el mismo curso académico que el de la solicitud de reconocimiento, y debe establecer las medidas necesarias para compensar a las universidades por las devoluciones de precios públicos de cursos anteriores por este motivo.









## Capítulo 2

### RESUMEN DE LAS QUEJAS POR ÁREAS: INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO



## I. Introducción

La normativa estatal y autonómica, que regula cada uno de los sectores que integran esta área, se refleja en la tramitación y resolución de los expedientes de quejas adscritos a su ámbito material.

### 1. En industria

El suministro de energía es esencial para garantizar una vida digna y también es necesario para el desarrollo de la industria, la salud y la educación.

Existen algunos sectores industriales muy dependientes del incremento del coste de la energía, como son en nuestra comunidad las empresas *Alcoa* y *Ferroatlantica*, que han entrado en crisis cuando el coste medio del kilovatio-hora ha alcanzado los 64,30 euros, durante el año 2018. También sufren esta situación agravada los consumidores que han visto encarecido el suministro eléctrico entre un 24 a un 30 %.

Por ello hay que destacar el esfuerzo económico realizado por los hogares gallegos para pagar el suministro eléctrico, que se ha elevado, de forma considerable. Para hacer frente a esta situación, resulta procedente la implantación de políticas orientadas:

- A garantizar la continuidad y calidad del suministro energético a las personas beneficiarias en su domicilio habitual y a contribuir a la financiación del pago del consumidor vulnerable en sus diferentes estadios.
- A fomentar el ahorro y la eficiencia energética para conseguir un sistema energético sostenible.

### 2. En comercio y consumo

Respecto al **comercio** se mantiene el índice estadístico de reclamaciones del año anterior y su motivación, en muchos casos es coincidente:

El ejercicio de actividades municipales sin licencia municipal o sin respetar las condiciones establecidas para su desempeño; la necesidad de simplificar administrativamente el procedimiento de instalación de empresas y la necesidad de fomentar incentivos fiscales para su implantación y desarrollo; la falta de coordinación entre las actuaciones de la administración autonómica y la local en la ordenación e inspección de la venta ambulante.

En el capítulo de **consumo**, se detecta una reducción del consumo de 0,7 % durante el año 2018 y un incremento de las reclamaciones relativas a transacciones comerciales electrónicas, así como un atraso evidente en la tramitación de quejas ante el Instituto Galego do Consumo e da Competencia y ante la Xunta Arbitral de Consumo, y la desconformidad con las resoluciones dictadas por los órganos de protección al consumidor.

### 3. En turismo

La planificación del próximo año santo compostelano, justifica el fortalecimiento de la competencia general de la comunidad autónoma en materia de turismo, así como la remodelación de la red gallega de oficinas de turismo, aspectos recogidos en la Ley autonómica 3/2018, de 26 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas de Galicia y que acompaña a la Ley de Presupuestos para el año 2019.

También resulta significativa la ordenación de apartamentos, viviendas turísticas y viviendas de uso turístico que pone en la actualidad las problemáticas más relevantes vinculadas a esta actividad. Su impacto económico-social, su finalidad y tributación, la necesidad de garantizar la seguridad de las personas usuarias, la calidad de la oferta, las molestias causadas a los residentes y a la ciudadanía y en definitiva la necesidad de adoptar normas que hagan frente al intrusismo y a la competencia desleal, justifica la procedencia de invertir en este sector, por parte de la administración autonómica.

Por ello, personas representantes del sector turístico han manifestado en numerosas ocasiones la necesidad de ordenar e inspeccionar este tipo de alojamientos, debido a su fuerte impacto económico y social y a las denuncias formuladas por el sector respecto a la existencia de una competencia desleal.

## II. Datos cuantitativos

El número de quejas recibidas en el año 2018 asciende a 130 quejas. Ello supone un incremento de 14 quejas en relación al año 2017. A este apartado hay que sumar las 1131 quejas resueltas en el año 2018 y procedentes de expedientes tramitados entre los años 2014 a 2017.

De conformidad con lo anteriormente expuesto, el cuadro estadístico sería el siguiente:

|                                  | Total reclamantes |      | Total asuntos |      |
|----------------------------------|-------------------|------|---------------|------|
| Iniciadas                        | 130               |      | 130           |      |
| Admitidas                        | 111               | 85 % | 111           | 85 % |
| No admitidas                     | 17                | 13 % | 17            | 13 % |
| Remitidas al Defensor del Pueblo | 2                 | 2 %  | 2             | 2 %  |

El resultado numérico es el siguiente:

|            | Total reclamantes |      | Total asuntos |      |
|------------|-------------------|------|---------------|------|
| Concluidas | 85                | 77 % | 85            | 77 % |
| En tramite | 26                | 23 % | 26            | 23 % |

Como señalábamos anteriormente 17 iniciativas no fueron admitidas a trámite.

Las causas fueron las siguientes:

- Por inexistencia de una actuación administrativa previa sobre la que se pudiera ejercer la función de supervisión de la administración pública denunciada (nueve expedientes).
- Por plantear a la institución del Valedor do Pobo relaciones jurídicas privadas existentes entre empresas comerciales y el particular afectado (cuatro expedientes).
- Por carecer de habilitación legal para intervenir en el ámbito material denunciado (cuatro expedientes).

### III. Actividades de supervisión

#### 1. Industria

La aplicación de la normativa vigente ha incidido principalmente en dos sectores, el de suministro eléctrico y el referente a las comunicaciones electrónicas.

##### A. Derecho al suministro de energía eléctrica

Este derecho, ha evolucionado de forma significativa. En principio se catalogó como un servicio público condicionado por una fuerte intervención administrativa. A partir de las leyes 54/1997 y 17/2007, se configuró como un servicio esencial. Posteriormente y como consecuencia de la trasposición de directivas comunitarias se cualificó como un servicio de prestación universal. Ahora y después de la aprobación de la Ley 24/2013, el apartado primero de su preámbulo declara que “constituye un servicio de interés económico general pues la actividad económica y humana no puede entenderse hoy en día sin su existencia.”

La reseñada evolución normativa del sector orienta las decisiones adoptadas por esta institución en relación con las reclamaciones admitidas a trámite y que, por razones metodológicas, se agrupan en los siguientes apartados:

a) **Idoneidad de las instalaciones de tendido eléctrico, enganche y mantenimiento eléctrico y gasístico.**

Han sido tramitados doce expedientes, cuyas reclamaciones se centraron en la existencia de un tramo de una línea de alta tensión en la proximidad de una vivienda; en la instalación o modificación de postes de tendido eléctrico en fincas privadas; en irregularidades en la contratación de suministro eléctrico a una vivienda; y en el incumplimiento de la normativa relativa a la instalación de contadores digitales y en la sustitución de equipos de medida de consumo.

Respecto a las reclamaciones presentadas, en este último supuesto, la oficina del Valedor ha recordado la obligación que tienen las empresas concesionarias de informar al usuario de los siguientes trámites:

- Comunicación previa a los usuarios mediante carta en la que se les informa de los planes aprobados de acuerdo con lo dispuesto en la Orden IET/290/2012, del 16 de febrero; de la Necesidad de Cambio del Equipo de Medida, de forma gratuita para el usuario, por otro tele gestionado, con la posibilidad de optar por la renovación en régimen de alquiler, informando de su importe -0,81 €/mes para equipos monofásicos o 1,15 €/mes para los equipos trifásicos- o bien de optar por otro de su propiedad que cumpla con los requisitos homologados.

En el supuesto de que se sustituya un contador de propiedad por otro en régimen de alquiler, no se cobrará el concepto de alquiler por el nuevo equipo de medida si el sustituido tiene una antigüedad menor a quince años.

Unos días antes del cambio de los equipos, se dejará un cartel informativo colocado en el portal o en un lugar visible, en el cual se indicará la fecha y hora aproximada en la que se realizará el cambio. También se dejará un tríptico en el buzón de correos del suministro con información genérica sobre el funcionamiento del nuevo contador y con el número telefónico del departamento de atención al cliente, para que el usuario pueda recibir más información si así lo desea.

Por último, se enviará nueva información comunicando al usuario de que se procedió al cambio de equipo, de manera satisfactoria, facilitándole indicaciones de cómo proceder en caso de interrupción del suministro por exceder de la potencia contratada, uniendo un adhesivo con esta información, el cual se aconseja colocar junto al cuadro general de la vivienda.

### b) Continuidad y calidad de la energía eléctrica suministrada.

Como consideración inicial hay que remarcar que la oficina del Valedor do Pobo ha entendido que las empresas suministradoras están obligadas:

- A prestar energía eléctrica a las viviendas e instalaciones de los usuarios sin interrupciones y con la calidad exigida.
- A informarles de incidencias que afecten al normal funcionamiento de las relaciones de consumo.
- Y a facilitarles cauces de reclamaciones que resulten efectivos, evitando las respuestas genéricas.

Dentro de este apartado se contabilizaron siete expedientes. Entre ellos destaca, por el número de reclamantes -199 vecinos de Rodeiro (Pontevedra)-, la conclusión del expediente tramitado el 8 de enero de 2018 sobre los reiterados micro cortes en el suministro de energía del citado término municipal. Para su resolución, la administración autonómica ha impulsado proyectos de inversión a corto y medio plazo, que garanticen, con carácter general, el suministro eléctrico en el medio rural, así como la vigencia y cumplimiento del plan de ahorro de eficiencia energética.

Otros motivos de la presentación de queja se centraron en dificultades para la obtención de una acometida de suministro a una vivienda; en la demora en la tramitación de una baja; en el retraso en la resolución de expedientes por el Instituto Galego do Consumo e da Competencia y en su caso por la Xunta Arbitral de Consumo, en la resolución de conflictos con las empresas comercializadoras de energía.

### c) Reclamaciones por facturación eléctrica excesiva

El artículo 60.2, letra c) párrafo segundo, del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, regula que: “En toda información al consumidor y usuario sobre el precio de los bienes o servicios, incluida la publicidad, se informará del precio total, desglosando, en su caso, el importe de los incrementos o descuentos que sean de aplicación, de los gastos que repercutan al consumidor y usuario y de los gastos adicionales por servicios accesorios, financiación, utilización de distintos medios de pago u otras condiciones de pago similares”.

En base a la regulación expuesta, el usuario adquiere un mejor conocimiento de los elementos integrantes de la factura eléctrica y por ello se acredita una disminución de un 50 % de las reclamaciones presentadas en este sector en relación con el año anterior. En




este ejercicio se contabilizaron un total de cuatro reclamaciones motivadas por un exceso en la facturación denunciado por los interesados.

#### d) Pobreza energética.

A lo largo del año 2018, la cuestión general sobre la pobreza energética, ha sido objeto de reiteradas consultas, y algunas de ellas se formalizaron en los seis expedientes de queja tramitados a instancias de consumidores vulnerables severos o en riesgo de exclusión social.

Se entiende como **pobreza energética**, “la situación de dificultad en la que se encuentre un hogar de la Comunidad de Galicia para hacer frente al pago de su consumo energético y que puede llevar consigo una falta de acceso normalizado al suministro energético; y se entenderá por <<unidad de convivencia en situación de vulnerabilidad social>> aquella que se encuentre en situación de pobreza energética” (Artículo 3 de la Ley autonómica 7/2017, de 14 de diciembre de Medidas de la eficiencia energética y garantía de accesibilidad a la energía eléctrica.

El citado concepto se inspira en la definición mantenida por la *Asociación de Ciencias Ambientales* al declarar que un hogar se encuentra en situación de pobreza energética cuando es incapaz de pagar una cantidad de servicio de la energía suficiente para la satisfacción de sus necesidades domésticas y/o cuando se vea obligado a destinar una parte excesiva de sus ingresos para pagar la facturación energética de su vivienda.



Para reconducir la situación existente, y ante la justificada intranquilidad del reclamante, esta Institución ha intervenido en el proceso de concesión y de renovación del bono social eléctrico, así como en la suspensión del corte del subministro de energía eléctrica anunciado por la empresa comercializadora. En este último caso ha recordado la vigencia del artículo 20 del Real Decreto 897/2017, con la nueva redacción aprobada por el Real Decreto Ley 15/2018, de 5 de octubre.

La necesidad de afrontar la grave situación derivada de la pobreza energética justifica que, dentro de este apartado, se describan con detalle las medidas procedentes para garantizar la accesibilidad del consumidor a la energía eléctrica, de forma eficiente.

Invocamos, en primer lugar, las medidas legislativas **estatales**, mencionadas en el Real Decreto Ley 7/2016, de 23 de diciembre, que modificó los artículos 45 y 52 de la Ley

24/2013, del sector eléctrico y que regula los consumidores de electricidad vulnerables, la financiación del coste del bono social y las medidas de protección del consumidor.

La norma legal fue desarrollada reglamentariamente por el **Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre** -modificado por el Real Decreto-Ley, 15/2018 de 15 de octubre-. La lectura de la introducción expositiva del citado Real Decreto, nos permite centrar el contenido principal de su regulación: el consumidor vulnerable y sus categorías; el bono social, su aplicación y el procedimiento de obtención y renovación; y las condiciones de suspensión del suministro para consumidores con potencia contratada igual o inferior a 10 KW.

Cada una de las citadas cuestiones, van a ser objeto de desarrollo en los apartados siguientes:

- **El consumidor vulnerable.**

Viene definido en el artículo 3 del citado Real Decreto en los siguientes términos:

*“1. A los efectos de este real decreto y demás normativa de aplicación, tendrá la consideración de consumidor vulnerable el titular de un punto de suministro de electricidad en su vivienda habitual que, siendo persona física, esté acogido al precio voluntario para el pequeño consumidor (PVPC) y cumpla los restantes requisitos del presente artículo”.*

El cumplimiento de alguno de los citados requisitos, se recogen en el apartado 2 del artículo 3 al establecer que esa unidad familiar -que en la normativa gallega se califica de unidad de convivencia-, para que adquiera la condición de consumidor vulnerable, debe reunir alguno de los siguientes requisitos:

- a. Que su renta anual conjunta sea igual o inferior:
  - a 1,5 veces, el Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples (en los sucesivo IPREM), de 14 pagas, en el caso de que no forme parte de una unidad familiar o no haya ningún menor en la unidad familiar;
  - a 2 veces el índice IPREM de 14 pagas, en el caso de que haya un menor en la unidad familiar;
  - a 2,5 veces, el índice IPREM de 14 pagas, en el caso de que haya dos menores en la unidad familiar.
- b. Estar en posesión del título de familia numerosa.
- c. Que el propio consumidor o todos los miembros de su unidad familiar sean pensionistas del Sistema de la Seguridad Social por jubilación o incapacidad permanente, percibiendo la cuantía mínima vigente en cada momento para dichas clases de pensión, y no perciban otros ingresos cuya cuantía agregada anual supere los 500 euros.

Estos multiplicadores de renta se incrementan en un 0,50 siempre que concurra alguna de las circunstancias especiales establecidas en el apartado 3º del citado artículo 3.

Este consumidor vulnerable, será considerado como **severo** cuando él o los miembros de su unidad familiar tengan una renta inferior anual o igual al 50% de los umbrales establecidos en el apartado 2, letra a) del artículo 3º.

En todo caso, para que un consumidor sea considerado vulnerable, deberá acreditar el cumplimiento de los requisitos recogidos en el artículo 3 del citado Real Decreto 897/2017, en los términos que se establezcan por orden del Ministro de Energía, Turismo y Agenda Digital.

Por último, hay una tercera categoría: el consumidor vulnerable severo, **en riesgo de exclusión social**, calificación que obtiene cuando sea atendido por los servicios sociales de la administración autonómica o local que le financie el 50% del importe de su factura. En este sentido y por su incidencia en el desarrollo del expediente administrativo, hay que invocar el artículo 84.2, letra a), de la Ley autonómica 10/2013, de 27 de noviembre, de Inclusión Social de Galicia. Esta norma atribuye a los ayuntamientos la detección de las personas en situación de exclusión y el asesoramiento e información sobre los recursos existentes.

- El bono social.

Configurado en el artículo 45 de la Ley del sector eléctrico, ha sido completada su definición en el artículo 6.2 del citado Real Decreto 897/2017, con los siguientes términos:

*“El bono social será un descuento sobre el PVPC calculado según lo dispuesto en el real decreto 216/2014, de 28 de marzo, por el que se establece la metodología de cálculo de los precios voluntarios para el pequeño consumidor de energía eléctrica y su régimen jurídico de contratación, que será aplicado en la factura del consumidor.*

*El precio resultante de dicho descuento será la TUR”.*

Significamos que la tarifa de último recurso de aplicación al consumidor vulnerable, será el precio resultante de aplicar un descuento del 25% de todos los términos que componen el PVPC. y que en el caso del consumidor vulnerable severo será el 40 %. Esta aplicación debe practicarla la empresa comercializadora en la correspondiente factura eléctrica.

En cuanto al procedimiento de solicitud del bono, la comprobación de los requisitos para su aprobación, y la obtención de la renovación por dos años, damos por conocidos los artículos 7 a 11, inclusive, del Real Decreto 897/2017.

Respecto a la renovación del bono social, es conveniente hacer un inciso informativo. Al finalizar el año 2017 se beneficiaron del bono social 230.000 hogares familiares gallegos. Este número en el año 2018 se redujo a 66.452 beneficiarios, después de la apertura de tres plazos de prórroga, hasta el 31 de diciembre, para la presentación de solicitudes de renovación.

La motivación de este descenso, al parecer es doble: los nuevos requisitos establecidos en el artículo 3 del Real Decreto 897/2017 para su concesión -que fueron modificados por el Real Decreto-Ley 15/2018, de 5 de octubre-; y la complejidad administrativa para su obtención. Por vía de ejemplo, señalamos que se ha suspendido la tramitación de su reconocimiento a aquellos usuarios que no han podido presentar copia de la declaración de IRPF, para justificar sus ingresos -ya que no tenían obligación de presentarlas por su cuantía-, así como aquellas personas que viven en régimen de alquiler y no eran titulares del contrato de energía eléctrica de la vivienda.

- Financiación del coste del bono social.

La financiación de su coste se extiende a más de 274 comercializadoras de referencia, con porcentajes de reparto asignados en el anexo del citado Real Decreto Ley 7/2016. Reparto de su coste que se practica sobre la cuota de mercado de los sujetos, que realizan la actividad de comercialización, y que se obtiene a partir del número de clientes a los que se suministra energía.

Esta referencia hay que completarla con lo dispuesto en los apartados 3 y 4 del artículo 12 del citado Real Decreto 897/2017, cuya lectura aconsejamos.

- Suspensión del suministro de electricidad a consumidores, personas físicas en su vivienda habitual con potencia contratada igual o inferior a 10 KW. (Real Decreto 897/2017).

El suministro de electricidad del consumidor que tenga la condición de vulnerable severo acogido a la correspondiente TUR y que esté siendo atendido, respecto a su suministro de electricidad, por los servicios sociales de una Administración autonómica o local, en virtud de lo dispuesto en el artículo 52.4.j) de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico, no podrá ser suspendido cuando la administración autonómica o local, -cuyos servicios sociales estén atendiendo al consumidor- asuma al menos el 50 por ciento del importe de su factura a PVPC previo a la aplicación del descuento por bono social, y el pago que sea efectuado y acreditado mediante el correspondiente certificado ante el comercializador de referencia en el plazo de cinco meses desde la emisión de la factura. (Artículo 20 del Real Decreto 897, de 2017).

Esta posición correspondiente al año 2018, se va a proyectar al año 2019, ya que la exposición de motivos de la Ley autonómica 7/2017 de 14 de diciembre, de Medidas de

eficiencia energética y garantía de accesibilidad a la energía eléctrica, declara que *Galicia tiene dos medidas sociales claras en vigor, para combatir la denominada pobreza energética ... una para complementar el bono social y/o facilitar el pago de los recibos eléctricos, que es la ayuda conocida como ticket eléctrico social; y por otra para evitar el corte de suministro por falta de pago.* En cumplimiento de esta previsión, se acredita que en el año 2018 fueron atendidas casi todas las solicitudes de ticket social.

Hasta aquí hemos expuesto las medidas estatales. Ahora consideramos oportuno comentar la regulación autonómica de la subvención denominada ticket eléctrico social. Se alumbró a partir del mes de agosto de 2014, se mantuvo en el año 2016 y se extiende para el año 2019 por Orden de la Consellería de Economía, Empleo e Industria de 21 de diciembre de 2018. Alguno de los apartados de su preámbulo merece ser objeto de transcripción:

*“El acceso a la energía eléctrica es una necesidad básica. El importe de la factura eléctrica se incrementó considerablemente en los últimos años, debido principalmente al aumento de los costes fijos derivados del déficit de tarifa que se incluyen en la factura eléctrica, y que no se pueden reducir mediante un menor consumo energético. Este hecho, unido al contexto económico actual, da lugar a que existan familias gallegas que no dispongan de posibilidades económicas para el pago de la factura eléctrica. (Apartado 3º)”.*

*El ticket eléctrico social de Galicia viene a completar el bono social que establece la Ley 24/2013, del 26 de diciembre del Sector Eléctrico, que se aplica a los consumidores vulnerables, definidos en el artículo 45 de la citada ley, como aquellos consumidores de electricidad que cumplan con las características sociales de consumo y de poder adquisitivo que se determinen. (Apartado 5º).”*

Pueden solicitar esta ayuda las unidades de convivencia familiar residentes en la comunidad de Galicia, con menores de 18 años o discapacitados con un grado igual o superior al 33%, cuyos ingresos totales no superen el 1,5 veces el IPREM para el año 2018.

La cuantía máxima de la subvención se fija, para el ejercicio 2019 en 300 euros/año, por solicitante, que puede ampliarse hasta 450 euros/año para aquellas unidades que acrediten ser familia numerosa.

### B. Industria, gas y minas

Se han contabilizado 21 quejas. Tres de ellas referidas a irregularidades en la instalación de suministro de gas a una comunidad de vecinos en un edificio en Ferrol; por dificultades de acceso al recinto de los contadores de gas o por demora en la revisión de una instalación de gas dentro del plazo comunicado.

Las restantes 18, han sido presentadas por la Asociación O Iribio de Triacastela (Lugo). Su referente central es el incumplimiento del derecho de acceso a la información ambiental de instalaciones mineras, de parques eólicos y de líneas de alta tensión próximas a espacios naturales protegidos o al *camino de Santiago*.

La reclamación -reiterada por esta asociación cultural y el carácter repetitivo de su fundamentación-, justifica que esta Institución haya recomendado a la administración pública autonómica la concentración de su tramitación en la secretaría general técnica de la Consellería de Economía, Emprego e Industria, recordándole la obligación de requerir los informes correspondientes -y solicitados por la asociación-, de las direcciones generales de Infraestructuras e Mobilidade; de Calidade Ambiental e Cambio Climático; de Patrimonio Cultural e de Desenvolvemento Rural, así como de los departamentos territoriales de las citadas consellerías

### C. Comercio

Dentro del marco jurídico configurado principalmente por la Ley autonómica 13/2010, Reguladora del comercio interior de Galicia, la oficina del Valedor do Pobo ha impulsado y resuelto diecisiete expedientes de queja.

El fundamento de las reclamaciones es diverso y difícil de agrupar. Podemos citar, entre otros, la reclamación presentada por defectos detectados en un vehículo recién adquirido; la disconformidad formulada ante RENFE por el cobro de transporte de bicicletas de Santiago a Vigo; por competencia desleal de la Radio Galega; por la instalación de carpas comerciales en espacios públicos sin autorización; por venta de alcohol sin respetar el horario comercial de noche; por denegación de ayudas institucionales a proyectos de desenvolvimiento empresarial de base tecnológica. Y por su importancia y transcendencia las reclamaciones formuladas por 114 vecinos de la comarca de Ferrol, ante la presunta estafa cometida por el concesionario de una marca comercial de vehículos.

Por último, y en relación con la actividad comercial de venta ambulante, se tramitaron tres expedientes de queja en relación con los municipios de O Porriño, Coia-Vigo y Cambados.

### D. Consumo

La oficina del Valedor do Pobo, con la colaboración del Instituto Galego de Consumo e da Competencia, ha tramitado 32 expedientes de queja. En el conjunto de las reclamaciones formuladas, destacan los 4 expedientes sometidos a las juntas arbitrales de consumo de la comunidad autónoma, haciendo constar los interesados la demora en la tramitación en los expedientes o la falta de notificación de un laudo dictado dentro del plazo establecido.

También se hace constar el protagonismo de la *Asociación FACUA*, que ha impulsado en nombre de sus asociados, cinco expedientes ante el Instituto Galego de Consumo y de la Competencia, denunciando la falta de incoación de expedientes sancionadores a determinadas empresas o la disconformidad con la tramitación de una reclamación bancaria.

Por último, debemos destacar que, en algunos de estos últimos expedientes, los reclamantes han solicitado a la administración autonómica el reconocimiento de su derecho a comparecer en los procedimientos sancionadores abiertos sumando, a su condición de denunciante, la de interesado legítimo, con objeto de poder examinar y participar de forma efectiva en el procedimiento sancionador.

#### E. Comunicaciones telefónicas y electrónicas

En la regulación de este sector, como servicio universal, ocupa un lugar central la Ley 9/2014, General de Telecomunicaciones, desarrollada en la Comunidad de Galicia por la Ley autonómica 3/2013, de Impulso y ordenación de las infraestructuras de telecomunicaciones de Galicia que, entre otros cometidos, deberá contribuir al desarrollo del Plan estratégico de Galicia 2010-2104 –Horizonte 2020.

A partir de este marco normativo se han tramitado y concluido trece expedientes de queja.

Algunos se reenviaron a la Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y Agenda Digital, del Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital, de conformidad con el Real Decreto 899/2009, que aprueba la Carta de Derechos del usuario. Los trece restantes han sido tramitados por las jefaturas territoriales de la Consellería de Economía, Emprego e Industria. Entre ellos destacan seis por su motivación similar: tendido de postes telefónicos en fincas privadas, canalización de los cables en fachadas o por instalación en el tejado de edificaciones existentes de una antena de telefonía móvil. En otros cuatro se denunció la demora existente en la reposición del cableado telefónico, causando daños a los usuarios, no compensados, y por último se tramitaron tres reclamaciones referidas a las deficiencias existentes en la prestación del servicio o a la disconformidad con la cantidad facturada.

En todo caso y en la resolución de los expedientes tramitados ante la Administración de la Comunidad Autónoma, se ha recordado por parte de esta Institución los derechos básicos reconocidos a los usuarios finales por el artículo 47 de la citada Ley 9/2014.

## F. Turismo

En los tres expedientes incluidos en este sector, se han denunciado irregularidades en la prestación de un servicio turístico en la Ría de Arousa y la inactividad de la inspección turística en relación con un local hotelero.

Las referidas denuncias han puesto de manifiesto, a juicio de esta institución, la necesidad de mejorar y reforzar las inspecciones en establecimientos públicos hoteleros o destinados a albergues de peregrinos; su señalización y la difusión de guías orientativas.

## IV. Resoluciones del Valedor do Pobo

No se han emitido.

## V. Consideraciones finales

Dentro de este apartado general, ocupa un lugar prioritario la pobreza energética y la necesidad de impulsar medidas que garanticen la protección del consumidor vulnerable ante las empresas comercializadoras, en relación con el suministro de energía eléctrica.

La situación económica y el mayor coste del suministro de energía eléctrica en el año 2018, han contribuido a que un 7,1 % de la población gallega, sea considerada como consumidor vulnerable severo.

Dentro de esa población gallega y en relación con el consumidor vulnerable, dos aspectos resultan preocupantes.

El primero es el descenso acusado en la renovación del bono social eléctrico en el año 2018. A su término se han beneficiado 66.452 consumidores, pero han quedado fuera de este proceso de renovación más de 160.000 hogares gallegos, como consecuencia de los nuevos requisitos establecidos en el Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre, en relación con el bono social, el consumidor vulnerable y medidas, y por la complejidad administrativa para obtener su renovación.

El segundo, es la ejecución por las empresas comercializadoras, del corte de suministro eléctrico a usuarios en situación de exclusión social o consumidores vulnerables severos, que les priva de un derecho esencial para una vida digna. Por este motivo, el artículo 52.3 de la Ley 24/2013 -modificado por el Real Decreto Ley 7/2016-, ha ampliado el plazo para acordar la interrupción del servicio, de 2 a 4 meses, y ha incluido en el apartado 4. J), y ha calificado estos suministros como esenciales, vinculados a la vivienda habitual y atendidos por los servicios sociales de las administraciones públicas.



También esta Institución ha recordado en los correspondientes expedientes:

- El deber que tienen las empresas comercializadoras de informar al consumidor, con la suficiente antelación, sobre aquellas incidencias que afectan al normal funcionamiento del subministro eléctrico, así como de facilitarles instrumentos de reclamación precisos y efectivos.
- Y la relación directa existente entre la pobreza energética y el estado de deterioro de algunas viviendas, que no reúnen las condiciones de habitabilidad necesarias, y ocupadas por familias afectadas por una grave situación económica. Esta situación produce consecuencias de carácter económico no deseables -al incrementarse el gasto por energía en los hogares-, y unos posibles perjuicios en la salud de las personas residentes en dichas viviendas, de forma especial menores y personas de avanzada edad.

Por último, ha recordado a las empresas concesionarias de servicio telefónico, el cumplimiento de los derechos básicos reconocidos a los usuarios finales de teléfonos y servicios de comunicación electrónica, al amparo de lo establecido en el artículo 47 de la Ley 9/2014, General de Telecomunicaciones, desarrollada en la comunidad de Galicia por la Ley autonómica 3/2013, de Impulso y Ordenación de las Infraestructuras de Comunicaciones de Galicia.







## Capítulo 2

### RESUMEN DE LAS QUEJAS POR ÁREAS: AGRICULTURA, GANADERÍA Y PESCA





## I. Introducción

Estamos en presencia de dos sectores primarios fundamentales de la economía gallega.

El primero relacionado con el espacio rural, entendido como un conjunto de actividades relacionadas y equilibradas, en el que las funciones productivas deben convivir en armonía con la defensa del contorno, del paisaje y del patrimonio con la finalidad de conseguir un objetivo único:

- La mejora de la calidad de vida de la población en su medio y la lucha contra el abandono del mismo.
- La mitigación de los efectos del cambio climático.
- La fijación de la población en el territorio rural y la mejora de los servicios puestos a su disposición.

En definitiva, hay que apostar por un rural gallego multifuncional, respetuoso con los recursos naturales y paisajísticos, vivo y dinámico, orientado a una producción agroalimentaria de calidad y a una gestión forestal sostenible para alcanzar el equilibrio necesario entre producción y conservación

En relación con el segundo, el medio marítimo, debemos tener presente que Galicia es la comunidad autónoma más importante en materia pesquera de la Comunidad Europea por su actividad extractiva pesquera, por el desarrollo de la acuicultura, por la calidad de sus productos, por su espíritu empresarial y por su importancia económica y social, generadora de empleo directo e inducido en la población gallega.

Las circunstancias expuestas justifican la necesidad de un marco legislativo dinámico y una organización administrativa que garantice la prestación de servicios en cada uno de los sectores que integran esta área pesquera.

## II. Datos cuantitativos

### 1. Quejas recibidas

Durante el año 2018 se han recibido 58 quejas en esta área. Por razón de su contenido, la mayoría de las quejas admitidas afectan a las actividades agrícola, forestal y ganadera (38), y las 19 restantes quejas admitidas están vinculadas con actividades propias de la pesca marítima, acuicultura y marisqueo.

Los resultados numéricos son los siguientes:

|   | Total reclamantes |        | Total asuntos |        |
|---|-------------------|--------|---------------|--------|
| Iniciadas                               | 58                |        | 58            |        |
| Admitidas                               | 57                | 98,3 % | 57            | 98,3 % |
| No Admitidas                            | 1                 | 1,7 %  | 1             | 1,7 %  |
| Remitidas al <i>Defensor del Pueblo</i> | 0                 | 0      | 0             | 0      |

La resolución de la única reclamación no admitida a tramite se fundamentó en que no era materia sometida a esta área.

## 2. Estado de tramitación a 31 de diciembre de 2018:

En base a los datos aportados, la situación es la siguiente:

|            | Total reclamantes |      | Total asuntos |      |
|------------|-------------------|------|---------------|------|
| Concluidas | 45                | 79 % | 45            | 79 % |
| En trámite | 12                | 21 % | 12            | 21 % |

Además, en el año 2018 concluyeron y se archivaron 19 expedientes de queja procedentes de los años 2015, 2016 y 2017.

### III. Actividad de supervisión.

Dentro de la vigencia del Plan de Desarrollo Rural (en lo sucesivo PDR) para el período 2014-2020, se ha impulsado en el año 2018 un programa de innovación en torno a los ejes fundamentales de la agricultura y ganadería ecológicas, al sector forestal, a la viticultura y a la industria agroalimentaria, con el apoyo e intervención de la Agencia de Calidad Alimentaria (AGACAL)



Es necesario dinamizar el rural gallego, dentro de la vigencia del Plan de Desarrollo Rural 2014-2020, e impulsar el programa LEADER y los proyectos de Movilización de tierras agrarias y HORTA.

A partir de esta configuración, se ha potenciado para el año 2019 un desenvolvimiento del rural fundamentado en tres bases: impulso de la calidad de la producción agroalimentaria; la movilidad de la tierra productiva para usos agropecuarios y forestales y la aplicación de las recomendaciones de reforma forestal publicadas en el Boletín Oficial del Parlamento de Galicia de 10 de agosto de 2018.

Esta búsqueda de un rural multifuncional y dinámico se pone de manifiesto en los distintos expedientes de queja que vamos a relacionar por sectores:

### 1. Sector agrícola

En el territorio de la comunidad autónoma de Galicia, existen mas de 11 millones de parcelas y de ellas, casi un 30% carecen de propietario identificado. Su ordenación, la catalogación de terrenos de alta productividad agropecuaria y forestal y el desarrollo de zonas de pastoreo, permitirá a Galicia mantener el lugar que ocupa dentro de las 10 regiones europeas productoras de leche.

Hay que destacar que la producción láctea ha crecido un 2,6 % anual y se han entregado a la industria 2,8 millones de toneladas de leche producida, casi el doble de hace 25 años.

Esta realidad contrasta con las nueve reclamaciones atendidas en este sector. Algunas señalan la falta de maquinaria agrícola a precio asequible, la falta de auditorías de la producción ecológica en un proceso industrial; la demora en la resolución de los recursos interpuestos ante la AGADER, o la falta de ayudas para facilitar un abandono sostenible de la actividad agraria.

#### A. Concentración parcelaria

En la comunidad gallega están registradas hasta ahora, casi 416.504 hectáreas concentradas, con un coste medio por hectárea de 3.000 euros. Las concentraciones parcelarias en funcionamiento, han impulsado el desarrollo del sector lácteo y durante el año 2018 se ha programado la inversión de 21 millones de euros para su terminación.

En este ejercicio se han contabilizado 10 expedientes en relación con las concentraciones parcelarias. La motivación es conocida y repetitiva en relación con años anteriores: errores en la descripción de la superficie entregada; disconformidad con la adjudicación de las fincas de remplazo; insuficiente dotación de servicios de acceso y acondicionamiento de las citadas fincas; afectación de masas comunes por infraestructuras viarias en ejecución, y, con carácter general, se ha puesto de manifiesto la excesiva demora en la conclusión de los expedientes y en la toma de posesión de las fincas de reemplazo.

Para superar la situación descrita, hay que confiar que se cumpla la previsión existente de finalizar 128 concentraciones, decretadas y en trámite, en los próximos dos años. En este sentido, existen estímulos en la nueva Ley autonómica 4/2015, de Mejora de la estructura territorial agraria de Galicia, y desarrollar el régimen jurídico de los comités técnicos asesores de reestructuración parcelaria, en funcionamiento, de acuerdo con lo previsto en el Decreto de la Xunta de Galicia 19/2017, de 16 de febrero.

### B. Montes y gestión forestal sostenible

En primer lugar, hemos de destacar la importancia del **monte** para la vida gallega. En este sentido debemos recordar algunos párrafos de la exposición de motivos de la Ley 3/2007, de Prevención y Defensa contra los incendios forestales en Galicia:

*El monte desempeña una triple funcionalidad: social, ambiental y económica. Los recursos que aporta benefician a toda la sociedad, lo que obliga a las administraciones públicas a velar por su conservación, protección, regeneración y mejora de sus aprovechamientos.*

*Esta situación debe hacernos conscientes de que los incendios forestales en el medio rural constituyen una grave amenaza para cualquier política seria de desarrollo rural, además de comprometer la sostenibilidad económica y social de Galicia.*

*La política de defensa del medio rural contra los incendios, por su vital importancia para el país, no puede ser implementada de forma aislada, sino integrándose en un contexto más amplio de planificación del territorio y de desarrollo rural, comprometiendo a todas las administraciones, las personas propietarias de terrenos forestales, los agricultores y agricultoras, las comunidades de montes vecinales en mano común, la sociedad del medio rural y en general el conjunto de la ciudadanía.*

*A lo largo de los últimos años hemos venido asistiendo además a una creciente proliferación de incendios en la interfaz urbano-forestal, esto es, en las áreas que abarcan el perímetro común entre los terrenos forestales y los núcleos de población habitados.*

*Además de las políticas y medidas de organización territorial de carácter estructural que ayuden a evitar esta situación, es necesario adoptar a corto plazo actuaciones que controlen la existencia de biomasa vegetal con alto potencial combustible en las cercanías de los núcleos de población, asegurando su retirada con anterioridad a la época de peligro de incendios, bien a través de la obligación de las personas titulares bien por medio de la ejecución subsidiaria, a través de procedimientos ágiles, por parte de las administraciones públicas.*

*En consecuencia, la desorganización del territorio obliga a tener que asumir a corto y medio plazo la estrategia de defensa del rural contra los incendios, que pasa por la*

*defensa primordial de las personas y los bienes junto a la defensa de los recursos forestales.*

Tomando como referencia la última expresión sobre la desorganización del territorio rural, debemos destacar la recomendación número 3 del dictamen de la Comisión Especial no permanente, sobre la reforma de la política forestal, redactada en los siguientes términos:

*Impulsar la ordenación de los montes gallegos, para que en ellos se desenvuelva una gestión forestal sostenible, asumiendo los siguientes compromisos dentro del ámbito temporal del Plan Forestal de Galicia.*

- *Objetivo a 5 años: 150.000 nuevas hectáreas ordenadas.*
- *Objetivo a 10 años: 165.000 nuevas hectáreas ordenadas.*
- *Objetivos a 20 años: 320.000 nuevas hectáreas ordenadas.*

*De esta forma la superficie total ordenada al finalizar el plan, llegará a 850.000 hectáreas.*

*La comisión recomienda que, en los criterios de priorización de los montes que se ordenen, se tenga en cuenta:*

- *La exposición del territorio a los incendios forestales.*
- *Los montes que tengan una gestión forestal pública.*
- *Los montes que se clasifiquen como protectores.*
- *La superficie forestal situada en los espacios protegidos.*

En cuanto al apartado general agrupado bajo la denominación gestión forestal sostenible, recordamos que:

Esta expresión fue consagrada en la Conferencia ministerial sobre protección de bosques en Europa, celebrada en Helsinki en el año 1993. Comprende la administración y uso de los bosques y de los terrenos forestales, en forma e intensidad, que permita mantener su biodiversidad, productividad, capacidad de regeneración, vitalidad y potencialidad para desempeñar, ahora y en el futuro, importantes funciones ecológicas, económicas y sociales, a escala local, nacional y mundial, y sin causar perjuicios en otros ecosistemas.

Esta gestión en Galicia adquiere notas singulares: es la novena potencia forestal de Europa; ocupa un 68% de su territorio, cuenta con 672.000 propietarios y participan en el sector 3.000 empresas con más de 70.000 puestos de trabajo.

En este ámbito material parece oportuno comentar las medidas relacionadas con la dinamización socio económica del sector forestal y que figuran incorporadas al Plan Forestal. Entre ellas, hay que destacar la creación y regulación de la figura del silvicultor activo, la ordenación y fomento de los aprovechamientos no madereros, el mantenimiento de los incentivos fiscales de los terrenos forestales que dispongan de un instrumento de planificación forestal, así como la búsqueda de fórmulas adecuadas para mejorar la fiscalidad de las propiedades colectivas en el impuesto de sociedades.

La intervención de esta Institución se ha proyectado en 19 expedientes, vinculados a materias diversas como:

- El abandono y falta de limpieza de los montes (9 expedientes); la inobservancia de las distancias establecidas entre las plantaciones forestales y los terrenos ocupados por instalaciones industriales, viviendas e infraestructuras (6 expedientes); Incumplimiento de la normativa de prevención de incendios forestales (3 expedientes) y la denuncia sobre el uso irregular de un vehículo destinado a incendios forestales (1 expediente).

Por último, hay que mencionar los incendios forestales que tuvieron lugar en el mes de octubre de 2017, y que motivaron la apertura de la queja de oficio número 18899/18.

Con fecha 25 de octubre de 2018 se pidió información a la secretaría general técnica de la Consellería do Medio Rural, sobre la situación actual de las medidas adoptadas para hacer frente a los daños producidos por dichos incendios:

“Causaron cuatro muertos; afectaron a 137 ayuntamientos; 2.400 personas tuvieron que ser desalojadas de sus viviendas y más de 49.000 hectáreas fueron quemadas. Incendios que tuvieron incidencia en dos sectores productivos:

- En el ámbito rural. Fue necesario reparar daños en infraestructuras de titularidad pública y privada, en pistas forestales, en captación de aguas y depósitos, en cierres, en bebederos y en alpendres, con pérdida total o parcial de la producción agrícola de algunas explotaciones, con muerte de ganado y pérdida de colmenas de explotaciones apícolas.
- En los bancos marisqueros, se tuvieron que tomar las medidas necesarias para evitar que los residuos de los incendios y los derivados de la erosión de los terrenos, pudiesen afectar a la acuicultura y a las rías.”

Transcurrido un año, tuvimos conocimiento del dictamen de la Comisión especial no permanente de estudio y análisis de las reformas de política forestal, de prevención e

extinción de incendios forestales y del Plan Forestal de Galicia, aprobado el 31 de julio y publicado en el Boletín Oficial del Parlamento de Galicia nº 364, de 20 de agosto.

En un reciente Pleno del Parlamento, en la sesión de 4 de octubre, fue formulada una pregunta oral al presidente de la Xunta de Galicia por el portavoz del Grupo Parlamentario de En Marea. En el turno de respuesta se dio cuenta de las 30 medidas adoptadas por el Gobierno Gallego para reparar las consecuencias de estos incendios forestales del mes de octubre de 2017, que tuvieron la calificación de excepcionales.

La motivación que orienta esta queja de oficio, es conocer el estado de ejecución de las medidas y ayudas programadas. Al parecer de las 30 previstas, 22 estaban cumplidas y 8 pendientes de ejecución, sin que, al cierre del año natural, se haya recibido la correspondiente información.

### C. Ganadería y sector pecuario.

Con fundamento en la información recibida, la ganadería gallega es un pilar prioritario en el desarrollo industrial pecuario. La existencia de 2.7 millones de reses entre vacuno -de leche y carne-, porcino, aves y ovino, hacen de Galicia una potencia pecuaria a nivel estatal.

A partir de esta realidad y para la revitalización del sector pecuario y conseguir el incremento de la rentabilidad de sus productos, resulta necesario apoyar la modernización de las explotaciones ganaderas; invertir en explotaciones asociativas para la adquisición de maquinaria e utilización de instalaciones; la recuperación de las razas autóctonas; el fomento del saneamiento pecuario y de la sanidad ambiental; y el aumento de la superficie destinada a pastoreo, con la incorporación y movilidad de tierras abandonadas.

Para la consecución de los objetivos expuestos, están convocados tanto los propietarios como los cultivadores directos, así como la Agencia Gallega de Desarrollo Rural, el Banco de Tierras y los Programas de desarrollo LEADER, con la colaboración de los órganos centrales y territoriales de la Consellería do Medio Rural.

Algunas de estas mejoras han sido solicitadas en los 10 expedientes de queja tramitados, y relativos a la explotación de ganado porcino próxima a viviendas, la disconformidad con criterios aplicados en saneamientos de la tuberculosis bovina, la ampliación de la temporada de caza del jabalí y las medidas compensatorias por los daños producidos por la fauna silvestre.

En relación con este apartado, se recuerda a los interesados que el procedimiento para paliar los daños producidos por el lobo, se desarrolla en las siguientes fases:

Una vez detectado el daño, el interesado debe ponerse en contacto, a través del 012, para comunicar el incidente. El 012 genera un número de incidencia que comunica al agente medioambiental correspondiente. (Comunicación del daño).

A continuación, el agente medioambiental de la zona acude al lugar de los hechos para proceder a la inspección y levanta una ficha con la inspección de los daños. Esa ficha se remite al servicio provincial correspondiente.

A continuación, y de acuerdo con lo establecido en la correspondiente orden anual -que establece las bases reguladoras de las ayudas para paliar los daños producidos por el lobo- el interesado debe proceder a presentar la solicitud en la que reclame la ayuda correspondiente a los daños causados por el lobo que comunicó a través del 012. En dicha solicitud debe indicarse el número de incidente que le proporcionó el 012. (Solicitudes), dentro del plazo de presentación que está reflejado en la citada orden (plazo de presentación).

Conforme a la normativa reguladora de la concesión, el procedimiento comienza con la presentación de la solicitud de ayuda.

A continuación, se remiten a las jefaturas territoriales de la Consellería de Medio Ambiente e Ordenación do Territorio donde se examina y revisa la documentación. En el caso de detectar algún error u omisión, se le requiere al interesado para que en el plazo de diez días enmiende o complete la solicitud.

Las solicitudes son evaluadas por una comisión de valoración creada para tal fin en cada uno de los servicios provinciales de Conservación de la Naturaleza y remiten a la Dirección General de Patrimonio Natural la documentación relativa a las solicitudes evaluadas para que desde la Subdirección General de Biodiversidade e de Recursos Cinexéticos e Piscícolas se formule la propuesta de pago hasta agotar el crédito consignado en la orden publicada.

Como conclusión de la recomendación formulada, se debe recordar la vigencia de la Orden de 19 de diciembre de 2018, de la Consellería do Medio Rural. En la misma se establecen las ayudas para la prevención de daños causados por determinadas especies de la fauna silvestre (lobos y jabalís), cuya convocatoria para el año 2019 figura publicada en el DOGA nº 5/2019, de 8 de enero.

## 2. Pesca

En este sector se han tramitado 19 expedientes de queja relacionados con la falta de autorización a un *percebeiro* para cambiarse de cofradía; denuncia de irregularidades en la organización y funcionamiento de una Cofradía de Pescadores; la demora en resolución de recursos contra sanciones en materia de recursos pesqueros (8); o la falta de notificación de algunas resoluciones adoptadas (5); y la situación de la pesca de cerco en Galicia.

Con relación a esta última reclamación, esta Institución abrió la **queja de oficio** número 18761/18, que concluyó el 25 de octubre de 2018 con la información remitida por la directora general de Pesca, Acuicultura e Innovación Tecnolóxica, de la Consellería do Mar, que se transcribe por su importancia:

“Con fecha de 15 de octubre de 2018, recibimos en esta unidad administrativa la solicitud de información del citado expediente, y una vez examinado, quiero mostrar mi agradecimiento por el interés que ese asunto despertó, teniendo en cuenta además que estamos hablando de un sector fundamental para Galicia como es el de la pesca, que con tanto afán nos preocupa y ocupa en nuestras tareas, tanto a usted en su posición de Valedora do Pobo, como a nosotros, dentro del ámbito competencial de la Consellería do Mar.

En referencia al dictamen presentado por el presidente de la Xunta de Galicia y con el apoyo de la conselleira do Mar en el seno del Comité de las Regiones, tenemos que destacar el apoyo unánime conseguido por todos los territorios de la UE en su propuesta para el futuro del Fondo Europeo Marítimo y de la Pesca.

Este informe, postulado por Alberto Núñez Feijóo ante lo Pleno del CdR el pasado mes de mayo de 2018, buscaba mejorar los fondos pesqueros destinando el 1% del presupuesto comunitario al ámbito de la pesca, en lugar del 0,53% actual.

En todo caso, señalar que estamos ante un documento de líneas generales, orientado más en la propuesta genérica del fondo en sí que en las formas, por tanto, no estamos ante un texto específico, precisamente para poder englobar los intereses de todas las regiones de Europa.

Por ese mismo motivo, este texto no puede ser aplicable a una flota concreta, ya que entendemos, que este dictamen recoge medidas que beneficiarán a todas las flotas y actividades marítima-pesqueras gallegas, no solo la del cerco.

En definitiva, conseguimos concitar esos intereses conjuntos al tiempo que pusimos las bases para plasmar los nuestros, teniendo como resultado, lo que ya conocemos, la aprobación unánime de los 350 miembros que componen el Comité de las Regiones de la UE.

Por otra parte, refiriéndonos ya a la flota del cerco, queremos destacar la buena evolución de esta flota, ya que la cifra de descargas de la misma en Galicia creció en un 78% en el año 2017 con respecto al promedio de la década anterior, siendo la subida de la facturación de un 25% en esa misma comparación, más alcanzando la cifra más alta de los últimos 15 años y multiplicando por más de dos las ventas obtenidas en 2005.

Es necesario destacar que desde la puesta en marcha del nuevo modelo de gestión del caladero Cantábrico Noroeste, en el año 2014, las descargas pasaron de 48,5 millones de kilos a los 76 millones de kilos, suponiendo un incremento del 58%. En cuanto al valor económico, pasamos de los 30,4 millones de euros de 2014, a los 41,7 millones de euros de 2017, lo que supuso un incremento del 36%.

*Es cierto que siempre nos preocupó esta flota, al igual que a usted, pero también debemos tener en cuenta estos buenos resultados para dar imagen de la evolución de esta flota, en la cual en los últimos dos años incluso se dio un aumento de dos*

*unidades en el censo, aumentando la flota en un 4,8% en arqueo y en un 2,1% en potencia, incluso sin contar con ayudas para la construcción de nuevos buques.*

*En este sentido, hay casi una docena de barcos de cerco en construcción, ya botados o en cartera, lo que supone casi el 10% de la flota, por lo que estamos hablando de una renovación de la flota muy positiva para el sector, que en un escenario de escasez de cuotas no podría haberse dado.*

*Ya para finalizar, reiteramos el agradecimiento por preocuparse por este asunto, y queremos comunicarle que la Consellería do Mar defiende y defenderá siempre todas aquellas medidas que sean beneficiosas para mejorar la situación de las pesquerías y por lo tanto de la flota.”*

#### IV. CONSIDERACIONES FINALES

La proximidad de la época veraniega y los daños que ocasionan los incendios forestales en el territorio de la comunidad autónoma de Galicia, son factores que justifican hacer un balance sobre los incendios forestales de Galicia en cuanto que es un problema histórico ligado a una elevada intencionalidad incendiaria.

Con los datos obtenidos de la Dirección General de Defensa do Monte, parece oportuno transcribir la siguiente información:

“Se constata una disminución importante del número de incendios registrados anualmente:

- Media 1990-1999: 8552,7 incendios anuales.
- Media 2000-2009: 7720,8 incendios anuales.
- Media 2010-2018: 3014,0 incendios anuales.

Como puede comprobarse, esta reducción, aunque es muy significativa, mantiene un número importante de incendios anuales.

Por otro lado, cuando las circunstancias climatológicas favorecen la propagación del fuego y, por lo tanto, aumentan las dificultades de extinción, la actividad incendiaria se dispara alcanzando valores diarios incluso mayores a 100 nuevos incendios diarios, mientras se mantienen las condiciones extremas.

Por lo tanto, en estos episodios de condiciones atmosféricas extremas ligadas a una muy alta actividad incendiaria, es cuando las terribles consecuencias de los incendios forestales se hacen palpables.

Dado que los incendios provocados están tipificados en nuestro ordenamiento jurídico como delitos y los incendiarios reincidentes no pueden tener otra consideración legal que



auténticos delincuentes, corresponde a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado la persecución de esta actividad delictiva. En todo caso con una importante colaboración por parte del Servicio de Defensa contra los Incendios Forestales, integrado en la Dirección General de Defensa do Monte de la Consellería do Medio Rural.

En cuanto a las actuaciones preventivas, la normativa se amplió en los últimos años y el seguimiento de su cumplimiento se intensificó. Las distancias a las zonas habitadas se ampliaron a 50 m, en los que no podrá haber ejemplares de eucaliptos, pinos ni acacias, y deben ser rozadas cada año. La obligación de ejecución es de los propietarios y la acción subsidiaria de la administración local.

La Consellería do Medio Rural suscribió convenios con las administraciones locales para el funcionamiento de los GES (3.806.250 euros anuales), para la ejecución de desbroces en márgenes de pistas municipales, para el funcionamiento de camiones de extinción municipales y de brigadas de prevención y extinción (11.642.808,53 euros anuales). Además, a través de otro convenio con la FEGAMP, aporta 7,5 millones de euros anuales para la elaboración de los planes municipales de defensa contra los incendios forestales y para actuaciones sobre el territorio, específicamente, para financiar actuaciones subsidiarias municipales y para garantizar la ejecución de los desbroces y la retirada del arbolado ilegal en las parroquias que se priorizan cada año en función del riesgo histórico de incendios y de situaciones de alarma para zonas habitadas. El importe anual de este convenio es de otros 7,5 millones de euros.”





## Capítulo 2

### RESUMEN DE LAS QUEJAS POR ÁREAS: SERVICIOS SOCIALES



## I. Introducción

Como en los anteriores ejercicios, la mayoría de las quejas del área de servicios sociales se refieren a situaciones de exclusión o riesgo de exclusión social y a su atención a través de prestaciones; a retrasos en la atención a la dependencia -en la valoración y en la prestación o servicio-; y a dificultades para la efectividad de los derechos de las personas con discapacidad, especialmente por obstáculos para su inclusión.

Los problemas más acuciantes son los relativos a prestaciones básicas, como la renta de inclusión social (risga), o las ayudas de inclusión. Responden a necesidades vitales, por lo que es fundamental no sólo dotarlas con recursos suficientes, sino también tramitarlas sin demoras. Si se resuelven o pagan con retraso pierden su sentido.

Este año reclamamos determinadas mejoras en los expedientes de risga y recibimos respuestas positivas, en especial en lo relativo a la compatibilidad de la prestación con trabajos de baja remuneración y en la flexibilización del requisito de vivienda independiente.

En 2018 se aprobó el proyecto de decreto que desarrollará la ley de inclusión social. Al cierre del informe el Consello de la Xunta ya había aprobado el nuevo decreto. Su entrada en vigor es muy necesaria para poner en marcha determinados aspectos legales pendientes de concretar mediante este reglamento.

En dependencia un gran número de las quejas se refieren a retrasos en las valoraciones. La consellería respondió que estaba adoptando medidas para agilizar las valoraciones. También se conocen otras quejas por listas de espera para determinados servicios o por la cuantía de los copagos.

En discapacidad un buen número de las reclamaciones son por retrasos en las valoraciones. Desde hace tiempo reclamamos medidas eficaces para solucionar este problema. Este año se pusieron en marcha medidas en la línea de lo reclamado. También se reclama por carencias que afectan a los derechos de las personas con discapacidad e impiden su plena inclusión, sobre todo por incumplimientos en materia de accesibilidad. Está pendiente de aprobación el decreto de desarrollo de la ley gallega de accesibilidad.

Este año continúa el impago de las pensiones venezolanas. Seguimos insistiendo en la necesidad de atender a los numerosos afectados. La Consellería de Política Social resuelve las solicitudes de su competencia teniendo en cuenta la realidad del impago y que este se prolonga ya más de tres años. En el ámbito estatal reclamamos que se generalizaran las prestaciones de su competencia, especialmente las de la Seguridad Social, que hasta el momento sólo se reconocen después de largos procedimientos judiciales.

También reclamamos medios eficaces de protección social para los marineros gallegos que trabajaron en buques noruegos, a los que no se reconoce derecho a pensión. Intervenimos ante las autoridades estatales para que respondieran a la petición de un

recurso estatal ante el Tribunal Europeo de Derechos Humanos. El ministerio competente respondió que no consideraba oportuna una demanda estatal, pero se comprometió a apoyar una eventual demanda de la asociación ante ese tribunal. La solución es urgente.

Como medida legal destacada debemos citar la aprobación de la reforma de la ley electoral general, que va a permitir que las personas con discapacidad intelectual voten en las próximas citas electorales. La aprobación se produjo por unanimidad el 18 de octubre y se publicó oficialmente en diciembre. Las personas que tuvieran limitado o anulado su derecho de sufragio por razón de discapacidad quedaron reintegradas plenamente en el mismo sin que fuera necesario realizar trámite alguno para ello; se incorporaron de forma automática al censo electoral. Con ello se elimina una “anomalía democrática que suponía que más de 100.000 personas estuvieran privadas en España del derecho de voto por razones asociadas a discapacidad”.

La reivindicación a favor de la inclusión y la igualdad electoral de las personas con discapacidad cognitiva comenzó hace muchos años. El Valedor do Pobo ya se había pronunciado firmemente al respecto en 2013, en su informe monográfico sobre los derechos de las personas con discapacidad intelectual en Galicia. En él señalamos que el derecho de voto tanto activo como pasivo debe encontrarse garantizado para las personas con diversidad funcional de carácter cognitivo. “Resulta imprescindible una pronta reforma legal de los derechos fundamentales citados para eliminar las limitaciones generales y concertar una clara opción por el sistema de presunción de la capacidad”, decíamos ya entonces.

## II. Datos cuantitativos

|                                  | Total reclamantes |        | Total asuntos |        |
|----------------------------------|-------------------|--------|---------------|--------|
| Iniciadas                        | 1651              |        | 381           |        |
| Admitidas                        | 1642              | 99,45% | 372           | 97,64% |
| No admitidas                     | 3                 | 0,18%  | 3             | 0,79%  |
| Remitidas al Defensor del Pueblo | 6                 | 0,36%  | 6             | 1,57%  |

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

|            | Total reclamantes |        | Total asuntos |        |
|------------|-------------------|--------|---------------|--------|
| Concluidas | 1520              | 92,57% | 250           | 67,20% |
| En trámite | 122               | 7,43%  | 122           | 32,80% |

Por lo que respecta a las quejas presentadas en años anteriores y pendientes de resolución en algún momento de 2018, la situación actual es la siguiente:

| Año de presentación | En trámite a 31-12-2017 | Reabiertas | Total | Resueltas | En trámite a 31-12-2018 |
|---------------------|-------------------------|------------|-------|-----------|-------------------------|
| 2016                | 1                       | 1          | 2     | 2         | 0                       |
| 2017                | 61                      | 21         | 82    | 82        | 0                       |

### III. Actividades de supervisión

#### 1. Las rentas y las ayudas de inclusión

Anteriormente tratábamos muchas quejas por retrasos en los trámites de las Rentas de Inclusión Social de Galicia (risgas). Entonces reclamamos la resolución y el pago urgente de esas rentas, que se refieren a necesidades básicas y periódicas, por lo que no admiten demoras. Si no se pagan con prontitud pierden su sentido. Este año no conocimos casi ninguna queja por retrasos en los trámites para la obtención de la risga.

Para atender económicamente las risgas aprobadas la Consellería de Política Social aumentó el presupuesto dedicado a ellas. La evolución desde 2012 hasta este año fue siguiente:

| RISGA                                 |  | 2012  | 2013  | 2014  | 2015  | 2016   | 2017   | 2018   |
|---------------------------------------|--|-------|-------|-------|-------|--------|--------|--------|
| Beneficiarios nómina mes diciembre    |  | 6.718 | 9.300 | 9.175 | 9.713 | 10.761 | 10.371 | 10.163 |
| Solicitudes registradas en el año     |  | 6.427 | 7.693 | 6.509 | 6.512 | 6.804  | 6.040  | 5.814  |
| Presupuesto inicial (mills. de euros) |  | 23,7  | 32,7  | 39,7  | 47,7  | 52,7   | 61,4   | 62,4   |

Fuente: Xunta de Galicia.

Como en los últimos años, la mayor parte de las quejas se refieren a desacuerdos con la denegación, suspensión o retirada de las rentas, fundamentalmente cuando se trabaja con remuneraciones muy limitadas; a retrasos de los recursos administrativos contra lo resuelto; a la falta de reconocimiento de tramos o complementos o al desacuerdo con sus cuantías; o a la aplicación de las consecuencias del incumplimiento de las condiciones, fundamentalmente contar con una vivienda independiente. En las quejas hemos tratado todos esos aspectos y se han logrado compromisos de cambio en el tratamiento que se daba a algunos, lo que valoramos positivamente.

No obstante, algunos de esos cambios se encuentran condicionados a la aprobación del decreto de desarrollo de la Ley 10/2014. La disposición final primera de la Ley 10/2003 prevé que en un plazo máximo de seis meses desde su publicación se elaboren las disposiciones necesarias para su desarrollo y aplicación. Ese plazo venció hace tiempo, por lo que insistimos en la necesidad de aprobar este decreto. Al cierre de este informe el Consello de la Xunta había aprobado el decreto, pendiente de su publicación oficial y de su entrada en vigor.

Algunos de los aspectos que se recogen como novedades del decreto fueron objeto de quejas y de recomendaciones por nuestra parte. El decreto prevé la posibilidad de compaginar el acceso y cobro de la renta de inclusión con un empleo, esto es, que no sea requisito encontrarse en situación de desempleo; y también flexibiliza la anterior exigencia de vivienda independiente y se permite que dos beneficiarios convivan en la misma en determinadas condiciones.

Se aprobó el decreto de desarrollo de la ley de inclusión social.



Iniciamos una actuación de oficio al conocer la retirada de la risga a una familia por actividades laborales mínimamente remuneradas, en concreto 140 € mensuales. Indicamos a la Consellería de Política Social que un problema de relevancia es la denegación o suspensión de la risga cuando el solicitante tiene un trabajo parcial y poco remunerado y por tanto puede encontrarse en situación de vulnerabilidad. Ya antes habíamos reclamado que se revisara esa forma de proceder y la consellería había respondido que estudiaba modificar la regulación mediante el futuro decreto de desarrollo de la ley de inclusión social. Sin embargo, indicamos que si la consellería entendía que la ley no permite aplicar el criterio recomendado, entonces el reglamento no podría enmendarla.

Na actuación de oficio conocimos que la consellería entendía que las risgas ya concedidas eran compatibles con ingresos inferiores a la prestación, que se descuentan. Pero ese criterio no podía aplicarlo en los casos de primeros reconocimientos de la risga debido a la actual ley. Le formulamos una recomendación para que modificara la normativa y estableciera la posibilidad que tratamos, y para que también revisara la resolución de suspensión de la risga en el caso examinado. La consellería respondió de forma afirmativa.



El borrador del decreto recogía una previsión para corregir la carencia apuntada. Pero además de tramitar tal modificación por vía de decreto “se va a tramitar esta disposición como una modificación legal”, en la línea de lo argumentado en la actuación de oficio y en la recomendación. La consellería señaló que “de este modo se garantizará que las personas con empleos precarios o a tiempo parcial, con ingresos inferiores al importe de la risga que les correspondería, puedan acceder a la prestación”.

Por lo que se refiere al caso concreto la consellería respondió que suspendió la risga debido a la comunicación de alta en autónomos de dos miembros de la unidad familiar y a la no especificación de los ingresos. Sin embargo, al conocer la cuantía mínima de los ingresos inició el trámite para enmendar la retirada íntegra de la risga. Ello trajo consigo que no exigiera el reintegro de los ingresos indebidos que había resuelto antes.

En definitiva, se aceptó nuestra recomendación, lo que destacamos por su relevancia. Permitirá garantizar que todas las personas con empleos mínimamente remunerados, inferiores a risga, puedan acceder a la prestación, y promover la inclusión laboral de todos los afectados.

Comprobamos el cumplimiento de la recomendación. La Ley 3/2018 modificó la ley de inclusión social de Galicia, en concreto su artículo 3.3, que ahora señala: “sin perjuicio de lo dispuesto en los números anteriores, podrán valorarse como personas en situación de riesgo de exclusión social y, en consecuencia, incorporarse a las prestaciones económicas reguladas en la presente ley y al resto de medidas positivas de apoyo aquellas personas en que concurren los factores de exclusión señalados en el número 1 de este artículo que obtengan ingresos derivados de su actividad laboral que sean inferiores al importe de la suma del ingreso mínimo más los complementos familiares que les correspondería percibir en concepto de tramo personal y familiar de la renta de inclusión social de Galicia, siempre y cuando reúnan el resto de los requisitos establecidos en la presente ley para el acceso a las prestaciones económicas reguladas en la misma”.



Se aceptó una recomendación para que las personas con bajos salarios puedan acceder a la Risga

Se recibieron quejas similares a la anterior. Después de su trámite la consellería corrigió las situaciones que las motivaron. Por ejemplo, en relación a una familia de personas con estatus de refugiados; la consellería primero rehabilitó la risga, aunque descontando los ingresos por trabajo, y posteriormente, al concluir el trabajo, revisó nuevamente la cuantía de la risga para añadir lo que antes se restaba.

En alguna ocasión la queja se refería a la situación creada después de un trabajo temporal, en ocasiones conseguido mediante programas de incentivos del empleo. Durante un tiempo la risga no se reactivaba hasta completar el máximo. Cuando tratamos este tipo de

asuntos se respondió con la reactivación de las risgas. En algún caso comprobamos ayudas temporales tramitadas por algún ayuntamiento, como A Coruña.

También se conocieron quejas por suspensión o retirada de la risga por otros motivos, con los que los reclamantes mostraban su desacuerdo. La mayoría se referían al incumplimiento de las condiciones de la prestación, como la no comunicación de circunstancias relevantes o la falta de acceso a una vivienda independiente.

Esta última causa de retirada de risgas (falta de vivienda independiente) es la más frecuentemente aludida en las quejas. Señalan que con la cuantía de la risga es imposible acceder a un alquiler de mercado. La consellería indica que se puede acceder a un complemento de alquiler. Sin embargo, ese complemento se encuentra condicionado por la falta de desarrollo de la ley. En la actualidad se limita al 10% del IPREM y sólo es aplicable cuando el coste del alquiler es al menos del 40% de los ingresos de la unidad de convivencia. Por ello solicitamos que el proyecto de integración social vincule el acceso a vivienda independiente a la oferta de un alquiler a través de los sistemas públicos de ayuda, y en general que se flexibilice el requisito de vivienda independiente.

Después de enviar las citadas valoraciones sobre el requisito de acceder a una vivienda independiente la consellería señaló que el proyecto de decreto de desarrollo de la ley de inclusión social de Galicia recoge determinadas sugerencias. El reglamento establecerá la posibilidad de la convivencia de distintas unidades familiares en un domicilio siempre que medie contrato de arrendamiento o cualquier otro título jurídico válido. En el resto de supuestos se ampliará el plazo para la búsqueda de otro domicilio (hasta doce meses, con posibilidad de prórroga por otros doce).

Efectivamente, con el nuevo decreto excepcionalmente se podrán abonar dos rentas a personas residentes en un mismo domicilio cuando quede acreditado que se trata de una situación en que una persona con cargas familiares no compartidas se vea en la necesidad de acogerse en otro hogar. Eso sucederá por un plazo máximo de doce meses, con una posible prórroga por otros doce cuando se justifique por las dificultades de acceso a un domicilio independiente.

También podrá concederse a personas que viven en residencias colectivas, tales como centros de acogida e inclusión; establecimientos de alojamiento hotelero y casas-pensión, siempre que la contraprestación económica conste mediante factura; instalaciones de centros o comunidades terapéuticas autorizadas; viviendas tuteladas que acojan a personas con discapacidad o con enfermedad mental; y excepcionalmente viviendas habitadas por agrupaciones voluntarias de convivencia.

También se podrá conceder en supuestos de alquiler acreditado de habitaciones, siempre que la persona arrendadora y la arrendataria no tengan relación de parentesco o análoga a la conyugal.

Además, la unidad de convivencia beneficiaria de una risga no perderá esa condición cuando por causa de fuerza mayor, accidente o desahucio se vea obligada a residir

temporalmente con otra durante un plazo máximo de doce meses, con posible prórroga de otros doce por la acreditación de dificultades de acceso a un domicilio independiente.

Por tanto, son abundantes las novedades normativas para flexibilizar el requisito de la vivienda independiente, que en muchos casos no podía cumplirse y llevaba a la pérdida de la renta.



Se aceptó modificar el requisito de vivienda independiente para acceder a las Risgas

En breve cambiarán las condiciones para acceso a la risga y se rebajará la exigencia de vivienda independiente, tal y como reclamamos. Se trata de una considerable mejora.

Otra importante novedad es la posibilidad de recibir la risga teniendo en cuenta los ingresos efectivamente percibidos, y no los reconocidos, lo que afecta a muchas personas que forman parte de unidades de convivencia con derechos económicos que no se hacen efectivos.

En otros casos nos encontramos con embargos de risgas, algo no permitido por ley. Iniciamos una actuación de oficio al conocer uno realizado por la Diputación Provincial de Pontevedra. Los servicios sociales del Ayuntamiento de Vilagarcía de Arousa habían hecho gestiones para que se levantara el embargo, lo que la diputación hizo. No obstante, indicó que era previsible que se realizara nuevamente por desconocimiento de posibles modificaciones de las circunstancias del afectado. La diputación confirmó que cada cierto tiempo envía los embargos a la espera de la reacción de los afectados, pero los retrocede en el caso de seguir en las mismas circunstancias. Lo hace así por no contar con información sobre las risgas y demás rentas inembargables. Reclamará de la Xunta de Galicia que facilite el acceso al listado de personas con risga inembargable y a los cambios de las situaciones. Con ello pretende contar con un medio general con el que poder evitar los embargos de las risgas.

La evolución de las Ayudas de Inclusión Social fue la siguiente:

| AIS                                   |       |       |       |       |       |       |       |
|---------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
|                                       | 2012  | 2013  | 2014  | 2015  | 2016  | 2017  | 2018  |
| Total nº de ayudas concedidas         | 2.595 | 2.537 | 2.841 | 2.781 | 2.934 | 2.623 | 2.906 |
| Solicitudes registradas en el año     | 4.307 | 4.755 | 4.087 | 4.575 | 4.275 | 4.661 | 4.649 |
| Presupuesto inicial (mills. de euros) | 3     | 4,5   | 4,5   | 4,5   | 4,5   | 3,2   | 3,2   |

Fuente: Xunta de Galicia.

Las quejas se refieren a desacuerdos con denegaciones. Por ejemplo, la consellería había archivado un procedimiento por considerar transcurrido el plazo sin la presentación de la documentación requerida. El escrito de archivo no especificaba los documentos no presentados (eran varios); y si no se especifican no se conoce lo que queda por aportar, por lo que no puede hacerse la subsanación el día de la notificación (artículo 73.3 de la Ley 39/2015). Recomendamos a la consellería que con urgencia revisara el expediente de ayuda de inclusión social para permitir que la afectada conociera los concretos documentos reclamados que la consellería considera no aportados, y de esa forma pudiera subsanar el día de la notificación, un derecho reconocido legalmente. La consellería no lo aceptó.

## 2. Los servicios sociales y las ayudas municipales

El principal motivo de queja que afecta a los servicios sociales municipales es la espera para las primeras o sucesivas citas para información y promoción de ayudas. Dadas las circunstancias en que se encuentran los solicitantes y la necesidad perentoria de las ayudas, cualquier espera siempre resulta perjudicial, especialmente cuando se prolonga por más tiempo del razonable, lo que apreciamos en algún caso. No obstante, cuando hemos recibido quejas por situaciones de emergencia las respuestas de los ayuntamientos han sido siempre positivas, anunciando citas inmediatas. También se conocen esperas para informes preceptivos municipales.

En relación con el Ayuntamiento de Santiago se planteó la denegación de ayudas sociales para comedores escolares debido al cambio de bases -respecto de anteriores convocatorias- y a la actual imposibilidad de actualizar las rentas (“este año la convocatoria no incluyó la alegación de pérdida de capacidad económica en la unidad familiar” -en relación con la declaración de renta de hace dos años-). En la queja también se indicaba que para abordar el problema se promovió una moción de urgencia con la propuesta de una convocatoria extraordinaria que había tomado como referencia el ejercicio fiscal de 2017, que se votó mayoritariamente.

Se confirmó que los datos de renta computables fueron los de 2016 y que no se permite la actualización, prevista en anteriores convocatorias, lo que la reclamante considera injusto. Ahora la situación laboral y económica de la familia es peor. A la vista del primer informe municipal reclamamos aclaración para conocer las razones por las que no se tienen en cuenta las circunstancias económicas actuales de la unidad familiar. Los afectados tendrán que abonar el comedor escolar, con grave quebranto.

En uso de sus facultades discrecionales para regular un programa de ayudas el ayuntamiento consideró oportuno no incluir una previsión correctora por posibles pérdidas de capacidad económica en la unidad familiar respecto de la renta formal de la última declaración de renta firme (sin posibilidad de enmiendas), lo que sí se había dado

en otras ocasiones. También descartó una convocatoria extraordinaria para atender los supuestos rechazados y retomarlos cuando justifiquen la necesidad actual. Lo hizo por la necesidad de simplificar el procedimiento y agilizar las resoluciones, y por la falta de presupuesto para una convocatoria extraordinaria.

Lo reclamado tiene la lógica de actualizar las circunstancias económicas de las unidades familiares, lo que resulta necesario cuando se trata de ayudas básicas. Sin embargo, dado que se trata de un programa municipal, el ente local tiene un amplio margen para decidir sobre sus condiciones.

Conocimos una queja por falta de atención a personas sin hogar en Vigo debido a la limitación temporal de las estancias en el albergue municipal. El ayuntamiento señaló que se gestiona por Cruz Roja, cumple las condiciones y pasó las inspecciones. Y resaltó que la limitación temporal de pernoctación es consubstancial a estos de centros, según la Orden de 25.1.08 -Vicepresidencia da Igualdade e do Benestar-, que establece que son "establecimientos para el alojamiento de carácter temporal..., proporcionándoles (a los usuarios) alojamiento y mantenimiento por un periodo limitado de tiempo". El centro admite usuarios durante 10 días, que pueden ampliarse si se cumplen unas condiciones excepcionales. El reclamante había presentado una denuncia por el objeto de la queja, por lo que le señalamos que, al margen del conocimiento de las circunstancias generales, la ley del Valedor do Pobo impide entrar valorar las quejas sobre las que esté pendiente resolución judicial. No obstante, el ayuntamiento informó que la denuncia había sido archivada.

Se conoció una queja por el funcionamiento de la Unidad de Drogas del Ayuntamiento de Santiago de Compostela. El responsable del centro indicó que pudo tratarse de un malentendido y en cualquier caso transmitió sus disculpas por no lograr el objetivo de dar una atención ajustada a la situación del usuario.

También recibimos quejas por el funcionamiento de los servicios sociales del Ayuntamiento de Redondela, aclarados con él.

En otra queja se reclamaba por la denegación de la tarjeta social a personas en situación irregular. La entidad social promotora solicitaba modificar las normas para la obtención de la tarjeta. Las personas en situación administrativa irregular, pese a encontrarse en situación de desempleo, no tienen acceso a la tarjeta, al no poder acceder a la documentación solicitada en la normativa de la tarjeta. El Ayuntamiento de A Coruña respondió que "... procede incluir la acreditación de no estar de alta en la seguridad social, como documentación justificativa de la situación de desempleo para aquellos extranjeros en situación administrativa irregular que no tengan residencia legal en el país. Esta acreditación engloba todos los supuestos sugeridos" por la entidad reclamante. Así, el ayuntamiento actuó en la forma reclamada y habilitará la tarjeta social municipal para las personas desempleadas y en situación administrativa irregular mediante la posible acreditación de esas circunstancias por autorización para acceder a los datos del INSS necesarios para comprobar que se cumplen los requisitos.

### 3. La atención a la discapacidad

Con carácter general se aprecia una mejoría sostenida en el reconocimiento legal y social y en la atención de las personas con discapacidad. Sin embargo, a través de la actividad institucional conocemos que aún se tienen que afrontar problemas relacionados con la insuficiencia de los servicios de promoción de la autonomía y de atención a la dependencia; con tareas pendientes hasta completar la accesibilidad universal; con el viejo sistema de substitución en la capacidad de obrar; con el tránsito de la etapa escolar a la de atención a la dependencia; con mejoras pendientes en materia de inclusión laboral, educativa, de ocio o de comunicaciones; o con la concienciación general sobre los derechos de las personas con discapacidad. Además, los problemas que tratamos en el apartado de dependencia afectan habitualmente a muchas personas con discapacidad.


En muchas ocasiones el riesgo de discriminación o exclusión aumenta por otras circunstancias, como la residencia en entornos rurales. La concurrencia de ambos factores, discapacidad y vida en el rural, aumenta las posibilidades de sufrir determinadas carencias y discriminación. Tal y como señala el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI), quienes habitan entornos rurales padecen altos índices de exclusión social y es común la carencia de apoyos y recursos adecuados. Las carencias generales son mucho mayores para la población rural con discapacidad. Este “doble riesgo” de falta de inclusión o discriminación lo apreciamos en diferentes aspectos que afectan a las personas con discapacidad del medio rural. Se pone de manifiesto por las carencias del transporte por carretera, pero en ocasiones también del servicio de la administración (065) o de los centros de servicio concertados; por las dificultades para la atención a la dependencia en el entorno rural debido a la insuficiencia de determinados servicios, especialmente los municipales de atención en el hogar, pero también de plazas de centros especializados, que normalmente se encuentran en las grandes poblaciones; o por las dificultades que en ocasiones se plantean para acceder a centros de enseñanza inclusiva. Por ello el CERMI reclama con razón una Estrategia Estatal de Desarrollo Rural Inclusivo.

La concurrencia de discapacidad y vida en entornos rurales aumenta la posibilidad de sufrir determinadas carencias y discriminación



En cuanto a los supuestos de queja, este año destacó uno referido a la imposibilidad de que cualquier persona con discapacidad intelectual o psíquica con medidas judiciales adquiriera una vivienda social o de promoción pública. El Decreto 253/2007, que regula las edificaciones de promoción pública, establece que pueden acceder a la compra, arrendamiento o arrendamiento con opción de compra de una vivienda de promoción pública, las personas, nacionales o extranjeras, mayores de edad y con plena capacidad de obrar. Ese requisito debía interpretarse como contrario a los derechos reconocidos en la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, a las normas con rango de ley que la trasponen al ordenamiento nacional, especialmente el Real Decreto Legislativo 1/2013, a los criterios de los órganos internacionales de garantía de esos derechos, y a la jurisprudencia española, tal y como señalamos detalladamente en el Informe espacial sobre derechos de las personas con discapacidad intelectual en Galicia.

Por eso recomendamos a la Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda que modificara ese precepto. La nueva consellería aceptó la recomendación y se comprometió a darle efectividad por medio del futuro decreto de desarrollo de la Ley 8/2012, de vivienda de Galicia, en el que suprimirá el requisito de la “plena capacidad”. Permaneceremos atentos al cumplimiento de la recomendación.



La Consellería de Infraestructuras e Vivenda aceptó que debe modificar el decreto que exige “plena capacidad” para acceder a viviendas de promoción pública

Debe tenerse muy presente que con carácter general no se producirán resoluciones mediante las cuales se “incapacite” a las personas, sino que se permitirá su actuación con los apoyos y garantías que en cada caso resulten aplicables según cada decisión judicial. Eso obliga a que las normas descarten expresiones como la contenida en el decreto -“plena capacidad”-, que deben sustituirse por otras acordes con el derecho a la plena inclusión de las personas con discapacidad, como “con los apoyos y garantías que se prevean en la resolución judicial correspondiente”. No debe exigirse la “plena capacidad”, que supone que cualquier alteración en ella descarta la actuación propia y el ejercicio de derechos en determinados ámbitos de gran relevancia, en este caso el acceso a una vivienda de promoción pública. La actuación debe llevarse a cabo con los apoyos y garantías judiciales establecidos para cada supuesto.

Además de problemas específicos como los mencionados, se aprecian otros que con carácter general afectan a las personas con discapacidad psíquica. El más importante es la insuficiencia de los servicios socio-sanitarios dedicados a su atención, lo que hace que sean frecuentes los problemas que afrontan los afectados y sus familias cuando la atención que se precisa no es estrictamente médica.

Siguen dándose problemas en materia de educación inclusiva; este año se resolvió la situación de un alumno de Boiro, al que la Consellería de Educación habilitó los medios precisos para que prosiguiera sus estudios en el instituto que le correspondía, y no en otro que se le había asignado.

En materia de promoción de empleo sigue apreciándose que es insuficiente en el sector privado, al tiempo que se constatan carencias en el cumplimiento de las obligaciones de las administraciones públicas. Estas carencias afectan de forma singular a las personas con discapacidad intelectual. Por ello formulamos una recomendación al Ayuntamiento de Monforte de Lemos para que hiciera efectiva la reserva legal a favor de las personas con diversidad funcional, puesto que en el ayuntamiento no parecía haber el porcentaje legalmente previsto de empleados públicos con ella, lo que debería corregirse progresivamente; para que se incluyera en la reserva a las personas con diversidad funcional de carácter intelectual; y para que con eso se diera efectividad a la política de discriminación positiva y promoción del empleo público de las personas con diversidad funcional prevista en la ley. El Ayuntamiento aceptó lo recomendado y se comprometió a adoptar las medidas necesarias.



Se comprobaron problemas para el uso de las acreditaciones de otras comunidades. Así, formulamos una recomendación a la Diputación Provincial de Pontevedra para que revisara una liquidación del IVTM y reconociera la validez de las valoraciones de discapacidad certificadas por órganos competentes de otras comunidades autónomas, siempre y cuando en los documentos constara el reconocimiento de al menos el 33 % del grado.

Como destacamos en la Introducción, la reforma de la ley electoral va a permitir que las personas con discapacidad cognitiva voten en las próximas elecciones. A muchas personas se les impedía ejercer su derecho al sufragio por razón de su discapacidad. Ese derecho ha sido reintegrado y las personas con esa discapacidad se han incorporado al censo electoral. Como señala la propia ley, se eliminó una “anomalía democrática” que afectaba a más de 100.000 personas, que estaban “privadas del derecho de voto por razones asociadas a discapacidad”.

El Valedor do Pobo se había pronunciado firmemente a favor de la reforma de la ley electoral ya en 2013 (*Los derechos de las personas con discapacidad intelectual en Galicia*), cuando señaló que “el derecho de voto tanto activo como pasivo debe encontrarse garantizado” para las personas con discapacidad cognitiva, para lo que deben procurarse los medios necesarios. Entonces las limitaciones eran la regla general no sólo en la normativa electoral, sino también en la sindical o de asociaciones, todas ellas relativas al ejercicio de derechos fundamentales. Por ello destacamos que “...resulta imprescindible una pronta reforma legal de los derechos fundamentales citados para eliminar las limitaciones generales y concretar una clara opción por el sistema de presunción de la capacidad...”.

El derecho de sufragio resulta clave para la preservación de la dignidad de la persona, de su inclusión en la comunidad política y para la garantía de sus intereses. Por ello ya en 2013 reclamamos formalmente la adaptación de la normativa “al modelo social de apoyos o de derechos humanos”, lo que finalmente se ha logrado y de lo que nos congratulamos.

#### 4. Las valoraciones de discapacidad

Como en años anteriores, se recibieron numerosas quejas por retrasos en las valoraciones de discapacidad, tanto solicitudes iniciales como revisiones. Cuando las confirmamos y no se anunció una pronta solución formulamos recomendaciones a la Consellería de Política Social para que “con urgencia se resuelva sobre el expediente objeto de esta queja, relativo a la valoración y reconocimiento de la situación de discapacidad del afectado/a, puesto que se encuentra retrasado”. Con carácter general también recomendamos que “se ejecuten las medidas anunciadas para resolver el importante retraso que se produce en las valoraciones de discapacidad”, y que “se compruebe que las medidas tuvieron efecto y corrigieron la situación hasta hacer cumplir los plazos”. La mayor parte de las recomendaciones en materia de servicios sociales se han dado por esta causa.

Cuando comenzamos a recibir quejas y a formular recomendaciones por este motivo la anterior consellería indicó que adoptaría medidas para mejorar los tiempos de respuesta,



en especial en los equipos más atrasados, como, por ejemplo, Pontevedra. Seguimos confirmando retrasos respecto del plazo de tres meses, por lo que insistimos en la necesidad de aplicar cualquier otra medida precisa y comprobar que resulta eficaz. Esa fue la razón por la que este año formulamos las recomendaciones en los términos expresados.

En un primer momento la consellería respondió -en varias ocasiones- aludiendo a la necesidad de respetar la normativa que preveía el orden de tramitación de los expedientes, por lo que se reiteraban los informes anteriores a las recomendaciones. Estos básicamente señalaban que la Orden de 25 de noviembre de 2015, que regula el procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad, prevé que los procedimientos se inicien por orden de entrada y que se dé prioridad sólo a las solicitudes urgentes por motivos debidamente justificados y tasados por la propia orden. La consellería indicaba también que si el Valedor entendía que debía modificarse esa orden podría indicarlo, “pero no es este el órgano al que debe dirigirse esta sugerencia”, aunque en realidad parecía referirse a la subdirección de la que partían los informes y respuestas a las recomendaciones.

Respondimos que esta institución no recomienda que la administración incumpla la orden, sino todo el contrario; la misma orden a la que se alude en las respuestas señala que el procedimiento para el reconocimiento del grado de discapacidad se resolverá en el plazo máximo de tres meses desde la fecha de entrada de la solicitud en el registro del órgano competente para la instrucción y resolución del expediente. El cumplimiento de las previsiones generales sobre prioridades y orden de resolución no exime a la administración de cumplir los plazos. Y por lo que se refiere a la posible modificación de la orden, subrayamos que no reclamamos eso, sino el cumplimiento de la orden en todos sus aspectos, en especial la resolución de las solicitudes en el plazo previsto de tres meses.

La consellería corrigió sus respuestas y comenzó a dar cuenta de nuevas medidas para paliar los retrasos de las valoraciones. En concreto mencionó el refuerzo del personal de los equipos de valoración y la creación de 14 nuevos equipos; medios de confirmación y relevo de citas; reconocimiento del grado de discapacidad del 33% a las personas con pensión de incapacidad permanente en grado total, absoluta o gran invalidez (lo que recomendamos desde hace tiempo); simplificación de la solicitud y documentación; extensión del acceso y utilización de la Historia Social Única Electrónica; y prioridad en la valoración de las personas con ELA (un mes) y posible extensión de la tramitación urgente a personas con patologías con características semejantes. A la ELA se añadieron otras enfermedades, como las ataxias rápidamente progresivas, las distrofias musculares y esclerosis múltiples de evolución rápida, las enfermedades metabólicas con trastornos motores y las neoplasias en estadio IV.

Con lo anterior se concretaban medidas de amplia incidencia en la tramitación de las solicitudes de valoración de discapacidad, por lo que entendimos que las recomendaciones relativas al problema general (“que se ejecuten las medidas anunciadas para resolver el importante retraso que se produce en las valoraciones de discapacidad”)

estaban empezando a cumplirse, aunque aún se encontraba pendiente la confirmación de la efectividad de las medidas.

Después de nuestras recomendaciones se concretaron medidas de amplia incidencia en la tramitación de las valoraciones de discapacidad



Permanecimos atentos a esa afectividad para comprobar que las resoluciones se cumplieran mediante la disminución de las esperas. Iniciamos siete quejas de oficio con el fin de conocer el estado de las listas de espera en las diferentes localidades en las que trabajan los equipos de valoración. El objetivo era conocer la mejoría de los tiempos de espera por localidades.

La consellería señaló que la creación de 14 nuevos equipos completos de valoración incrementó en un 74% el número de unidades técnicas valoradoras. La mayor parte de equipos se crearon en Pontevedra y Vigo, donde las listas eran más acusadas. En Pontevedra se crearon 6 y en Vigo 4. También se creó un equipo en cada una de las siguientes localidades: A Coruña, Ferrol, Lugo y Ourense. El resultado fue, de acuerdo con lo informado por la consellería, “muy positivo, cumpliendo o incluso superando las expectativas iniciales”. Al cierre del informe los nuevos equipos y profesionales de valoración resolvieron cerca de 9.500 expedientes, casi un 30% de los totales, “reduciendo directamente la lista de espera en esta cuantía”. La resolución de expedientes de valoración de grado de discapacidad aumentó en 2018 un 43,86% con las medidas puestas en marcha desde mediados de año. “Los expedientes iniciales se incrementaron en un 52,06% y los de revisión un 32,77%”. En Pontevedra el número de resoluciones se incrementó en un 70%. El 82% de los expedientes resueltos por los nuevos equipos fueron de expedientes sin prioridad (de “prioridad estándar”, señala la consellería), los que tienen mayores esperas, “por lo que la medida contribuyó de manera importante a reducir el tiempo de atención y la lista de espera para la valoración y reconocimientos de las situaciones de discapacidad”. Por tanto, entendimos que las recomendaciones de carácter general han sido aceptadas y cumplidas, aunque aún son precisas mejoras para resolver en plazo.

Con relación a las respuestas a las recomendaciones sobre las situaciones individuales, cuando no se concretó la fecha de la futura valoración las resoluciones se tuvieron como no aceptadas. No obstante, indicamos a los reclamantes que las mejoras anunciadas deberían repercutir positivamente en la concreción de sus valoraciones pendientes y que si el retraso se prolongaba acudieran nuevamente a la institución. Dado que las recomendaciones contenían aspectos individuales y generales, finalmente las tuvimos por aceptadas en lo relativo a las medidas de mejora ya citadas.

En resumen, se comprobaron importantes retrasos en las valoraciones, lo que hizo que reclamáramos insistentemente a la consellería competente una intensa actividad

correctora del tratamiento que se daba a estos asuntos. Como respuesta se pusieron en marcha importantes medidas para resolver la situación, que ha mejorado de acuerdo con los últimos datos que tenemos, aunque aún se producen retrasos que deben corregirse hasta situar los tiempos de espera dentro del plazo establecido, de tres meses.

Apreciamos problemas específicos por retrasos en las valoraciones de personas gravemente enfermas. Iniciamos una actuación de oficio debido al retraso de la valoración de una persona enferma con cáncer en grado IV. Recomendamos a la consellería que “con urgencia se incorporen las enfermedades graves a las causas de resolución urgente de las solicitudes de valoración o revisión del grado de discapacidad”. Aceptó la recomendación y, como ya señalamos, ahora da prioridad y valora en el plazo máximo de un mes a las personas con enfermedades graves y rápidamente progresivas, entre ellas la que afecta a la persona que motivó la actuación de oficio. Además puede extender la tramitación urgente a personas con patologías con características semejantes.

También conocimos quejas por retrasos que afectaban a menores de edad y mayores de 90 años; estas valoraciones deberían ser prioritarias, de acuerdo con la normativa. En el caso de los primeros fue preciso recomendar que con urgencia se resolviera un expediente relativo a la revisión de la valoración de la situación de discapacidad de un menor, “puesto que es prioritaria y se encuentra atrasado, de tal manera que no se produzcan demoras perjudiciales; y que también con urgencia se habiliten las medidas anunciadas para normalizar la situación”. La consellería aceptó y cumplió la recomendación.

En cuanto a los mayores de 90 años, el problema afectaba a los que cumplían esa edad después de iniciado el procedimiento, que no se beneficiaban de la priorización de sus expedientes. Eso sucedía a pesar de que la orden reguladora del procedimiento preveía la prioridad de las personas con esa edad. El problema se derivaba de una interpretación restrictiva de esa previsión, algo ilógico, puesto que lo que se pretendía atribuyendo prioridad a las personas de muy avanzada edad es evitar que la emisión tardía de sus valoraciones las conviertan en inútiles. Recomendamos que “con urgencia se corrigiera la interpretación que hacía la consellería de la causa d) del art. 16.1 de la Orden de 25 de noviembre de 2015 para tramitaciones preferentes de valoraciones y revisiones del grado de discapacidad (mayores de 90 años), de tal forma que se incorporen progresivamente a la lista de personas con preferencia todos los mayores de 90 años, aunque hubieran solicitado la valoración con anterioridad”; y que también urgentemente se resolviera sobre el expediente objeto de la queja, puesto que se encontraba atrasado, a pesar de ser preferente. La consellería aceptó la recomendación y señaló que le daría cumplimiento mediante un nuevo modelo de gestión de las citas, que incorporaría a la lista de tramitaciones urgentes a las personas de más de 90 años que hubieran solicitado la valoración antes de cumplirlos.

Se aceptó nuestra recomendación para valorar con prioridad a las personas de más de 90 años que hubieran solicitado la valoración antes de cumplirlos.

En otras ocasiones las quejas se refieren a desacuerdos con las valoraciones. Destaca el desacuerdo con las de menores con trastorno de déficit de atención e hiperactividad (TDAH), que no en todos los casos son de reconocimiento del grado mínimo de discapacidad. Señalamos que las valoraciones son un acto técnico e individualizado, y que no se valora un diagnóstico, sino circunstancias concretas. Por todo ello la contradicción de las valoraciones sólo es posible mediante la presentación de otros criterios también técnicos por medio de los recursos que procedan.

Lo anterior no es óbice para destacar que apreciamos que determinadas valoraciones se realizan de una forma que no tiene en cuenta todas las circunstancias de las personas con diversidad funcional. Así, las evaluaciones de las personas con discapacidad intelectual no se hacen con el deseado rigor, tal y como desarrollamos ampliamente en otros informes anuales y en el Informe especial sobre la discapacidad intelectual en Galicia. Deberían procurar poner el acento en los aspectos propios de este tipo de discapacidad para conseguir una correcta valoración y atención. Este año de nuevo se planteó que las evaluaciones de discapacidad y dependencia de personas con discapacidad intelectual en muchas ocasiones no son adecuadas y no se hacen con los suficientes elementos de juicio, que son numerosos y más difíciles de valorar. Este tipo de valoraciones deben ser más precisas.

### 5. La equiparación de la incapacidad laboral y la discapacidad

Como señalamos en anteriores informes, reclamamos la equiparación de la incapacidad laboral reconocida por los órganos competentes y la discapacidad, al menos la mínima del 33%, en aplicación de la normativa reguladora de los derechos de las personas con discapacidad, tanto la Ley 51/2003 como el Real Decreto Legislativo 1/2013. Además, el Real Decreto 1414/2006 prevé que no sea necesaria resolución o certificado de la Comunidad Autónoma para acreditar la discapacidad por incapacidad permanente, que se acreditará con la resolución del INSS.

Sin embargo, las diferentes soluciones aplicadas por las administraciones hacen necesario acreditar la equiparación legal para que sea efectiva en todos los ámbitos, previstos en la ley. Sugerimos a la Consellería de Política Social que por razones de simplificación administrativa y teniendo en cuenta que algunas administraciones locales no daban validez a las acreditaciones no expedidas por ella, era conveniente que los órganos de valoración certificaran la discapacidad de las personas con equivalencia (incapacidad permanente en grado total, absoluta o gran invalidez). La consellería respondió afirmativamente y el nuevo modelo de resoluciones de valoración de la discapacidad responde a los criterios sugeridos, con lo que se hace efectivo el derecho a la equiparación.

Este año se consolidó la equiparación, que se incluyó como una de las medidas generalizadas para acelerar las valoraciones de discapacidad. Como ya señalamos, la consellería reconoce el 33% de discapacidad a las personas con pensión reconocida por incapacidad permanente en grado total, absoluta o grande invalidez, de acuerdo con lo que esta Institución había recomendado hace tiempo. Y aprobó la Instrucción 1/2018, sobre expedientes de las personas que tengan reconocida por la Seguridad Social una incapacidad permanente. Lo confirmamos en diferentes quejas.

Las personas con discapacidad también enfrentan problemas formales relacionados con su valoración -que tratamos más adelante- o con la acreditación de sus circunstancias. Reclamamos que se creara una tarjeta que permitiera prescindir de la frecuente exhibición de los certificados en papel. La consellería lo aceptó y creó el carné de la persona con discapacidad. Recientemente se planteó la imposibilidad de acceder al carné cuando la discapacidad lo fuera por equiparación con la incapacidad laboral. La consellería interpretó que no era posible expedirlo; antes debía realizar una “revisión normativa” (de la orden de 20 de julio de 2016) y modificar el formato de la tarjeta “para recoger el requisito de acreditación de su condición de pensionista de incapacidad permanente para garantizar su validez”. No coincidimos con ese criterio. Cualquier persona con incapacidad permanente total, absoluta o gran invalidez, tiene de forma automática el 33% de discapacidad, por lo que la consellería debería poder certificarlo y expedir el documento que lo acredita, el carné. La discapacidad consta en el expediente mediante el documento de la Seguridad Social. De considerarse adecuada la interpretación de la consellería tampoco sería posible expedir el certificado. En cualquiera caso se comprometió a revisar la orden reguladora para poder hacer efectivo el derecho a la tarjeta o carné. Por nuestra parte señalamos que debería hacerse lo más rápidamente posible.



Se revisará la orden reguladora del carné de discapacidad para expedirlo también en los casos de equiparación

Se planteó la necesidad de conceder una valoración mínima del 33% a favor de los estudiantes enfermos de cáncer para que accedan a la universidad sin depender de las notas establecidas al efecto, dado que sus circunstancias no permiten concurrir en igualdad de condiciones. Para ello ya existe una proposición no de ley aprobada por unanimidad en el Congreso de los Diputados, pero sin efectividad. Dado que lo que se reclama es competencia de la Administración General del Estado, trasladamos la cuestión al Defensor del Pueblo, que informó de que el Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO) había concluido la propuesta técnica de adecuación del baremo para la evaluación de neoplasias en la infancia y en la adolescencia. Si se trata de un cáncer de alto riesgo o que precise de tratamientos de alta intensidad con riesgo grave de infección y/o toxicidad, o que precise ingresos frecuentes, se podrá asignar un intervalo provisional de grado 3 (del 25 % al 49 %). El grupo de trabajo de técnicos y especialistas en valoración

de la Administración General del Estado y las Comunidades Autónomas ha estado en contacto permanente con las asociaciones de personas afectadas, entre ellas las de niños aquejados por cáncer, y se han recibido las propuestas y demandas de la Federación Española de Padres de Niños con Cáncer. Por tanto, cuando recibimos la comunicación del Defensor del Pueblo se había avanzado en la línea de lo reclamado. Esperamos que se haga efectivo cuanto antes.

## 6. La accesibilidad universal

A través de las quejas comprobamos un claro avance en materia de accesibilidad, pero también que aún existen importantes carencias. Eso sucede a pesar de que finalizó el plazo para las adaptaciones legalmente previstas. La disposición adicional tercera del Real Decreto Legislativo 1/2013 establecía como fecha límite para las adaptaciones el 4 de diciembre de 2017.

Para poner de relieve la necesidad de acelerar las medidas y adaptaciones aún pendientes en 2018 presentamos ante el Parlamento de Galicia el *Estudio sobre Accesibilidad en Galicia*. En él se concretaron carencias que afectaban a todas las administraciones y al sector privado. A pesar de los evidentes progresos en accesibilidad, seguimos apreciando casos de falta de accesibilidad y carencias en la planificación de las tareas pendientes. Permanece la necesidad de mejora progresiva y de políticas activas y exigentes en materia de accesibilidad.

Antes muchas respuestas de las administraciones consistían en recordar que el plazo legal para adaptaciones aún no había vencido. Ya entonces rechazamos esa simplificación; reclamábamos *adaptaciones progresivas*, es decir, la planificación de las necesidades y un calendario para aplicarlas de forma paulatina. Ahora que el límite temporal se ha cumplido en muchos casos las respuestas siguen siendo evasivas, lo que obliga a recordar de nuevo la necesidad de concretar las adaptaciones pendientes.

La accesibilidad ha progresado, pero sigue siendo necesario planificar las necesidades aún pendientes



Sigue retrasado el desarrollo de la ley gallega de accesibilidad. Por ello recomendamos a la Consellería de Política Social que con urgencia cumplimentara los trámites pendientes para la aprobación del reglamento de desarrollo de la Ley 10/2014, de accesibilidad, que se encuentra muy atrasado, lo que ocasiona perjuicios a las personas afectadas. La consellería aceptó la recomendación y anunció que publicaría el reglamento en 2018. Al cierre del presente informe conocimos que ya estaba redactado el borrador y que comenzaba a tramitarse la eventual aprobación del decreto. Permaneceremos atentos al desarrollo de ese procedimiento.

Uno de los principales motivos de queja por falta de accesibilidad se refiere a las viviendas de propiedad horizontal. Por ello comenzamos una actuación de oficio en la que señalamos que las organizaciones de defensa de los derechos de las personas con discapacidad reclaman la modificación de la normativa para facilitar la accesibilidad de esas viviendas. Piden que sea obligado realizar trabajos de adaptación en los inmuebles donde residen personas con movilidad reducida. También solicitan ayudas para que las comunidades puedan afrontar este tipo de actuaciones.

La ley de propiedad horizontal establece la necesidad de solicitar las adaptaciones por un propietario para el uso de la vivienda por personas con discapacidad o mayores de 70 años. La falta de solicitud previa dificulta la generalización de la accesibilidad y por tanto reduce las posibilidades de acceso a viviendas ya adaptadas. Además, el sistema de acuerdos en las comunidades no es adecuado; las adaptaciones para la accesibilidad universal son obligatorias cuando el importe -descontadas las ayudas públicas- no exceda de 12 cuotas mensuales, y si supera esas 12 mensualidades la junta decide por mayoría, aunque en caso de negativa los solicitantes pueden pagar la diferencia -desde las 12 mensualidades-. Este sistema hace que en muchas ocasiones las decisiones terminen en los tribunales. Además, las ayudas se reciben con retraso o no se reciben, por lo que los afectados reclaman generalizar los incentivos mediante la disminución de impuestos como el IVA y el ICIO.

El Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI) considera necesario el cambio de la ley de propiedad horizontal por contradecir la de derechos de personas con discapacidad y su inclusión social. Sólo un muy limitado número de viviendas de propiedad horizontal se encuentran adaptadas y son accesibles, por lo que muchas personas con discapacidad perciben su situación como discriminatoria por encontrarse en sus casas “como en una cárcel”.

Solicitamos información sobre las previsiones en relación con la modificación de la normativa que afecta a las adaptaciones de las viviendas de propiedad horizontal, en especial las más costosas, como las de instalación de ascensores, y sobre las ayudas o medidas fiscales para las obras de adaptación. Nos dirigimos a la Delegación del Gobierno y a las Consellerías de Política Social e Infraestructuras e Vivenda.

La Consellería de Infraestructuras e Vivenda enumeró las convocatorias de ayudas para fomentar la accesibilidad. También indicó que en las promociones públicas se establecen una reserva del 4% para viviendas adaptadas y condiciones en materia de accesibilidad (puertas que faciliten el paso de sillas de ruedas y cuartos de baño con dimensiones y disposición que permitan hacerlos practicables para personas con movilidad reducida). Por su parte la Consellería de Política Social señaló que con la normativa actual hay instrumentos suficientes para que los ayuntamientos exijan la adaptación de las zonas comunes de los edificios.

La Administración General del Estado dio cuenta de modificaciones legales, en concreto del Real Decreto-ley 21/2018, que modifica la ley propiedad horizontal. Se permite el uso del fondo de reserva para obras obligatorias de accesibilidad y se establece la obligación de



realizar adaptaciones cuando las ayudas públicas alcancen el 75% del importe. Anteriormente se había previsto la cesión gratuita de terreno público para la instalación de ascensores. El Estado reconoce que las modificaciones siguen sin satisfacer las demandas del CERMI, que reclama la eliminación del límite de las 12 cuotas mensuales para que la obra sea obligatoria y considera que las actuaciones han de llevarse a cabo con independencia de su coste cuando se pida por un vecino con discapacidad o mayor de 70 años. El Estado puntualizó que el decreto-ley puede tramitarse como proyecto de ley y el CERMI ha anunciado que pedirá a los grupos parlamentarios que se siga como iniciativa legal ordinaria y que presenten enmiendas en la línea de lo que reclama. Al cierre del informe conocemos que el decreto-ley no ha sido convalidado por el Congreso de los Diputados.

En relación con el uso de la lengua de signos en la TVG se recibieron 1128 quejas. Recomendamos a la CRTVG que con urgencia aclarara el cumplimiento del horario mínimo en lengua de signos en los informativos de la TVG, y en caso de que aún no se llegue a las 10 horas, que adoptara las medidas para el cumplimiento de ese mínimo; y que como servicio público autonómico la TVG adoptara medidas de incremento progresivo de accesibilidad para las personas sordas, sordociegas y con discapacidad auditiva en su programación, especialmente las horas de emisión con lengua de signos en los servicios informativos y la subtitulación en la programación. La recomendación fue aceptada; la CRTVG se comprometió a adoptar medidas para aumentar hasta los estándares legales las horas de emisión en lengua de signos y de subtitulación. La corporación pública también mencionó el trabajo para conseguir la audiodescripción en gallego de los programas de la TVG. La federación gallega de personas con discapacidad auditiva confirmó que se estaba cumpliendo la recomendación y que la televisión gallega iba a aumentar las horas de programación con interpretación de lengua de signos después de un acuerdo con la Consellería de Política Social.

La TVG aceptó aumentar las horas de emisión en lengua de signos y de subtitulación



Por lo que se refiere a la accesibilidad de los establecimientos de uso público, a través de una reclamación se informó de que la normativa gallega no exige la adaptación de esas instalaciones (en el caso examinado, un hotel) salvo en supuestos tasados. Reclamamos una normativa más exigente; deberían concretarse algunos deberes para esas instalaciones, que a día de hoy no requieren adaptaciones, salvo cuando realizan reformas de determinada entidad.

La accesibilidad en el transporte público urbano mejoró considerablemente, en contraste con la del transporte interurbano por carretera. Las empresas concesionarias tienen que poner a disposición material accesible cuando se avise antes de la compra de los billetes.



Sin embargo, en una queja conocimos que cuando el afectado quiso comprar el suyo la empresa no se lo permitió porque “en verano los autobuses están llenos”. Después de nuestra intervención el problema tuvo solución y ahora la empresa cumple con su deber de facilitar las adaptaciones cuando se realiza el preaviso.

En otra queja sobre adaptación del transporte interurbano la Consellería de Infraestructuras e Vivenda señaló que el material no tiene que estar necesariamente adaptado (Real Decreto 1544/2007). Señalamos que el Real Decreto Legislativo 1/2013 estableció unos plazos concretos y la consellería respondió adecuadamente, concretando que en la licitación del próximo año se prevén nuevas medidas para universalizar este servicio público. Antes ya había indicado que el contrato de la empresa objeto de una queja sería revisado en la segunda fase del plan de transporte público. Se valorará la plena accesibilidad. Ya en los contratos de la primera fase la accesibilidad era criterio de valoración y si el contratista asumía la dotación de vehículos adaptados eso era condición del servicio.

Se conocen numerosas reclamaciones por diferentes problemas de accesibilidad en Ames. En lo relativo a las plazas reservadas para personas con movilidad reducida se reconoció que en muchos casos no cumplen las normas de accesibilidad “en toda su extensión”, pero el ayuntamiento se comprometió a adaptarlas progresivamente, aunque sin concretar fechas. Le indicamos que las adaptaciones pendientes deben contar con una previsión de ejecución. También en relación con las plazas reservadas se recibió una reclamación contra el Ayuntamiento de Sanxenxo por la limitación de estacionamiento durante el verano. Se confirmó, pero el ente local señaló que estaba estudiando el régimen que aplicaría el próximo verano.

Se conocieron carencias en accesibilidad en Tomiño, con compromiso de solucionarlos, o en Oleiros, donde el ayuntamiento informó de que planifica las actuaciones y las ejecuta periódicamente. Sin embargo, existe una priorización legal contenida en la normativa vigente, que señalaba el 4 de diciembre de 2017 como fecha límite para las adaptaciones razonables. Deberían aclararse las ejecutadas y en su caso las pendientes de realización lo más pronto posible.

En Abadín fue necesario recomendar al ayuntamiento que con urgencia realizara una adaptación pendiente, que es viable y razonable, y que además es consecuencia de una actuación anterior en una carretera municipal. En un principio el ente local no respondió, lo que nos obligó a contactar con él, y finalmente la recomendación fue aceptada. Al cierre del informe nos encontramos a la espera de que se cumpla.

Un problema relacionado con la accesibilidad fue la negativa del Ayuntamiento de A Coruña a conceder un vado en beneficio de dos personas con discapacidad y dependencia acusada. El solicitante tiene a su cargo dos personas con movilidad reducida. El ayuntamiento señaló que esa casuística no está incluida en su ordenanza y propuso un vado nocturno o una reserva de movilidad reducida. Indicamos que la ordenanza debía interpretarse de acuerdo con la normativa de protección de los derechos de las personas con discapacidad e su

inclusión social, esto es, de tal forma que habilite medidas positivas para que las personas con discapacidad puedan tener acceso a condiciones de vida adaptadas a sus circunstancias. Trasladamos al ente local que en este caso concurre la utilidad pública prevista en la ordenanza y que la solución reclamada es más adecuada que la concedida. El ayuntamiento respondió que para dar cumplimiento a la recomendación acordó conceder licencia de vado permanente. Así pues, se resolvió de acuerdo con lo propuesto en la valoración que aportamos.

## 7. El sistema de dependencia

La situación de la dependencia en Galicia (y en el conjunto de España) es la que se expone en los datos que presentamos a continuación.

-Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social:

### RESOLUCIONES Situación a 31 de diciembre de 2018

| ÁMBITO TERRITORIAL           | Solicitudes      |               | Resoluciones     |              | Grado III      |               | Grado II       |               | Grado I        |               | TOTAL PERSONAS BENEFICIARIAS CON DERECHO A PRESTACIÓN |               |
|------------------------------|------------------|---------------|------------------|--------------|----------------|---------------|----------------|---------------|----------------|---------------|---|---------------|
|                              | Nº               | %             | Nº               | %solicitudes | Nº             | %resoluciones | Nº             | %resoluciones | Nº             | %resoluciones | Nº  | %resoluciones |
| Andalucía                    | 388.846          | 22,00         | 354.473          | 91,16        | 79.835         | 22,52         | 124.155        | 35,03         | 83.350         | 23,51         | 287.340   | 81,06         |
| Aragón                       | 49.707           | 2,81          | 42.117           | 84,73        | 11.512         | 27,33         | 13.712         | 32,56         | 9.922          | 23,56         | 35.146  | 83,45         |
| Asturias (Principado de)     | 38.844           | 2,20          | 33.668           | 86,67        | 6.969          | 20,70         | 8.682          | 25,79         | 9.922          | 29,47         | 25.573  | 75,96         |
| Balears (Illes)              | 27.993           | 1,58          | 25.370           | 90,63        | 5.369          | 21,16         | 7.911          | 31,18         | 6.859          | 27,04         | 20.139  | 79,38         |
| Canarias                     | 48.834           | 2,76          | 35.850           | 73,41        | 11.501         | 32,08         | 10.559         | 29,45         | 8.534          | 23,80         | 30.594  | 85,34         |
| Cantabria                    | 24.752           | 1,40          | 24.151           | 97,57        | 6.452          | 26,72         | 8.293          | 34,34         | 5.656          | 23,42         | 20.401  | 84,47         |
| Castilla y León              | 129.374          | 7,32          | 120.362          | 93,03        | 31.587         | 26,24         | 31.863         | 26,47         | 31.395         | 26,08         | 94.845  | 78,80         |
| Castilla-La Mancha           | 86.579           | 4,90          | 81.735           | 94,41        | 19.828         | 24,26         | 22.517         | 27,55         | 22.619         | 27,67         | 64.964  | 79,48         |
| Catalunya                    | 318.602          | 18,03         | 292.526          | 91,82        | 51.220         | 17,51         | 86.921         | 29,71         | 92.037         | 31,46         | 230.178   | 78,69         |
| Comunitat Valenciana         | 116.879          | 6,61          | 102.144          | 87,39        | 27.082         | 26,51         | 32.045         | 31,37         | 25.904         | 25,36         | 85.031  | 83,25         |
| Extremadura                  | 54.680           | 3,09          | 46.533           | 85,10        | 10.749         | 23,10         | 11.142         | 23,94         | 11.450         | 24,61         | 33.341  | 71,65         |
| Galicia                      | 80.184           | 4,54          | 79.727           | 99,43        | 25.204         | 31,61         | 23.520         | 29,50         | 19.179         | 24,06         | 67.903  | 85,17         |
| Madrid (Comunidad de)        | 215.222          | 12,18         | 215.050          | 99,92        | 54.790         | 25,48         | 56.107         | 26,09         | 50.471         | 23,47         | 161.368   | 75,04         |
| Murcia (Región de)           | 44.249           | 2,50          | 43.671           | 98,69        | 14.081         | 32,24         | 16.439         | 37,64         | 8.909          | 20,40         | 39.429  | 90,29         |
| Navarra (Comunidad Foral de) | 20.012           | 1,13          | 19.559           | 97,74        | 3.209          | 16,41         | 5.796          | 29,63         | 6.128          | 31,33         | 15.133  | 77,37         |
| País Vasco                   | 102.813          | 5,82          | 102.231          | 99,43        | 20.784         | 20,33         | 25.808         | 25,24         | 32.219         | 31,52         | 78.811  | 77,09         |
| Rioja (La)                   | 15.257           | 0,86          | 15.250           | 99,95        | 3.063          | 20,09         | 4.052          | 26,57         | 4.052          | 26,57         | 11.167  | 73,23         |
| Ceuta y Melilla              | 4.359            | 0,25          | 4.201            | 96,38        | 960            | 22,85         | 1.158          | 27,56         | 831            | 19,78         | 2.949   | 70,20         |
| <b>TOTAL</b>                 | <b>1.767.186</b> | <b>100,00</b> | <b>1.638.618</b> | <b>92,72</b> | <b>384.195</b> | <b>23,45</b>  | <b>490.680</b> | <b>29,94</b>  | <b>429.437</b> | <b>26,21</b>  | <b>1.304.312</b>                                      | <b>79,60</b>  |

## CAPÍTULO 2

### RESUMEN DE LAS QUEJAS POR ÁREAS: SERVICIOS SOCIALES

#### PERSONAS BENEFICIARIAS Y PRESTACIONES

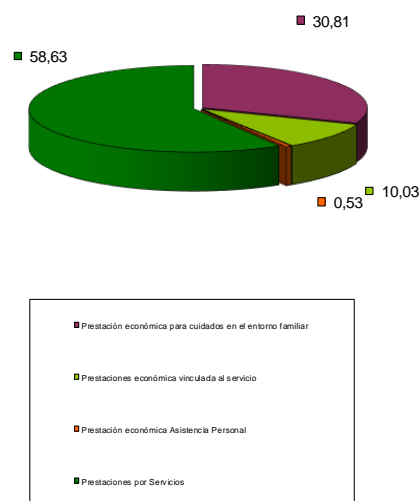
Situación a 31 de diciembre de 2018

| ÁMBITO TERRITORIAL           | PERSONAS BENEFICIARIAS CON PRESTACIONES | PRESTACIONES                                   |             |                |              |                   |              |                      |             |                      |              |                        |              |                         |              | RATIO DE PRESTACIONES POR PERSONA BENEFICIARIA |                     |                  |               |             |
|------------------------------|---|--|-------------|----------------|--------------|-------------------|--------------|----------------------|-------------|----------------------|--------------|------------------------|--------------|-------------------------|--------------|--|---------------------|------------------|---------------|-------------|
|                              |   | Prevención Dependencia y Promoción A. Personal |             | Teleasistencia |              | Ayuda a Domicilio |              | Centros de Día/Noche |             | Atención Residencial |              | P.E Vinculada Servicio |              | P.E Cuidados Familiares |              |  | P.E Asist. Personal |                  | TOTAL         |             |
|                              |   | Nº   | %           | Nº             | %            | Nº                | %            | Nº                   | %           | Nº                   | %            | Nº                     | %            | Nº                      | %            |  | Nº                  | %                | Nº            | %           |
| Andalucía                    | 212.243                                 | 1.836  | 0,66        | 87.995         | 31,51        | 75.732            | 27,12        | 14.015               | 5,02        | 24.718               | 8,85         | 3.930                  | 1,41         | 71.038                  | 25,44        | 10   | 0,00                | 279.274          | 100,00        | 1,32        |
| Aragón                       | 29.146                                  | 3.683  | 10,66       | 2.546          | 7,37         | 3.649             | 10,56        | 1.564                | 4,53        | 4.110                | 11,90        | 5.581                  | 16,15        | 13.415                  | 38,83        | 0  | 0,00                | 34.548           | 100,00        | 1,19        |
| Asturias (Principado de)     | 22.049                                  | 6.434  | 22,64       | 1.215          | 4,28         | 4.232             | 14,89        | 2.352                | 8,28        | 3.220                | 11,33        | 2.491                  | 8,77         | 8.468                   | 29,80        | 1  | 0,00                | 28.413           | 100,00        | 1,29        |
| Illes Balears                | 17.328                                  | 2.907  | 13,14       | 2.742          | 12,40        | 667               | 3,02         | 1.096                | 4,96        | 2.245                | 10,15        | 747                    | 3,38         | 11.711                  | 52,96        | 0  | 0,00                | 22.115           | 100,00        | 1,28        |
| Canarias                     | 21.638                                  | 93   | 0,41        | 968            | 4,30         | 5                 | 0,02         | 4.705                | 20,88       | 3.892                | 17,27        | 4.217                  | 18,72        | 8.652                   | 38,40        | 0  | 0,00                | 22.532           | 100,00        | 1,04        |
| Cantabria                    | 15.734                                  | 0  | 0,00        | 1.875          | 10,41        | 1.227             | 6,81         | 1.938                | 10,76       | 4.538                | 25,19        | 0                      | 0,00         | 8.438                   | 46,84        | 0  | 0,00                | 18.016           | 100,00        | 1,15        |
| Castilla y León              | 93.374                                  | 14.263   | 11,36       | 11.650         | 9,28         | 23.385            | 18,62        | 8.505                | 6,77        | 9.164                | 7,30         | 33.072                 | 26,34        | 24.676                  | 19,65        | 850  | 0,68                | 125.565          | 100,00        | 1,34        |
| Castilla-La Mancha           | 57.838                                  | 5.928  | 8,53        | 11.256         | 16,20        | 16.223            | 23,35        | 3.418                | 4,92        | 12.476               | 17,95        | 7.095                  | 10,21        | 13.071                  | 18,81        | 23   | 0,03                | 69.490           | 100,00        | 1,20        |
| Catalunya                    | 155.037                                 | 740  | 0,38        | 20.528         | 10,64        | 30.464            | 15,78        | 12.848               | 6,66        | 33.727               | 17,48        | 14.329                 | 7,42         | 80.288                  | 41,60        | 71   | 0,04                | 192.995          | 100,00        | 1,24        |
| Comunitat Valenciana         | 74.354                                  | 646  | 0,84        | 3.179          | 4,11         | 104               | 0,13         | 6.793                | 8,78        | 11.606               | 15,01        | 13.040                 | 16,86        | 41.963                  | 54,26        | 11   | 0,01                | 77.342           | 100,00        | 1,04        |
| Extremadura                  | 29.189                                  | 1.324  | 4,15        | 1.869          | 5,85         | 923               | 2,89         | 1.994                | 6,25        | 4.507                | 14,12        | 14.504                 | 45,43        | 6.804                   | 21,31        | 0  | 0,00                | 31.925           | 100,00        | 1,09        |
| Galicia                      | 60.099                                  | 4.758  | 6,78        | 5.268          | 7,50         | 23.309            | 33,19        | 7.173                | 10,22       | 8.516                | 12,13        | 8.132                  | 11,58        | 12.953                  | 18,45        | 111  | 0,16                | 70.220           | 100,00        | 1,17        |
| Madrid (Comunidad de)        | 141.699                                 | 3.566  | 1,91        | 46.234         | 24,71        | 42.677            | 22,81        | 15.730               | 8,41        | 22.938               | 12,26        | 20.056                 | 10,72        | 35.811                  | 19,14        | 89   | 0,05                | 187.101          | 100,00        | 1,32        |
| Murcia (Región de)           | 34.999                                  | 3.933  | 8,96        | 6.151          | 14,01        | 1.064             | 2,42         | 3.872                | 8,82        | 4.478                | 10,20        | 1.652                  | 3,76         | 22.750                  | 51,82        | 2  | 0,00                | 43.902           | 100,00        | 1,25        |
| Navarra (Comunidad Foral de) | 13.668                                  | 884  | 4,99        | 2.342          | 13,23        | 1.091             | 6,16         | 333                  | 1,88        | 1.789                | 10,10        | 1.387                  | 7,83         | 9.866                   | 55,72        | 14   | 0,08                | 17.706           | 100,00        | 1,30        |
| País Vasco                   | 65.017                                  | 168  | 0,20        | 15.960         | 18,97        | 7.023             | 8,35         | 7.393                | 8,79        | 12.800               | 15,21        | 1.282                  | 1,52         | 33.674                  | 40,02        | 5.844  | 6,95                | 84.144           | 100,00        | 1,29        |
| La Rioja                     | 8.100                                   | 681  | 5,84        | 2.306          | 19,78        | 3.266             | 28,01        | 986                  | 8,46        | 1.618                | 13,88        | 965                    | 8,28         | 1.839                   | 15,77        | 0  | 0,00                | 11.661           | 100,00        | 1,44        |
| Ceuta y Melilla              | 2.763                                   | 430  | 11,59       | 630            | 16,98        | 883               | 23,80        | 87                   | 2,35        | 237                  | 6,39         | 11                     | 0,30         | 1.432                   | 38,60        | 0  | 0,00                | 3.710            | 100,00        | 1,34        |
| <b>TOTAL</b>                 | <b>1.054.275</b>                        | <b>52.274</b>                                  | <b>3,96</b> | <b>224.714</b> | <b>17,02</b> | <b>235.924</b>    | <b>17,86</b> | <b>94.802</b>        | <b>7,18</b> | <b>166.579</b>       | <b>12,61</b> | <b>132.491</b>         | <b>10,03</b> | <b>406.849</b>          | <b>30,81</b> | <b>7.026</b>                                   | <b>0,53</b>         | <b>1.320.659</b> | <b>100,00</b> | <b>1,25</b> |

#### PERSONAS BENEFICIARIAS Y AGRUPACIÓN PRESTACIONES

Situación a 31 de diciembre de 2018

| ÁMBITO TERRITORIAL           | TOTAL PRESTACIONES POR SERVICIO (1) |               | PRESTACIONES ECONÓMICAS PARA CUIDADOS EN EL ENTORNO FAMILIAR |               | TOTAL            |                |
|------------------------------|-------------------------------------|---------------|--|---------------|------------------|----------------|
|                              | Nº                                  | %             | Nº   | %             | Nº               | %              |
| Andalucía                    | 208.236                             | 74,56%        | 71.038   | 25,44%        | 279.274          | 100,00%        |
| Aragón                       | 21.133                              | 61,17%        | 13.415   | 38,83%        | 34.548           | 100,00%        |
| Asturias (Principado de)     | 19.945                              | 70,20%        | 8.468  | 29,80%        | 28.413           | 100,00%        |
| Illes Balears                | 10.404                              | 47,04%        | 11.711   | 52,96%        | 22.115           | 100,00%        |
| Canarias                     | 13.880                              | 61,60%        | 8.652  | 38,40%        | 22.532           | 100,00%        |
| Cantabria                    | 9.578                               | 53,16%        | 8.438  | 46,84%        | 18.016           | 100,00%        |
| Castilla y León              | 100.889                             | 80,35%        | 24.676   | 19,65%        | 125.565          | 100,00%        |
| Castilla-La Mancha           | 56.419                              | 81,19%        | 13.071   | 18,81%        | 69.490           | 100,00%        |
| Catalunya                    | 112.707                             | 58,40%        | 80.288   | 41,60%        | 192.995          | 100,00%        |
| Comunitat Valenciana         | 35.379                              | 45,74%        | 41.963   | 54,26%        | 77.342           | 100,00%        |
| Extremadura                  | 25.121                              | 78,69%        | 6.804  | 21,31%        | 31.925           | 100,00%        |
| Galicia                      | 57.267                              | 81,55%        | 12.953   | 18,45%        | 70.220           | 100,00%        |
| Madrid (Comunidad de)        | 151.290                             | 80,86%        | 35.811   | 19,14%        | 187.101          | 100,00%        |
| Murcia (Región de)           | 21.152                              | 48,18%        | 22.750   | 51,82%        | 43.902           | 100,00%        |
| Navarra (Comunidad Foral de) | 7.840                               | 44,28%        | 9.866  | 55,72%        | 17.706           | 100,00%        |
| País Vasco                   | 50.470                              | 59,98%        | 33.674   | 40,02%        | 84.144           | 100,00%        |
| La Rioja                     | 9.822                               | 84,23%        | 1.839  | 15,77%        | 11.661           | 100,00%        |
| Ceuta y Melilla              | 2.278                               | 61,40%        | 1.432  | 38,60%        | 3.710            | 100,00%        |
| <b>TOTAL</b>                 | <b>913.810</b>                      | <b>69,19%</b> | <b>406.849</b>   | <b>30,81%</b> | <b>1.320.659</b> | <b>100,00%</b> |

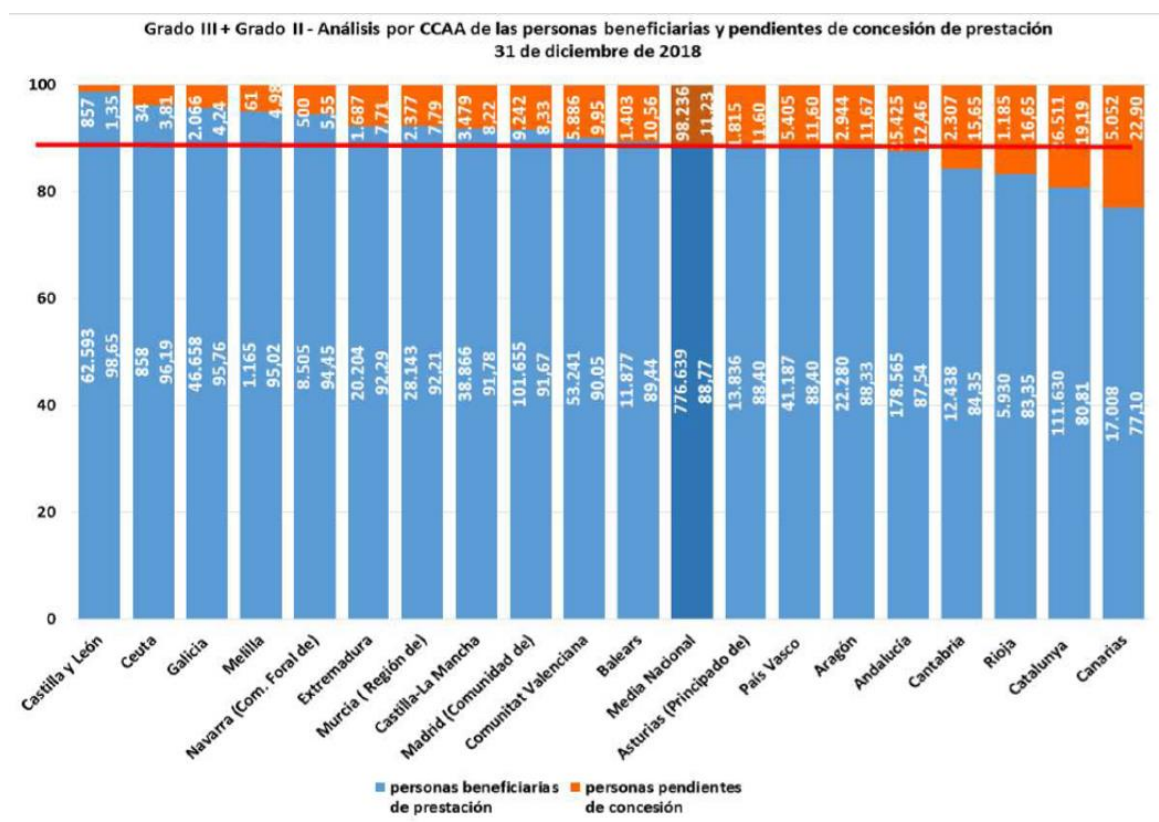


(1) Las prestaciones por servicio incluyen: Prevención dependencia y promoción autonomía personal, Teleasistencia, Ayuda a domicilio, Centros de día/noche, Atención residencial. Además, se incluyen las prestaciones mediante servicios a través la prestación económica vinculada al servicio, y la prestación económica de asistencia personal.

-Observatorio Estatal de la Dependencia (Asociación estatal de directoras y gerentes en servicios sociales):

| Año  | Dependientes que perciben prestación | Dependientes con derecho a prestación | Dictámenes valorados | Solicitudes presentadas |
|------|--------------------------------------|---------------------------------------|----------------------|-------------------------|
| 2011 | 34.092                               | 62.404                                | 78.608               | 89.625                  |
| 2012 | 39.139                               | 61.956                                | 84.172               | 87.098                  |
| 2013 | 38.729                               | 56.835                                | 80.636               | 82.400                  |
| 2014 | 39.004                               | 53.881                                | 79.262               | 81.101                  |
| 2015 | 41.823                               | 65.495                                | 76.654               | 79.244                  |
| 2016 | 49.101                               | 66.494                                | 77.804               | 79.530                  |
| 2017 | 55.370                               | 67.228                                | 79.293               | 80.796                  |
| 2018 | 60.099                               | 67.903                                | 79.727               | 80.184                  |

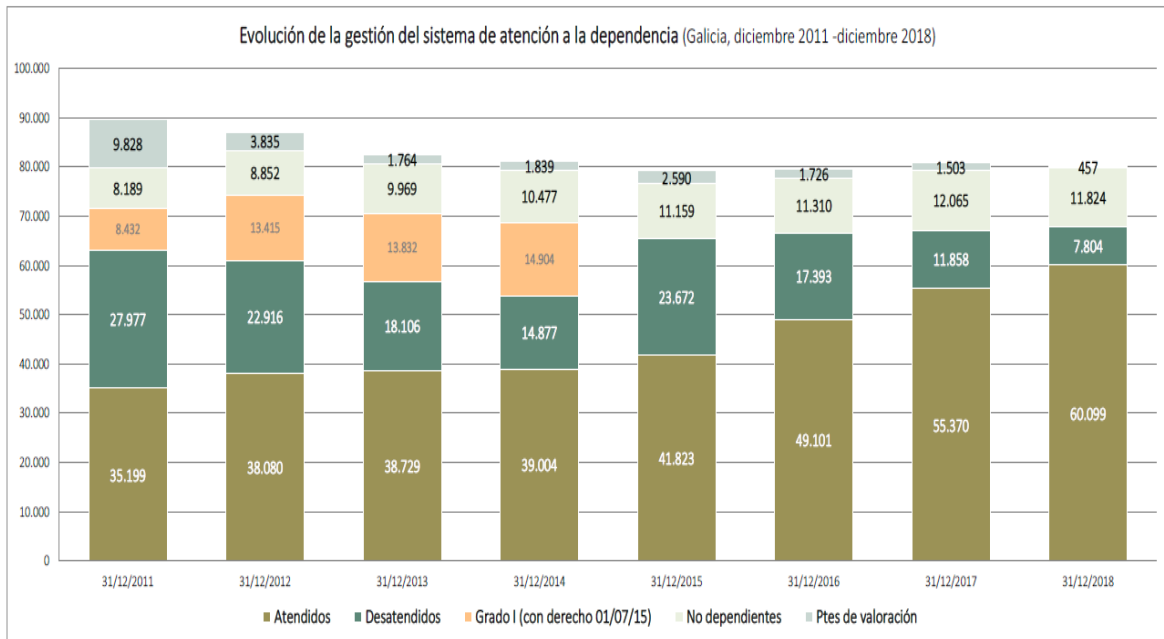
Fuente: Observatorio Estatal de la Dependencia.



Fuente: Observatorio Estatal de la Dependencia, con datos de IMSERSO y SISAAD, a 31-12-2018.

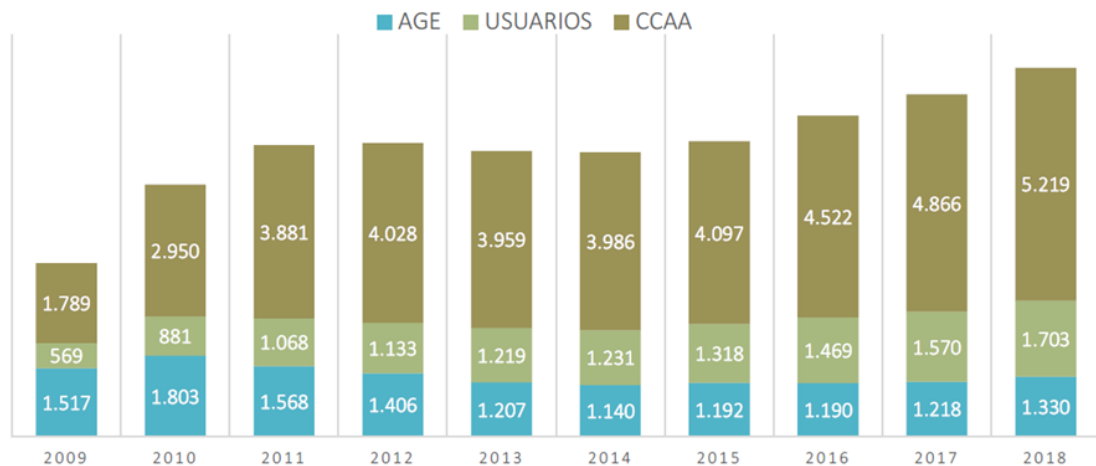
## CAPÍTULO 2

### RESUMEN DE LAS QUEJAS POR ÁREAS: SERVICIOS SOCIALES



Fuente: Observatorio Estatal de la Dependencia.

### Financiación por administraciones



Fuente: Observatorio Estatal de la Dependencia, con datos del SISAAD.

Se observa que al finalizar 2018 en Galicia se habían resuelto 79.727 solicitudes, el 99,43 % de las recibidas (la media es del 92,72 %). Y las personas beneficiarias con derecho a prestación son 67.903, un 85,17 % (la media es de 76,60 %).

Se atiende a 60.099 personas y han disminuido las pendientes de atención, que son 7.804; en 2017 se atendía a 55.370 personas y estaban pendientes 11.858. El Observatorio sitúa a Galicia entre las CCAA que han avanzado “muy positivamente”, aunque aún mantengan listas de espera abultadas, pero con “tendencia muy positiva”. Señala que “a este ritmo entrarían (las CCAA que relaciona, entre ellas Galicia) en plena atención en menos de dos años”.

Las personas pendientes de servicio o prestación con grados III y II -las que precisan más atención- son 2.066, un 4,24 %, lo que supone que Galicia se encuentra en el 3º puesto en atención, sólo por detrás de Castilla y León y de Ceuta.

Por lo que se refiere al tipo de servicios y prestaciones aprobados, priman de forma considerable los primeros (81,55 %, frente a la media española del 69,19 %), mientras que las prestaciones por cuidados en el entorno familiar han disminuido considerablemente en relación con los servicios (son el 18,45, frente al 30,81 % de media en España). Con ello se cumple con la preferencia legal por los servicios. El respeto a esta previsión ha aumentado progresivamente mediante la disminución del porcentaje de prestaciones para cuidados en el entorno familiar, cuya concesión fue mucho más abundante en ejercicios pasados.

En el comentario de las anteriores estadísticas también debemos destacar el aumento de los programas de atención con asistente personal, 111 en 2018 (un 0,16 % del total, el mismo que el pasado año). Debería promoverse en mayor medida, puesto que se trata de un servicio fundamental para garantizar la autonomía de las personas con discapacidad. La media española es del 0,53 %, aunque debe matizarse que la mayor parte se conceden en una sola comunidad, el País Vasco, y la mayoría de las comunidades no han concedido ningún servicio de este tipo o los concedieron en porcentajes ínfimos, como puede comprobarse en el cuadro del ministerio.


Se aprecia que ha crecido de forma considerable la financiación autonómica, sobre todo en términos porcentuales. En menor medida ha crecido la de los usuarios, y ha disminuido - en términos absolutos y sobre todo porcentuales- la de la Administración General del Estado, que aporta cuatro veces menos que las CC.AA. e incluso menos que los copagos de los usuarios.

Antes las quejas relacionadas con la dependencia solían referirse a retrasos para la aprobación o la efectividad de los programas individuales de atención (PIAs), es decir, de las prestaciones o servicios una vez reconocida la dependencia y su grado. Este año han aumentado las quejas por retrasos en las valoraciones. La mayoría de esos retrasos se confirmaron y muchos se corrigieron mediante nuestra intervención.

Se plantearon quejas que reclamaban la compensación por el fallecimiento de las personas con dependencia una vez transcurrido el plazo para atenderlas. La administración debe articular un procedimiento rápido y sencillo para resolver las compensaciones por los fallecimientos de dependientes sin atención. La consellería atendió nuestra reiterada

petición al respecto con la aprobación del Decreto 15/2010 y la Orden de 2 de enero de 2012. Pero a pesar de la regulación citada comprobamos que las condiciones de las compensaciones hacen difícil su aplicación, especialmente cuando el retraso afecta a expedientes en los que se reclamó una prestación económica para cuidados en el entorno familiar. Se exige que la persona cuidadora haya pagado a la Seguridad Social. Hace tiempo las cotizaciones eran asumidas por la Administración General del Estado y el alta se hacía cuándo se aprobaba el PIA. Cuando dejó de asumirlas el alta se hizo voluntaria y poco frecuente, pero en todo caso se hacía cuando comenzaba a cobrarse la prestación. La mayor parte de reclamaciones son por propuestas de prestación económica por cuidados en el entorno familiar y en pocas ocasiones se puede acceder a la compensación, por lo que los afectados se ven obligados a reclamar por vías diferentes, principalmente la judicial.

Hoy los retrasos de solicitudes de prestaciones económicas por cuidados en el entorno familiar son escasos, lo que hace que se generen menos quejas por falta de compensación por fallecimiento sin atención. Sin embargo, sigue dándose algún caso, por lo que consideramos conveniente el estudio de alternativas que hagan viables las compensaciones.



Los retrasos en las prestaciones por cuidados familiares disminuyeron considerablemente, pero es necesario compensar los fallecimientos sin prestación

En ocasiones la transición desde la atención escolar a la dependencia ocasiona problemas. Algunas personas con discapacidad intelectual tienen un difícil tránsito desde sus centros de educación especial, muchos de ellos concertados con asociaciones. En ocasiones las familias reclaman la continuidad en el centro como factor de estabilidad, algo especialmente relevante para estas personas. Por ello reclamamos de las consellerías competentes que coordinen sus funciones para que se produzca una transición adecuada.

En ocasiones anteriores los problemas comprobados en esas transiciones se solucionaron por medio de concertos de plazas de dependencia en los mismos centros (en realidad complejos con diferentes servicios). Se trata de centros de iniciativa social especializados en atender a determinadas personas, por ejemplo las afectadas por trastornos del espectro autista (TEA). En otros casos la solución se demora. Por ejemplo, una persona se había quedado sin plaza de dependencia en el complejo en el que pasó su etapa escolar, por lo que recomendamos que se facilitara el servicio pendiente.

Otro problema es que en la interrupción de la prestación o servicio cuando aún se está a la espera de que se haga efectivo el cambio que se reclama. Indicamos que procede la continuidad, tal y como prevé la Orden de 2-1-12; así lo hicimos cuando conocimos la retirada de la prestación para cuidados en el entorno familiar a pesar de que se estaba en espera del nuevo servicio, el de ayuda en el hogar.



Otro motivo de queja es la gestión del programa de asignación de recursos -listas de espera- para recibir servicios. Se reciben quejas por las listas para servicios municipales de atención en el hogar o para plazas residenciales públicas o concertadas. Ambos casos se tratan específicamente más adelante.

Este año se planteó también alguna queja relacionada con un supuesto cambio de criterio para la gestión de la listas de espera, por ejemplo, por los cambios de posición en caso de aceptar un bono o prestación para el pago parcial de las plazas residenciales. Se preguntó si las personas atendidas se posponen en las listas, lo que está pendiente de respuesta. En otros casos se trataba de personas atendidas mediante PIAs consistentes en prestaciones económicas vinculadas a un servicio, pero que ya tenían una plaza pública aprobada y en lista de espera. La consellería respondió que antes utilizaba como criterio transitorio la puntuación individual, lo que corrigió para dar cumplimiento al artículo 44 del Decreto 15/2010; ahora entiende que de acuerdo con lo previsto en él cuando existe igualdad de grado debe tener en cuenta la no percepción de otra prestación o servicio del sistema de dependencia.

En ocasiones las esperas se concretan en falta de aprobación del PIA, sobre todo en los casos con menor grado de dependencia. Así lo comprobamos con ocasión del retraso que afectaba a una persona con grado I. Recomendamos a la consellería que aprobara urgentemente el PIA pendiente. Respondió que no había aprobado el PIA porque existían otros casos con prioridad, de acuerdo con los criterios reglamentariamente establecidos. Al no aportarse una previsión para la futura aprobación del programa de atención entendimos que la recomendación no se aceptaba. No obstante la consellería señaló que “se están adoptando una serie de medidas que nos permitan la mayor resolución posible de expedientes”.

Se recibieron quejas por discrepancias con el PIA aprobado, generalmente porque se reclama una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y se concede un servicio de ayuda en el hogar. Aunque se tenga en cuenta la solicitud, la determinación de la prestación o servicio más adecuado corresponde al equipo técnico, que además debe cumplir con la preferencia de servicios regulada en la ley de dependencia.

También se conocen retrasos en los recursos contra resoluciones de dependencia, lo que significa que se retrasa también la decisión sobre los problemas de fondo. Por esta causa recomendamos a la consellería que resolviera urgentemente un recurso de alzada retrasado, que resolviera sobre el fondo del asunto, y que aplicara medidas para solucionar el retraso de los recursos por cuestiones de dependencia. La respuesta está pendiente al cierre de este informe.

## 8. Las plazas residenciales

La mayor parte de las quejas sobre plazas residenciales hace referencia al retraso en la efectividad del servicio, a la falta de información sobre las listas de espera y al otorgamiento de plazas alejadas del entorno de la persona con dependencia. Efectivamente, muchas



personas que reclaman lo hacen porque su PIA de plaza residencial les deriva a una lista de espera y no conocen las previsiones de ingreso.

Además, cuando se atribuyen esas plazas es común que sea en lugares alejados del entorno, lo que afecta especialmente a residentes de los núcleos urbanos, donde el déficit de plazas es más acusado. Ello lleva a que también se conozcan quejas por la tardanza de las solicitudes de cambio de residencia. Para solventarlo la consellería anunció la puesta en marcha de siete nuevas residencias en las siete ciudades gallegas. Se encuentran en trámite de creación.



La mayor parte de las quejas sobre plazas residenciales se refieren a retrasos del servicio o listas de espera

También se comprobaron dificultades para atribuir plazas residenciales que atiendan necesidades especiales. La consellería suele responder que sigue el orden de las listas de espera. Así, la madre de una persona con TEA reclamó un centro residencial especializado (estaba atendido en un centro de día). Recomendamos a la consellería que con urgencia diera efectividad al servicio asignado en aplicación de la ley de dependencia. La consellería aprobó la revisión del grado de dependencia, con lo que pudo acelerarse la asignación de la plaza.

La necesidad de plaza específica se hace acuciante cuando se trata de atender necesidades recomendadas por facultativos después de tratamientos clínicos.

También se reclaman plazas para personas con alzheimer; recomendamos la efectividad del PIA aprobado, pero la consellería alegó la necesidad de gestionar de forma ordenada la lista de espera.

Así mismo se conocieron quejas por deficiencias en residencias o por la atención que dispensan. Cuando fue preciso insistimos en la necesidad de comprobarlo adecuadamente, lo que la consellería hizo, por ejemplo en una queja en la que se dio cuenta del inicio de un expediente sancionador.

Un problema singular fue el cierre de la residencia Valle-Inclán, en Vilanova de Arousa. Se conocieron diferentes quejas, unas relacionadas con la situación de los residentes y a sus familias, y otras por la situación laboral de los trabajadores. La consellería explicó el procedimiento que llevó a ordenar el cierre, fundamentalmente la falta de licencia para el ejercicio de la actividad. La empresa promovió un recurso contencioso-administrativo y solicitó la suspensión del acto, pero el Tribunal Superior de Justicia de Galicia la denegó y confirmó la continuidad de la eficacia de la resolución de clausura. Se justificó adecuadamente la necesidad legal de ordenar el cierre de la residencia; cualquier alternativa pasa necesariamente por la obtención de los permisos propios de este tipo de actividades, sin que sea posible su funcionamiento sin ellos. No obstante, ofrecimos a los

trabajadores nuestra colaboración para agotar todas las vías de diálogo y de esa forma intentar resolver la situación laboral que les afecta.

Además, reclamamos de la consellería que aclarara su actuación para facilitar el realojo de los residentes según sus circunstancias, en especial en el caso de las personas con dependencia. Las quejas señalaban que la consellería había indicado que trabaja con las familias de los usuarios con el objetivo de buscarles una solución. “Les vamos a dar todas las opciones posibles, ya que tenemos constancia de que hay plazas suficientes para autónomos en otras residencias privadas como esta por toda Galicia. Para los dependientes, la Xunta está buscando plazas en residencias públicas”. Finalmente respondió que “dentro del marco legal vigente” colaboraba para que los usuarios con derecho a un recurso público puedan tener acceso al mismo. En esa situación se encontraban 16 personas, a las que ya había adjudicado plaza pública a través del programa de asignación de recursos, 9 de ellas por emergencia social. No obstante, 3 habían renunciado. En una queja conocimos que ya se había dado plaza pública para dos personas, madre e hija, ambas con un alto nivel de dependencia y necesidades especiales, que reclamaban continuar juntas.

### 9. Los servicios municipales de ayuda en el hogar

Confirmamos casos de esperas para recibir el servicio de ayuda en el hogar que gestionan los ayuntamientos. En muchos casos se informa de que los afectados reciben el servicio en su modalidad de libre concurrencia, es decir, al margen del sistema de dependencia, pero con menos horas de las que corresponderían. El tratamiento de esas esperas se dificulta por la diferente posición de la Consellería de Política Social y los ayuntamientos sobre la responsabilidad de las esperas. La primera indica que los ayuntamientos son titulares del servicio y por tanto dan de alta a las personas en la lista de espera y finalmente asignan el recurso. Por su parte los ayuntamientos señalan que la consellería asigna las horas a repartir. En ocasiones los retrasos se producen por la necesidad de adaptar los contratos municipales al número de nuevas horas otorgadas por la consellería.

Comprobamos esperas para recibir servicios municipales de ayuda en el hogar



Conocimos la espera de dos personas en Vigo, a pesar de que una tenía dependencia en grao III (gran dependiente), por lo que tenía prioridad, y la otra tenía una alta puntuación dentro de la dependencia severa. Finalmente se incrementaron las horas atribuidas a ese ayuntamiento y en breve se podría atender a uno de los afectados -el otro había fallecido. También conocimos otro retraso en Chantada, donde se incrementaron las horas para atender al reclamante. En Arteixo conocimos la prestación de horas por debajo de lo señalado en el PIA. El ayuntamiento señaló que entiende que el grado de dependencia no

debe influir en la priorización de horas para personas ya atendidas parcialmente, a lo que objetamos que ese criterio posterga la atención completa establecida en los PIAs reconocidos para personas con gran dependencia, como era el caso, lo que no es acorde a la ley de dependencia, que señala que los grandes dependientes tendrán prioridad. En Arzúa también se apreció un retraso.

#### 10. Los copagos de servicios

Se reciben quejas por copagos, especialmente los derivados de plazas residenciales. Sin embargo, los criterios aplicados para determinar la participación del beneficiario en el coste de las prestaciones para la atención a la dependencia (copago), fundamentalmente la capacidad económica -aunque con determinados índices correctores, como los mínimos vitales-, son los previstos en la normativa vigente y no pueden calificarse como irregulares. La clave para que la capacidad económica y el copago estén próximos en algunos casos es la aplicación del artículo 20 del Decreto 149/2013, en el que se prevé que las prestaciones de análoga naturaleza y finalidad (artículo 31 de la ley de dependencia) se sumen hasta el 100 % del coste de referencia del servicio.

Apreciamos que en algunos casos los conceptos y/o los cálculos hechos para determinar el copago no se explicaban suficientemente, por lo que reclamamos una adecuada información de los conceptos aplicados y del cálculo aritmético realizado con ellos, que finalmente se dio después de tratar las quejas.

#### 11. Los retrasos de valoraciones de dependencia

Antes la mayoría de quejas sobre dependencia eran por retrasos de los programas individuales de atención (PIAs). Sin embargo, este año fueron frecuentes las quejas por retrasos en las valoraciones. Así, además de los retrasos para valorar la discapacidad que ya tratamos, este año se recibieron numerosas quejas por retrasos en las valoraciones de dependencia, aunque generalmente no lo fueron por esperas tan acusadas como las que se conocen en discapacidad.

La mayoría de las investigaciones confirmaron los retrasos, pero a través de los informes de la consellería conocimos que gran parte se corrigieron con prontitud. En los casos en los que no se indicó una fecha de valoración fue necesario formular recomendaciones. Recomendamos a la Consellería de Política Social que con urgencia resolviera sobre el expediente de valoración de dependencia objeto de la queja y que no se produjeran demoras injustificadas. Muchas de las recomendaciones se respondieron anunciando la fecha de la valoración.

En las recomendaciones también indicamos que con carácter general se solucionen los problemas que afectan a algunos equipos de valoración y perjudican a los afectados. La consellería ha respondido anunciando actuaciones para corregir la situación y reducir los tiempos de respuesta. Para conocer los detalles y sobre todo la evolución de los tiempos

de espera iniciamos siete actuaciones de oficio referidas a cada localidad en las que existen equipos de valoración. La consellería concretó esas medidas, básicamente una simplificación administrativa; la mejora de la gestión y notificación de las citas, con optimización de las rutas e implantación de la confirmación a través de SMS; a potenciación de la utilización de la historia social única; a priorización de determinadas patologías en la valoración de la dependencia; la modificación del orden de los programas de asignación de recursos; y el refuerzo de personal. Permaneceremos atentos a la eficacia de esas medidas.

Como en las valoraciones de discapacidad, los retrasos afectan de forma singular a las personas mayores de 90 años, por lo que reclamamos de la consellería que fueran urgentes, que al menos no se viesen afectadas por retrasos. La consellería respondió que está actuando para corregir la situación y es posible que la valoración tratada se adelante respecto de las previsiones iniciales.

El retraso en la valoración de dependencia lleva aparejado el retraso de la prestación o el servicio que corresponda. Por esa razón insistimos ante la consellería en la necesidad de resolver este problema. En las recomendaciones indicamos que con urgencia se materialice el programa de atención a la dependencia, que también se encuentra demorado, y que no se produzcan demoras injustificadas que perjudican a los afectados.

Confirmamos retrasos en las valoraciones de dependencia, aunque muchas se corrigieron con las quejas; deben evitarse, puesto que retrasan la atención



## 12. La situación de los afectados por el impago de las pensiones de Venezuela

Desde hace años conocemos los problemas que afrontan los gallegos y otros españoles que no reciben la pensión que generaron con su trabajo y cotización en Venezuela. Seguimos recibiendo quejas por su situación y por el retraso de las prestaciones que solicitan en España, a la vista de la pérdida de toda posibilidad de que Venezuela haga frente a sus obligaciones. La falta de pago se prolonga ya más de tres años.

Este año continuamos actuando ante los graves problemas que afronta el colectivo. La premisa de esas actuaciones es el grave incumplimiento de las autoridades venezolanas de sus obligaciones sociales. Este año, de nuevo, lo pusimos de relieve ante las autoridades venezolanas. Pero también nos dirigimos a diferentes administraciones españolas para promover su actuación subsidiaria, en concreto para afrontar de forma directa cuestiones que normalmente se tienen que resolver en los tribunales, con el consiguiente retraso y coste.

El principal problema de los afectados era que la Administración General del Estado resolvía las solicitudes sin tener en cuenta una realidad tristemente asentada y sin visos de solución.

Denegaba las solicitudes con el argumento formal de que los retornados cuentan con una renta, la pensión venezolana, que en realidad no perciben. El INSS, el IMSERSO y la Secretaría de Estado de Migraciones seguían argumentando que el derecho a la pensión, que no se da desde hace mucho tiempo, justifica el rechazo de prestaciones de primera necesidad.

La Consellería de Política Social, con la que mantuvimos intensos contactos, desde hace tiempo resuelve las solicitudes de su competencia teniendo en cuenta la falta de pago de las pensiones y flexibilizando los medios de prueba. Ante situaciones de exclusión los afectados pueden reclamar y recibir ayudas de inclusión social (AIS), las adecuadas para atender necesidades urgentes. Sin embargo, las AIS no dan atención permanente cuando resulta precisa. Tampoco es frecuente la solución a través de las Rentas de Integración o Risgas, puesto que los solicitantes son personas de avanzada edad, y para recibir esa prestación deberían tener menos de 65.

Para cambiar el actual panorama en lo que se refiere a la Administración General del Estado tanto la Valedora do Pobo como el Defensor del Pueblo reclamaron que no se computaran las pensiones no abonadas desde hace mucho tiempo. De este modo podrían reconocerse complementos a mínimos de sus pensiones y otras prestaciones de carácter no contributivo o asistencial, entre ellas las pensiones no contributivas (PNCs), que aunque se gestionan por la consellería, su regulación sigue siendo responsabilidad del Estado.

La Secretaría de Estado de la Seguridad Social dijo que “está tratando de encontrar una solución al problema expuesto, en coordinación con la Secretaría de Estado de Migraciones”, y que la ministra “confía en que pueda encauzarse la difícil situación de este colectivo”.

Cada vez eran más las resoluciones judiciales que reconocían prestaciones estatales a las personas afectadas, especialmente el complemento a mínimos de las pensiones. Solicitamos de la Delegación del Gobierno en Galicia conocer las sentencias recaídas por reclamaciones de afectados por el impago de las pensiones y las medidas adoptadas o previstas por los órganos o entidades competentes para generalizarlas, en su caso. Nos informó de que el Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social “muestra su preocupación por el colectivo”. Tanto la Secretaría de Estado de la Seguridad Social como la Secretaría de Estado de Migraciones están trabajando en las medidas para atender el problema. Confirmó que un importante porcentaje de las sentencias fallan a favor de abonar el complemento a mínimos y en muchos casos ya no se están recurriendo. El ministerio estaba realizando esfuerzos “para dotar de un marco jurídico y económico con el que abordar y encuadrar esta problemática”.

Por tanto, el Estado aún no había definido las medidas precisas para abordar el problema en el ámbito de sus competencias, a pesar de que las sentencias de los tribunales estaban contradiciendo de forma mayoritaria su forma de actuar y de que el problema se sufría de forma acumulativa (por falta de ingresos) desde hace 3 años. Indicaba que estaba


realizando esfuerzos para definir un marco con el que abordar el problema, pero la necesidad de solución era urgente debido al mucho tiempo desde que no se cobran las pensiones. Muchas de las situaciones que tratamos ya fueron corregidas por los órganos judiciales.

Con el fin de evitar que en el futuro sean necesarias reclamaciones judiciales, largas y costosas, insistimos en la necesidad de establecer medidas administrativas generales para abordar el problema. Para ello nos dirigimos a la Delegación del Gobierno en Galicia con la solicitud de que transmita a la ministra de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social nuestra petición formal de actuación urgente para definir el marco que aborde y solucione la grave situación que padecen muchos gallegos, como también otros muchos españoles, afectados por el continuado impago por parte de Venezuela de las pensiones a las que tienen derecho. La valedora indicó a la ministra que “compartimos con el ministerio su preocupación por esta grave situación. Por ello transmito a V.E. el criterio de esta institución... de que debería procurarse la generalización de las soluciones resueltas por los órganos jurisdiccionales, con el fin de que no sean precisos largos procedimientos para cobrar las prestaciones. (...) Aún no se definieron las medidas que permitirían abordar el problema. Eso sucede a pesar del sentido de la mayor parte de las sentencias y de que la falta de ingresos se sufre desde hace más de 3 años. Se realizan esfuerzos para definir un marco con el que abordar el problema, pero la necesidad de solución es urgente debido al mucho tiempo desde que no se cobran las pensiones”. Y concluimos solicitando “que con urgencia por ese ministerio se estudien y concreten las medidas que en el ámbito de sus funciones permitan solucionar la grave situación que padecen muchos gallegos, como también otros muchos españoles, afectados por el continuado impago por parte de Venezuela de las pensiones a las que tienen derecho”.

Así, si bien el problema se ocasiona por el incumplimiento de Venezuela de sus obligaciones sociales, también se apreció una insuficiente atención por parte de las autoridades nacionales, que deberían resolver las solicitudes que reciben de acuerdo con una realidad desgraciadamente consolidada, tal y como reconocen los órganos judiciales. El establecimiento de soluciones generales para el reconocimiento de las prestaciones y ayudas era una necesidad acuciante para los muchos gallegos.

Entre tanto no se resolvía la aplicación general de las medidas indicadas en materia de prestaciones estatales, de seguridad social o emigración, un afectado reclamó prestaciones provisionales autonómicas. La consellería competente respondió negativamente al indicar que la creación de ayudas transitorias para personas concretas “sentaría un precedente difícil de justificar y un tratamiento desigual respecto de otras personas que se podrían encontrar en una situación similar”.

Al cierre del presente informe conocimos que el Instituto Nacional de la Seguridad Social había habilitado una solución que permitiría reconocer el complemento a mínimos de los pensionistas mediante una actualización realista del valor de la moneda venezolana. Así pues, se adoptó la medida reclamada a lo largo de mucho tiempo, que esperamos se extienda a otras prestaciones pendientes de una solución en el mismo sentido.



La Seguridad Social ha adoptado la solución que reclamamos y reconoce el complemento a mínimos de los pensionistas afectados por el impago de Venezuela

Es de destacar que continúa la injusta privación del derecho a la pensión venezolana, que afecta a muchos gallegos. Por ello enviamos una comunicación al Defensor del Pueblo de Venezuela para que se interese por la solución de la situación que tratamos. Le hicimos llegar nuestro rechazo al incumplimiento de los deberes de las autoridades del país y a la continuada conculcación de los derechos de las personas afectadas.

En otros casos la situación de vulnerabilidad afecta a venezolanos que han solicitado asilo en nuestro país. Dado el elevado número de solicitudes el Defensor del Pueblo se ha visto obligado a recomendar al Ministerio del Interior que realice una declaración general de protección temporal, de acuerdo con la normativa comunitaria, en favor de los venezolanos, lo que contribuiría a acabar lo más rápidamente posible con su situación, que, dicen, es de “extrema vulnerabilidad”.

### 13. Los afectados por la imposibilidad de cotización social en los buques noruegos

La valedora se entrevistó con una representación de los afectados por la desprotección social de los marineros gallegos que trabajaron en buques noruegos, unos 8.000. Reclaman una pensión por el tiempo que navegaron en buques noruegos y el cumplimiento de los acuerdos del Parlamento de Galicia, que aprobó por unanimidad instar a la Xunta a reclamar del Gobierno una demanda contra Noruega ante el Tribunal Europeo de Derechos Humanos (TEDH) por incumplir el Convenio Europeo de Derechos Humanos (CEDH). Argumentan que Noruega vulnera la prohibición de discriminación por nacionalidad mediante la exigencia de residencia para incluir a nuestros trabajadores en el sistema de seguridad social noruego. También reclaman una negociación directa con Noruega para alcanzar un acuerdo. Su desprotección se agrava por el hecho de que España no compute el tiempo de embarque para el cálculo de las prestaciones de la Seguridad Social.

El Parlamento de Galicia reclamó una demanda al Gobierno, pero éste no la interpuso, lo que obligó a los afectados a presentar una individual, más larga y costosa, con el propósito de agotar la vía judicial interna antes de acudir al TEDH. La iniciativa estatal también se reclamó en una proposición no de ley en el Congreso de los Diputados.

Los afectados subrayaban que la situación “comienza a ser agónica, toda vez que su avanzada edad y su delicado estado de salud no permiten muchas demoras en la resolución del problema”. Esto sucede a pesar de que la Constitución y el Estatuto de Autonomía de Galicia imponen a los poderes públicos la protección de los emigrantes; el artículo 42 de



aquella impone el deber de velar especialmente por la salvaguarda de los derechos económicos y sociales de los trabajadores españoles en el extranjero.

La Xunta había trasladado el acuerdo unánime del Parlamento de Galicia al ministerio competente y también “mantuvo una relación fluida y frecuente con el Gobierno central para conocer la situación de estos marineros y las posibilidades de actuación para reclamar sus derechos”. Pero subrayó que no tiene legitimación ante las instancias internacionales, y que intentó cooperar económicamente con las iniciativas legales del colectivo, pero esa ayuda se rechazó.

Por su parte la Administración General del Estado señaló que el asunto fue objeto de seguimiento y que se realizaron esfuerzos para una solución en la Unión Europea y de forma bilateral con las autoridades noruegas, aunque sin solución. El Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación se reunió con representantes de la asociación, reiteró “el apoyo del Gobierno a las reclamaciones de los marineros españoles”, e informó del especial seguimiento que hace.

A la vista de que no se concretaba la posición del ministerio en relación con la petición de demanda ante lo TEDH contra Noruega y/o la intervención como tercera parte, nos dirigimos a la Delegación del Gobierno en Galicia para que transmitiera una carta al ministro. En ella reclamábamos la colaboración del ministerio para promover la solución del grave problema; que se informara sobre si promovería una demanda ante el TEDH contra Noruega por incumplir el convenio europeo o intervendría como tercero en la demanda de los afectados; y en caso de considerar la improcedencia de esas iniciativas, que se informara de las razones.

El ministerio manifestó que dados los antecedentes no era aconsejable interponer una demanda estatal contra Noruega ante el TEDH. La asesoría jurídica del ministerio considera que es mucho más eficaz apoyar la eventual demanda de la asociación ante dicho tribunal. Cuando sea posible se promoverá una demanda contra Noruega por incumplir el CEDH al vulnerar la prohibición de discriminación. Por tanto, España, a través del Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación, apoyará la eventual demanda de la asociación ante dicho tribunal.

Así pues, el ministerio rechaza la demanda estatal, pero se compromete a apoyar la eventual demanda de la asociación ante el TEDH. Esta alternativa demorará la solución, que por las circunstancias señaladas requiere un tratamiento urgente. Indicamos a los reclamantes que si encuentran cualquier obstáculo relacionado con el compromiso señalado pueden acudir nuevamente a esta Institución.



El Ministerio de Asuntos Exteriores rechazó interponer una demanda estatal contra Noruega en el TEDH, pero se comprometió a apoyar la demanda de los afectados

#### 14. Peticiones en materia de pensiones

Una representación de la Mesa Estatal Pro-Referendum de las Pensiones (MERP) solicitó que trasladáramos su petición a la Presidencia del Parlamento de Galicia, al Defensor del Pueblo y al Pacto de Toledo, lo que hicimos. Señalaban que “llevan recogidas más de 1 millón 200 mil firmas, con mesas en más de 400 poblaciones, en 45 universidades públicas y en más de 120 empresas. Se propusieron llegar a los dos millones con un sólo objetivo, blindar las pensiones en la Constitución”. Reclaman que la pensión se reconozca como un derecho fundamental en la Constitución y que se prohíba la privatización total o parcial del sistema público de pensiones y la pérdida de poder adquisitivo.

### IV. ResoluciONES DEL Valedor do Pobo

| RESOLUCIONES DEL ÁREA DE SERVICIOS SOCIALES |                     |   |  |                       |                            |
|---|---------------------|---|--|-----------------------|----------------------------|
| Nº  | EXPEDIENTE          | MOTIVO  | ADMINISTRACIÓN Y FECHA                         | RESPUESTA             | ENLACE                     |
| 1   | Q/29034/17          | Retraso de una valoración de discapacidad   | Consellería de Política Social<br>25/01/2018   | Aceptada parcialmente | <a href="#">Q/29034/17</a> |
| 2   | Q/29039/17          | Demora en el reconocimiento del grado de discapacidad de dos personas en situación de dependencia | Consellería de Política Social<br>25/01/2018   | Aceptada parcialmente | <a href="#">Q/29039/17</a> |
| 3   | Q/14836/17          | Falta de reconocimiento de la exención del IVTM a una persona con discapacidad                    | Diputación Provincial Pontevedra<br>06/02/2018 | Aceptada              | <a href="#">Q/14836/17</a> |
| 4   | Q/25786/17          | Retraso en una solicitud de reconocimiento de dependencia   | Consellería de Política Social<br>07/03/2018   | Aceptada parcialmente | <a href="#">Q/25786/17</a> |
| 5   | Q/22515/17          | Archivo de un procedimiento de ayuda de inclusión social  | Consellería de Política Social<br>12/03/2018   | No aceptada           | <a href="#">Q/22515/17</a> |
| 6   | Q/174/18            | Retraso en el reconocimiento de la situación de dependencia                                       | Consellería de Política Social<br>12/03/2018   | Aceptada parcialmente | <a href="#">Q/174/18</a>   |
| 7   | Q/221/18 a Q/252/18 | Retraso de la valoración y atención a la dependencia  | Consellería de Política Social<br>14/03/2018   | Aceptada parcialmente | <a href="#">Q/221/18</a>   |
| 8   | Q/23934/17          | Retraso de una valoración de discapacidad   | Consellería de Política Social<br>22/03/2018   | Aceptada parcialmente | <a href="#">Q/23934/17</a> |

## RESUMEN DE LAS QUEJAS POR ÁREAS: SERVICIOS SOCIALES

| RESOLUCIONES DEL ÁREA DE SERVICIOS SOCIALES |                         |  |  |                       |   |
|---|-------------------------|--|--|-----------------------|---|
| Nº  | EXPEDIENTE              | MOTIVO   | ADMINISTRACIÓN Y FECHA   | RESPUESTA             | ENLACE  |
| 9   | Q/106/18                | Retraso de una valoración de dependencia   | Consellería de Política Social<br>22/03/2018                       | Aceptada parcialmente | <a href="#">Q/106/18</a>                                |
| 10  | Q/144/18                | Retraso de un procedimiento de dependencia   | Consellería de Política Social<br>22/03/2018                       | Aceptada parcialmente | <a href="#">Q/144/18</a>                                |
| 11  | Q/173/18                | Retraso de una valoración de discapacidad  | Consellería de Política Social<br>23/03/2018                       | Aceptada parcialmente | <a href="#">Q/173/18</a>                                |
| 12  | Q/180/18 a<br>Q/2125/18 | Carencia de informativos en lengua de signos y con subtítulos por la mañana y la noche | Corporación Radio e Televisión de Galicia S.A.<br>CRTVG 11/04/2018 | Aceptada              | <a href="#">Q/180/18 a</a><br><a href="#">Q/2125/18</a> |
| 13  | Q/345/18                | Retraso en la revisión del grado de discapacidad                                       | Consellería de Política Social<br>16/04/2018                       | Aceptada parcialmente | <a href="#">Q/345/18</a>                                |
| 14  | Q/981/18                | Solicitud de revisión de grado de discapacidad   | Consellería de Política Social<br>16/04/2018                       | Aceptada parcialmente | <a href="#">Q/981/18</a>                                |
| 15  | Q/1545/18               | Retraso de una revisión del grado de discapacidad                                      | Consellería de Política Social<br>19/04/2018                       | Aceptada parcialmente | <a href="#">Q/1545/18</a>                               |
| 16  | Q/930/18                | Retraso en el desarrollo de la Ley 10/2014, de accesibilidad                           | Consellería de Política Social<br>15/05/2018                       | Aceptada              | <a href="#">Q/930/18</a>                                |
| 17  | Q/869/18                | Retraso de una valoración de dependencia   | Consellería de Política Social<br>21/05/2018                       | Aceptada parcialmente | <a href="#">Q/869/18</a>                                |
| 18  | Q/1513/18               | Retraso de una valoración de discapacidad  | Consellería de Política Social<br>21/05/2018                       | Aceptada parcialmente | <a href="#">Q/1513/18</a>                               |
| 19  | Q/2106/18               | Retraso de una valoración de dependencia   | Consellería de Política Social<br>25/05/2018                       | Aceptada parcialmente | <a href="#">Q/2106/18</a>                               |
| 20  | Q/2116/18               | Retraso en una valoración de discapacidad  | Consellería de Política Social<br>25/05/2018                       | Aceptada parcialmente | <a href="#">Q/2116/18</a>                               |
| 21  | Q/3824/18               | Retraso en la valoración del grado de dependencia                                      | Consellería de Política Social<br>25/05/2018                       | Aceptada parcialmente | <a href="#">Q/3824/18</a>                               |
| 22  | Q/26332/17              | Barrera que impide la accesibilidad de una casa  | Ayuntamiento de Abadín<br>12/06/2018                               | Aceptada              | <a href="#">Q/26332/17</a>                              |
| 23  | Q/4086/18               | Retraso de una convalidación del reconocimiento de la discapacidad                     | Consellería de Política Social<br>12/06/2018                       | Aceptada              | <a href="#">Q/4086/18</a>                               |
| 24  | Q/93/18                 | Retraso en la atención a una persona con dependencia                                   | Consellería de Política Social<br>14/06/2018                       | No aceptada           | <a href="#">Q/93/18</a>                                 |
| 25  | Q/4063/18               | Retraso de la valoración de discapacidad de una menor                                  | Consellería de Política Social<br>15/06/2018                       | Aceptada              | <a href="#">Q/4063/18</a>                               |

| RESOLUCIONES DEL ÁREA DE SERVICIOS SOCIALES |            |  |   |                                     |                            |
|---|------------|--|---|-------------------------------------|----------------------------|
| Nº  | EXPEDIENTE | MOTIVO   | ADMINISTRACIÓN Y FECHA                                  | RESPUESTA                           | ENLACE                     |
| 26  | Q/3978/18  | Retraso de una valoración de discapacidad  | Consellería de Política Social<br>26/06/2018            | Aceptada parcialmente               | <a href="#">Q/3978/18</a>  |
| 27  | Q/4059/18  | Retirada de la risga a una familia con escasos ingresos                          | Consellería de Política Social<br>26/06/2018            | Aceptada                            | <a href="#">Q/4059/18</a>  |
| 28  | Q/4161/18  | Retraso de una revisión del grado de discapacidad                                | Consellería de Política Social<br>26/06/2018            | Aceptada                            | <a href="#">Q/4161/18</a>  |
| 29  | Q/29182/17 | Imposibilidad de solicitud de vivienda por una persona con discapacidad psíquica | Consellería de Infraestructuras e Vivenda<br>27/06/2018 | Aceptada                            | <a href="#">Q/29182/17</a> |
| 30  | Q/4154/18  | Retraso en la valoración de la discapacidad de una persona gravemente enferma    | Consellería de Política Social<br>27/06/2018            | Aceptada                            | <a href="#">Q/4154/18</a>  |
| 31  | Q/4063/18  | Retraso de la valoración de discapacidad de una menor                            | Consellería de Política Social<br>13/07/2018            | Aceptada                            | <a href="#">Q/4063/18</a>  |
| 32  | Q/3980/18  | Acceso al empleo público de personas con discapacidad intelectual                | Ayuntamiento de Monforte de Lemos<br>18/07/2018         | Aceptada                            | <a href="#">Q/3980/18</a>  |
| 33  | Q/4119/18  | Acceso al empleo público de personas con discapacidad intelectual                | Ayuntamiento de Monforte de Lemos<br>18/07/2018         | Aceptada                            | <a href="#">Q/4119/18</a>  |
| 34  | Q/4435/18  | Retraso de una plaza residencial para un menor                                   | Consellería de Política Social<br>01/08/2018            | Aceptada parcialmente               | <a href="#">Q/4435/18</a>  |
| 35  | Q/4458/18  | Desacuerdo con un PIA de dependencia   | Consellería de Política Social<br>20/09/2018            | Aceptada (pendiente de efectividad) | <a href="#">Q/4458/18</a>  |
| 36  | Q/16962/18 | Retraso de una valoración de dependencia.  | Consellería de Política Social<br>20/09/2018            | Aceptada parcialmente               | <a href="#">Q/16962/18</a> |
| 37  | Q/18636/18 | Retraso de una valoración de dependencia   | Consellería de Política Social<br>15/10/2018            | Aceptada parcialmente               | <a href="#">Q/18636/18</a> |
| 38  | Q/16990/18 | Retraso de la valoración de discapacidad y a su solicitud de risga               | Consellería de Política Social<br>22/10/2018            | Aceptada parcialmente               | <a href="#">Q/16990/18</a> |
| 39  | Q/2596/18  | Falta de atención a su hijo con discapacidad                                     | Consellería de Política Social<br>26/10/2018            | No aceptada                         | <a href="#">Q/2596/18</a>  |
| 40  | Q/18604/18 | Retraso de una valoración de dependencia   | Consellería de Política Social<br>31/10/2018            | Aceptada parcialmente               | <a href="#">Q/18604/18</a> |
| 41  | Q/18780/18 | Retraso de un procedimiento de dependencia                                       | Consellería de Política Social<br>31/10/2018            | No aceptada                         | <a href="#">Q/18780/18</a> |
| 42  | Q/18802/18 | Falta de respuesta a la solicitud de reconocimiento de grado de dependencia      | Consellería de Política Social<br>13/11/2018            | Aceptada parcialmente               | <a href="#">Q/18802/18</a> |

## RESOLUCIONES DEL ÁREA DE SERVICIOS SOCIALES

| Nº | EXPEDIENTE | MOTIVO                                    | ADMINISTRACIÓN Y FECHA                       | RESPUESTA             | ENLACE                     |
|----|------------|---|--|-----------------------|----------------------------|
| 43 | Q/18949/18 | Retraso de su valoración de dependencia   | Consellería de Política Social<br>13/11/2018 | Aceptada              | <a href="#">Q/18949/18</a> |
| 44 | Q/18774/18 | Retraso en una valoración de discapacidad | Consellería de Política Social<br>28/11/2018 | Aceptada parcialmente | <a href="#">Q/18774/18</a> |

## V. CONSIDERACIONES FINALES

En cuanto a las Rentas de Inclusión Social de Galicia (risgas), la mayor parte de las quejas se refieren a determinados aspectos, como desacuerdos con la denegación, suspensión o retirada, sobre todo cuando se trabaja con remuneraciones inferiores a ella; retrasos de los recursos administrativos; falta de reconocimiento de tramos o complementos o desacuerdo con sus cuantías; o aplicación de las consecuencias del incumplimiento de las condiciones, fundamentalmente contar con una vivienda independiente. Ya no son comunes las quejas por retrasos en los procedimientos.

En relación con ciertos aspectos citados se han logrado compromisos de mejora, algo ciertamente positivo. Algunos estaban condicionados por su plasmación en el decreto de desarrollo de la ley gallega de inclusión social, ya aprobado por la Xunta de Galicia.

En cuanto a la dependencia, han aumentado las quejas por retrasos en la valoración. Este retraso no es sólo formal, sino que afecta a la atención, que también se retrasa. La consellería ha anunciado medidas para solucionar este problema, a lo que permaneceremos atentos.

También se aprecian problemas en los servicios residencial y de ayuda en el hogar. Las plazas residenciales otorgadas se derivan al programa de asignación de recursos, es decir, a listas de espera, y en ocasiones las plazas otorgadas se encuentran lejos del entorno de la persona con dependencia, en especial cuando las solicitudes son de personas residentes en áreas urbanas. Para paliar estas situaciones la consellería está promoviendo siete residencias, una en cada ciudad. En cuanto a la insuficiencia de horas de los servicios municipales de ayuda en el hogar, en varios casos comprobamos la ampliación del número de horas. En algún caso las diferentes modalidades del servicio prestado por los ayuntamientos no responden a la preferencia prevista en la ley de dependencia.

Se ha consolidado la equiparación de las personas incapacitadas laboralmente y las personas con discapacidad, algo que reclamábamos desde hace tiempo. Quedan pendientes de solución algunos aspectos concretos, como la reforma de la orden reguladora del carné de la persona con discapacidad para poder dárselo también a las personas equiparadas.

Los retrasos de las valoraciones de la discapacidad eran frecuentes y considerables, por lo que insistimos en la necesidad de solucionarlos. Después de nuestras recomendaciones la Consellería de Política Social concretó medidas de amplia incidencia en la tramitación de las valoraciones de discapacidad, por lo que la situación mejoró. No obstante, permanecemos atentos a la evolución de los tiempos para valorar.

Comprobamos un claro avance en materia de accesibilidad, pero también que aún existen importantes carencias, a pesar de que finalizó el plazo para las adaptaciones legalmente previstas (Real Decreto Legislativo 1/2013). Permanece la necesidad de mejora progresiva y de políticas activas y exigentes en materia de accesibilidad. Reclamábamos adaptaciones progresivas, es decir, la planificación de las necesidades y un calendario para aplicarlas de forma paulatina.

Continúa el impago de pensiones de Venezuela. Insistimos en la necesidad de establecer medidas para abordar el problema, especialmente en el terreno de las pensiones estatales. Nos dirigimos a la ministra de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social para transmitirle que compartimos su preocupación por este grave problema y que "debería procurarse la generalización de las soluciones resueltas por los órganos jurisdiccionales", subrayando la necesidad de una "solución urgente debido al mucho tiempo desde que no se cobran las pensiones". Al cierre del informe conocimos que el INSS habilitaba el complemento a mínimos, una medida reclamada a lo largo de mucho tiempo.

También continúa la desprotección social de los marineros gallegos que trabajaron en buques noruegos, que no tuvieron posibilidad de cotizar y por tanto carecen de pensión. Nos dirigimos al ministro de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación solicitando una respuesta a las reclamaciones de los afectados para que España interpusiera una demanda estatal ante el TEDH. Respondió rechazándola, pero comprometiéndose a apoyar la demanda individual de los afectados.

Como novedad normativa destaca la reforma de la ley electoral general que va a permitir votar a las personas con discapacidad intelectual. La valedoría reclamaba esta reforma desde hace mucho tiempo. En el informe monográfico sobre los derechos de las personas con discapacidad intelectual en Galicia de 2013 señalamos que "el derecho de voto tanto activo como pasivo debe encontrarse garantizado", por lo que "resulta imprescindible una pronta reforma legal de los derechos fundamentales citados (entre ellos el de sufragio) para eliminar las limitaciones". El derecho de sufragio resulta clave para la preservación de la dignidad de la persona, su inclusión en la comunidad política y para la garantía de sus intereses. Por ello es precisa la adaptación al modelo social de apoyos o de derechos humanos. Nos congratulamos de la reforma finalmente aprobada.





## Capítulo 2

### RESUMEN DE LAS QUEJAS POR ÁREAS: EMIGRACIÓN Y TRABAJO





## I. Introducción

El área de Emigración y Trabajo abarca las materias relacionadas con emigración e inmigración, Trabajo y Seguridad Social.

La gran mayoría de las quejas van dirigidas a la Consellería de Economía, Emprego e Industria y al Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS).

Normalmente las quejas relacionadas con el INSS se solían remitir al Defensor del Pueblo dado que esta Institución carece de competencias para supervisar la actuación de la Administración Central del Estado y organismos dependientes. Por eso, invocamos el deber de colaboración y cooperación entre administraciones e instituciones públicas.

Por razones de economía de plazos y por una tramitación más rápida de los expedientes hemos atendido directamente la casi totalidad de las quejas relacionadas con la Administración del Estado, fundamentalmente el INSS, aunque hay alguna relacionada con el SEPE, al entender que por los problemas que se plantean, y confiando en la voluntad de colaboración institucional podían ser tramitadas por esta Institución. En este sentido debemos agradecer la disposición a colaborar y la rapidez en las respuestas que hemos recibido de los responsables de estos organismos en Galicia.

Por esta razón ha disminuido con respecto a otros años el número de quejas remitidas al Defensor del Pueblo, siendo en el año 2018 sólo cinco las remitidas, cuatro de ellas relacionadas con el INSS y una con la Inspección de Trabajo y Seguridad Social.

Los problemas que motivan las quejas en relación al INSS son fundamentalmente desacuerdos con las pensiones percibidas, desacuerdo con las resoluciones de incapacidad y con las valoraciones médicas realizadas por los equipos de valoración de incapacidad.

Con respecto a las quejas presentadas contra la Administración Pública gallega destacan las que hacen referencia a la Consellería de Economía, Emprego e Industria. La gran mayoría están motivadas por desacuerdos con los cursos de formación o por las demoras de los pagos de las ayudas vinculadas a las acciones formativas para desempleados.

## II. Datos cuantitativos

En el año 2018 se han presentado 75 quejas en esta área. Fueron admitidas a trámite 49 de las cuales 47 fueron concluidas, encontrándose en trámite 2. Fueron inadmitidas 21 y remitidas al Defensor del Pueblo 5.

Se han tramitado también 8 quejas provenientes de años anteriores, una del año 2017 y siete reabiertas. De estas cinco son quejas presentadas y concluidas en el año 2017 y reabiertas en el año 2018 a petición de los interesados. Otra procedía del año 2016 y otra del año 2015. Todas ellas han sido concluidas

|                                  | Total reclamantes |        | Total asuntos |        |
|----------------------------------|-------------------|--------|---------------|--------|
| Iniciadas                        | 75                |        | 75            |        |
| Admitidas                        | 49                | 65,33% | 49            | 65,33% |
| No admitidas                     | 21                | 28,00% | 21            | 28,00% |
| Remitidas al Defensor del Pueblo | 5                 | 6,67%  | 5             | 6,67%  |

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

|            | Total reclamantes |        | Total asuntos |        |
|------------|-------------------|--------|---------------|--------|
| Concluidas | 47                | 95,92% | 47            | 95,92% |
| En trámite | 2                 | 4,08%  | 2             | 4,08%  |

Por lo que respecta a las quejas presentadas en años anteriores y pendientes de resolución en algún momento de 2018, la situación actual es la siguiente:

| Año de presentación | En trámite a 31-12-2017 | Reabiertas | Total | Resueltas | En trámite a 31-12-2018 |
|---------------------|-------------------------|------------|-------|-----------|-------------------------|
| 2015                | 0                       | 1          | 1     | 1         | 0                       |
| 2016                | 0                       | 1          | 1     | 1         | 0                       |
| 2017                | 1                       | 5          | 6     | 6         | 0                       |

### 1. Quejas inadmitidas

Como indicamos son 21 las quejas recibidas y no admitidas a trámite.

Las causas de la no admisión son variadas aunque podemos resumirlas en tres bloques. Las relacionadas con consultas que son siempre respondidas, las relacionadas con desacuerdos con valoraciones del Equipo de Valoración de Incapacidades (EVI), y las que no se admiten por no existir un acto administrativo previo que pueda ser objeto de supervisión. Existen

otras que hacen referencia a discrepancias con el SEPE, en las que se solicita la revalorización de la pensión y también las que muestran su discrepancia con resoluciones judiciales.

Las consultas son variadas. En un caso se nos pide información sobre la posibilidad de jubilarse anticipadamente a lo que respondemos que necesita reunir una serie de requisitos que establece la Ley General de Seguridad Social que serían: tener cumplida una edad que sea inferior en dos años a la edad de jubilación, encontrarse en situación de alta o asimilada de alta y acreditar un periodo mínimo de cotización de 35 años, dos de los cuales deberán de estar comprendidos dentro de los 15 últimos años. Le sugerimos acudir a una oficina del INSS donde le podrán ampliar la información teniendo en cuenta sus circunstancias personales.

En otro caso la consulta se refiere a que necesitan un “acta literal de matrimonio de sus padres, celebrado en Buenos Aires, con el objeto de poder solicitar una pensión de viudedad para su madre. En nuestra respuesta le informamos que tendrá que solicitarlo en el Registro Civil correspondiente de Buenos Aires, el cual tendrá que remitirle certificación apostillada para que tenga validez en España. En caso de que el matrimonio fuese inscrito en el Consulado de España le indicamos de que puede dirigirse al Registro Central, le adjuntamos el número de teléfono, donde le pueden informar de los trámites precisos.

En otro caso la consulta se refiere a donde puede dirigirse para presentar una denuncia contra un funcionario por un trato inadecuado respondiéndole que puede presentarlo ante el director de la propia oficina.

Otra de las consultas remitidas trata sobre el embargo del salario por la Seguridad Social respondiéndole que es inembargable el salario, sueldo, pensión, retribución o su equivalente, que no exceda de la cuantía señalada para el salario mínimo interprofesional. El salario mínimo interprofesional para 2018 se fijó en 24.53€/día o 736,9€/mes según el salario esté ligado al día o al mes.

Se nos han realizado más consultas pero entendemos que las expuestas sirven como información del conjunto de ellas. Todas las recibidas fueron objeto de respuesta aunque no las hayamos admitido a trámite por no existir nada que supervisar.

Otro tipo de escritos no admitidos a trámite hacían referencia a los desacuerdos con las valoraciones del Equipo de Valoración de Incapacidades (EVI) del INSS. En estos casos siempre hemos respondido que desde esta Institución podemos supervisar os aspectos jurídicos de un acto administrativo pero carecemos de medios técnicos y personales para emitir una opinión sobre informes médicos que son los que utiliza el EVI para proponer la estimación o desestimación de una solicitud. Le aconsejamos que utilice los recursos que le ofrece la resolución desestimatoria para presentar un recurso administrativo o bien en la vía jurisdiccional si entiende que existen informes médicos aportados que no han sido tenidos en cuenta por el EVI.

Hemos recibido y no admitido a trámite también una serie de escritos en los que se ponían de manifiesto una serie de cuestiones, o expresan su opinión, sin que existiera una actuación previa por parte de la administración.

Estos son los tres grandes bloques que agrupan la mayoría de las quejas no admitidas, existen otro tipo de quejas que plantean otros temas como el que nos solicita que tramitemos una queja contra el SEPE por la reclamación de devolución de cantidades cobradas indebidamente. En este caso el denunciante no había formulado recurso de alzada frente a la resolución ni tampoco ante la jurisdicción competente habiendo solicitado el fraccionamiento de la deuda. No la hemos admitido a trámite al considerar que no existía ningún indicio de irregularidad o mala praxis por parte del SEPE y siendo el acto firme y consentido al solicitar el fraccionamiento del pago.

Otra queja pedía que se le revalorizase su pensión, pensión que se le había concedido en el año 2018. Solicitaba que se le aplicase la revalorización prevista en los Presupuestos Generales para 2018 de un incremento adicional del 1.35% con carácter general y de un 2.75% para las pensiones mínimas. No tiene derecho a la revalorización pues los efectos económicos de esta revalorización adicional se producen desde el 1 de enero de 2018 siendo necesario para ello ser pensionista a 31 de diciembre de 2017, tal como se recoge en la disposición adicional quincuagésima primera de la ley 6/2018 de 3 de julio, de Presupuestos Generales del Estado.

## 2. Quejas en trámite.

Son dos las quejas presentadas durante el año y que se encuentran en tramitación. En una se manifiesta la discrepancia por la falta de abono de la ayuda al transporte en un curso dirigido a personas desempleadas y en la otra se muestra la disconformidad con la actuación de una Comisión Evaluadora de Acreditación Profesional de la Consellería de Economía, Empleo e Industria.

## 3. Quejas remitidas al Defensor del Pueblo.

Las quejas remitidas al Defensor del Pueblo hacían referencia a actuaciones del Ministerio de Empleo y Seguridad Social, la Inspección de Trabajo, la Tesorería General de la Seguridad Social y la AEAT.

Por la información que nos remite el Defensor del Pueblo dos de las quejas han sido concluidas y las tres restantes están en tramitación.

## III. ActividadES de supervisión

Son 39 las quejas tramitadas y concluidas durante este año. La gran mayoría de ellas se relacionan con el SEPE, el INSS y las Consellería de Economía, Empleo e Industria y Política Social.

En relación al Servicio Público de Empleo (SEPE).

En general las quejas se relacionan con las reclamaciones por ayudas cobradas indebidamente. Como ejemplo de las quejas referidas al SEPE comentamos tres de ellas.

Una de ellas viene motivada por la providencia de apremio que el interesado recibe como consecuencia de una resolución en la que se le notificaba la extinción de la prestación y su devolución. Esta queja había sido ya presentada por el interesado en el año 2017 y concluida ese año.

Abierta la investigación comprobamos que el SEPE lo sancionó con la extinción de la prestación por desempleo al no haber cumplido con la obligación de comunicar al SEPE previamente su salida al extranjero. La resolución de la extinción es de fecha 7 de agosto de 2014 a la que se presentó recurso el día 2 de octubre de 2014, que fue desestimado no acudiendo a la vía jurisdiccional.

Cuando se está cobrando el paro y se prevé una salida al extranjero existe la obligación de comunicarlo previamente al SEPE, para autorizar la suspensión del derecho a la prestación económica por desempleo, en los términos y plazos que establece el artículo 212, letras f) y g) del texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social (LGSS, Real Decreto Legislativo 1/1994, de 20 de junio, vigente en la fecha de la extinción). Si no se cumple con la obligación de comunicación previa se podría llegar a la extinción del derecho a la prestación, según lo dispuesto en el artículo 213, letra g), y 231.1 letra c), del mismo texto legal.

La norma no restringe la libertad de las personas para trasladarse al extranjero, pero si no quieren perder el derecho a percibir la prestación por desempleo, han de comunicarlo debidamente, ya que durante el tiempo que esté en el extranjero la prestación puede quedar suspendida, interrumpiéndose el pago que al regreso se reanuda.

Cuando un parado se desplaza a un país de la Unión Europea para buscar trabajo, puede, además, “exportar” el cobro de la prestación y cobrarlo en el extranjero durante un periodo de tres meses, prorrogable hasta un máximo de seis. En este caso el interesado no comunicó previamente al SEPE su intención de viajar al extranjero ni la duración ni la finalidad de dicha salida lo que supone su no disponibilidad para participar activamente en acciones específicas de orientación, formación, reconversión o inserción profesional que los servicios de empleo podían haberle requerido.

La ley tipifica como “infracción grave” el no comunicar esta situación y dicha infracción se sanciona (art. 47.b de la Ley sobre infracciones y sanciones en el orden social) con la extinción de la prestación.

No hemos apreciado en esta actuación indicios de mala praxis o irregularidad administrativa. Al reiterar de nuevo su escrito de queja le hemos respondido que el Valedor do Pobo no es una instancia administrativa ni jurisdiccional ante la que los interesados disconformes con las actuaciones administrativas que les afectan puedan manifestar

reiteradamente sus discrepancias hasta obtener que la administración dicte una resolución favorable a sus pretensiones, y que el SEPE había iniciado un expediente sancionador por no haber cumplido con la obligación de comunicarle previamente su salida al extranjero. Presentó recurso a la resolución siendo desestimado, no acudió a la vía jurisdiccional y el acto se convirtió en firme. Al no reintegrar la prestación indebidamente percibida procede que la Tesorería General de la Seguridad Social inicie la vía ejecutiva.

En otra queja se nos manifiesta el desacuerdo con el reintegro de una prestación por desempleo y solicita que “paremos” los escritos que le remite la Tesorería General de la Seguridad Social. Iniciada la investigación conocimos que los hechos que relataba habían sido sometidos al conocimiento de la autoridad judicial existiendo una sentencia de la Sala de lo Social del TSXG, de febrero de 2018. Ante la situación le comunicamos que las discrepancias con la sentencia debe sustanciarse por las vías previstas en nuestras leyes procesales, en los supuestos y con los requisitos que dichas leyes prevén y ante los tribunales de justicia competentes, no pudiendo esta institución, en virtud del art. 117.1 de la Constitución que proclama el principio de independencia que debe caracterizar todas las actuaciones que realizan los jueces y tribunales en el ejercicio de su función jurisdiccional, revisar las resoluciones que en ellos se dicten.

En otra de las quejas relacionadas con el SEPE se indica que realizó un curso laboral, que “asistió a todas las clases, salvo las que no pudo por causas médicas justificadas” y no le permiten hacer las prácticas.

La razón que no se le permitiese realizar las prácticas se debe a que era preciso asistir al 75% de las horas de los módulos y que las ausencias cuentan aunque estén justificadas, así consta en la hoja de derechos y deberes que la interesada firmó. Por otra parte, solo tenía aprobado el primer módulo y no el segundo ni el tercero, lo que hace imposible pasar a las prácticas externas. No encontramos indicios de mala praxis o actuación irregular por parte del SEPE.

En relación con el Instituto Nacional de la Seguridad Social.

Son varios los problemas que motivan las quejas relacionadas con el INSS. Comentaremos algunas de las recibidas para dar una visión del tipo de quejas que se presentan.

En una de las quejas se nos informa que con fecha 3 de abril de 2018 se solicitó la concesión de un complemento de mínimos de la pensión de incapacidad permanente total siendo ésta desestimada y nos solicita que el INSS dicte una resolución por la que se le concedan los complementos solicitados.

Admitida a trámite e iniciada la investigación sobre el problema que motiva la queja llegamos a la conclusión que no se puede atender su petición al entender que el Real Decreto Legislativo 1079/2017, sobre revalorización de pensiones de Clases Pasivas, de las pensiones del sistema de la Seguridad Social y de otras prestaciones sociales públicas para el ejercicio 2018, establece que el complemento de mínimos con una edad inferior a 60 años solamente procede si la incapacidad permanente total deriva de enfermedad

común. El interesado es titular de una pensión por incapacidad permanente total derivada de un accidente laboral, tiene 58 años y su incapacidad no es derivada de una enfermedad común, incumpliendo por lo tanto los requisitos que la ley establece para la concesión de los complementos solicitados.

En otro caso se muestra la disconformidad con el informe médico del EVI por el que se le deniega una solicitud de incapacidad permanente, del que dice que es una “sarta de mentiras”.

Respondimos a esta queja comunicándole que dado el carácter técnico de los dictámenes-propuestas y al carecer de medios propios para valorarlos desde una perspectiva sanitaria, consideramos inicialmente válidos los elaborados por los servicios técnicos del INSS. Salvo que aporte informes médicos presentados en el momento de su reconocimiento que a su juicio no se hayan tenido en consideración y desmintiesen de forma fundamental la información que aquellos contienen.

No podemos, pues, pronunciarnos sobre el contenido de la resolución desestimatoria del INSS al no poder valorar los informes médicos pero le indicamos que si lo considera oportuno puede presentar la correspondiente demanda ante el Juzgado de lo Social competente de conformidad con el artículo 71 de la ley 36/2011, reguladora de la Jurisdicción Social.

En otra queja se nos indica que en la oficina del INSS de Ferrol no le atendieron sin cita previa y por teléfono un contestador le repite continuamente que no es posible porque no hay disponibilidad, remitiéndole a otras oficinas como Ortigueira o Betanzos. Tiene 81 años y no puede desplazarse y necesita información sobre su pensión en Francia y complemento de España. Dice sentirse indefensa. Como era urgente la atención de esta queja nos hemos puesto en contacto telefónico con la Directora Provincial del INSS que nos informa que está tratando de solucionar los problemas que existen en la oficina y que es concedora de ellos. Se fijó para el día siguiente una cita para que fuese recibida en el Centro de Atención e Información de Ferrol y sí se lo comunicamos a la interesada.

En relación a la Consellería de Economía, Empleo e Industria.

Las quejas más numerosas de las admitidas a trámite se refieren fundamentalmente a empleo, centradas generalmente en los cursos de formación y retraso en el pago de ayudas concedidas a desempleados que asisten a acciones formativas.

Ya en informes anteriores hicimos hincapié en este asunto que entendemos, y así se nos pone de manifiesto, que los retrasos en el pago de las ayudas originan, en la mayoría de los casos, serios problemas en las personas beneficiarias que tienen que hacer frente a unos gastos que se le abonan meses después de finalizada la acción formativa y que se agrava si tenemos en cuenta la situación de precariedad de muchos de ellos.

En muchos casos se vincula el pago de las ayudas a la apertura del presupuesto y entendemos, como así lo hemos reiterado en varias ocasiones, que las actuaciones

presupuestarias y contables del cierre de un ejercicio y apertura del siguiente deben realizarse en el menor plazo posible para evitar estas demoras en la tramitación de las obligaciones reconocidas y, en consecuencia, adelantar los pagos.

No observamos actuaciones irregulares por parte de la administración pero sí consecuencias que ocasionan perjuicios a los ciudadanos beneficiarios de las ayudas para formar desempleados que participan en acciones formativas.

Un ejemplo de ello se nos expone en la queja donde se nos indica que siendo beneficiaria de una bolsa de asistencia, vinculada a la discapacidad, para participar en una acción formativa que finalizó hace ya varios meses y no se le ha pagado ninguna cantidad que tendría que haberse abonado mensualmente, según la orden de convocatoria de subvenciones para la concesión de becas y ayudas, lo que le está provocando un serio perjuicio tanto personal como económico. La queja tiene fecha de 25 de junio de 2018.

Solicitada información a la Consellería se nos responde diciendo que “debido al volumen y al proceso de trámites correspondientes se produjo un retraso en el pago .....,” y nos anuncia “que en este caso los tres pagos adeudados se efectuaron los días 18,20 y 26 de julio de 2018.”

Lo mismo pasa en otra queja en la que se pone de manifiesto el retraso en el pago de ayudas de un curso con certificado de profesionalidad del plan AFD en que se nos responde que se efectuará el pago en las próximas semanas.

En relación a esta consellería se nos han planteado también otro tipo de quejas. En un caso se nos indica que con fecha 4 de diciembre de 2012 se presentó un recurso de reposición contra la resolución de la Dirección Xeral de Relacións Laborais de 16 de octubre de 2012 por la que se deniega la ayuda de los programas de fomento de empleo en empresas de economía social y de promoción del cooperativismo. Nos comunica que a pesar de haber remitido un escrito solicitando que se resolviese el recurso y varias visitas todavía no había obtenido ningún tipo de respuesta.

Lo habitual es que este tipo de recursos se resuelva en un plazo de un mes (art. 124.2 de la Ley 39/2015 del Procedimiento administrativo común de las administraciones públicas: el plazo máximo para dictar y notificar la resolución del recurso será de un mes). Después de nuestra intervención se resolvió con fecha 7 de noviembre de 2018 el recurso de reposición.

En otra queja se nos comunica que le informaron que se le va a denegar la inscripción en el Rexistro de Coordinadores e Coordinadoras en materia de Seguridade e Saúde en las obras de construcción, considerando el interesado que cumple con todos los requisitos para ser inscrito. Después de las gestiones realizadas con la Secretaría Xeral de Emprego se emite la correspondiente resolución en la que se procede a inscribir en el Rexistro de coordinadores/as al interesado al comprobar que efectivamente cumplía con todos los requisitos requeridos.



En relación a la Consellería de Política Social, se han presentado tres escritos de queja:

En uno de ellos se nos indica que habiendo solicitado una ayuda individual a la Movilidad Transnacional Xuvenil Galeuropa2018, se le había excluido por no estar inscrito en el Sistema Nacional de Garantía Xuvenil a pesar de que en el momento de la solicitud estaba inscrito en una oficina del Servicio Público de Empleo Estatal en Galicia como demandante de empleo. La queja se ha resuelto positivamente al entender que al inscribirse como demandante de empleo en una oficina del SEPE de conformidad con el Real Decreto Ley 6/2016, de 23 de diciembre, esta inscripción “implica la automática inscripción en el Fichero del Sistema Nacional de Garantía Xuvenil”, cumpliendo por tanto con todos los requisitos.

En otra de las quejas se manifestaba el desacuerdo “por no recibir la paga extraordinaria en una pensión no contributiva”. En realidad, se trataba de una ayuda social de carácter extraordinario (Decreto 132/2017, de 21 de diciembre) que fue abonada a principios de enero de 2018. Entendemos que la interesada no tiene derecho a percibir la ayuda social de carácter extraordinario correspondiente al ejercicio 2017 por no cumplir los requisitos requeridos en el art. 5.a) del Decreto 132/2017, de 21 de diciembre.

La otra queja relacionada con Política Social hace referencia a la modificación efectuada en una pensión de invalidez no contributiva como consecuencia del cobro de un subsidio incompatible lo que implica que se reduzca la cuantía de la misma y la obligación de devolver la cantidad cobrada indebidamente mientras se simultanearon ambas ayudas.

En el momento en que finalizó el subsidio se procedió de nuevo a modificar la pensión teniendo derecho al cobro íntegro de la misma, compensando con los atrasos la cantidad cobrada indebidamente y que había que restituir.

Otras quejas

Se ha presentado también una queja por el no reconocimiento de un crédito horario sindical mensual de 40 horas correspondiente al mes de febrero, a una persona miembro del comité de empresa que había adquirido esta condición recientemente como consecuencia de una renuncia, no pudiendo disfrutar del crédito horario por no permitirlo Función Pública. Una vez solicitada a la administración información sobre el motivo de esta denegación se nos informa que se le reconoce el derecho al goce del crédito horario correspondiente al mes de febrero de 2018.

Se nos remite también una queja de un auxiliar de la Policía Local del Ayuntamiento de Cambados, plaza obtenida mediante la Academia Galega de Seguridade Pública, perteneciendo al grupo C (subgrupo C2) nos indica que le están abonando una retribución que no se corresponde con el grupo C, muy por debajo de lo que le correspondería. Hizo varias reclamaciones en el ayuntamiento sin que le dieran ninguna respuesta.

Requerida información al ayuntamiento se nos informa que el interesado firmó un contrato de trabajo temporal con fecha de inicio 1 de julio de 2018 y de finalización 31 de diciembre

de 2018, trabajando un total de 37.5 horas semanales, con una retribución de 1.000€ brutos y un periodo de prueba de un mes estipulando que está incluido en el grupo profesional 07, entendiéndose que una vez firmado el contrato acepta las condiciones en él establecidas. Nos adjuntan el cuadro de personal del Presupuesto de 2018 en el que se hace constar la partida económica para incluir las plazas de auxiliar de Policía Local, cantidad que es la misma presupuestada los últimos tres años y en el que se aprecia que las retribuciones básicas del personal del grupo C2 son similares e incluso inferiores.

Nos indican también que consultaron con los servicios jurídicos del ayuntamiento sobre la legalidad del contrato y se llevó la queja a una reunión con los sindicatos donde se puso de manifiesto que aceptar la demanda del interesado implica un agravio comparativo con respecto a las retribuciones del grupo C2 que tienen una percepción básica inferior y que de todo ello se le informó personalmente al interesado.

#### **IV. ResoluciONES DEL Valedor do Pobo**

Para la tramitación de las quejas incluidas en esta área, no ha sido necesario impulsar su resolución mediante recomendaciones, sugerencias o la formulación de recordatorio de deberes legales.

#### **V. CONSIDERACIONES FINALES**

- Tras el análisis y valoración de las quejas presentadas a lo largo del año 2018 en esta área, podemos diferenciar claramente varios bloques de quejas: las relacionadas con el Servicio Público de Empleo, con el Instituto Nacional de la Seguridad Social y con la Consellería de Economía, Empleo e Industria.

- Bastantes de las quejas presentadas afectan a organismos dependientes de la Administración Central del Estado: SEPE e INSS. Hemos seguido el criterio de admitir aquellas que entendíamos que podían ser resueltas directamente por el Valedor do Pobo y los servicios del SEPE y el INSS en Galicia. Remitimos al Defensor del Pueblo aquellas que entendíamos que por el problema planteado, y al no tener esta Institución competencias de supervisión sobre esos organismos, deberían ser tramitadas por el Defensor del Pueblo.

- En relación al SEPE, las quejas más numerosas hacen referencia a reclamaciones por cobros indebidos.

- En relación al INSS las quejas más numerosas hacen referencia a discrepancias con denegaciones de incapacidad.

- En general comprobamos que la tramitación de los expedientes que supervisamos como consecuencia de las quejas presentadas se hace con arreglo a lo establecido en la normativa, no encontrando en ninguno de los casos investigados indicios de mala praxis o irregularidad administrativa.

- En relación a las quejas vinculadas a la Consellería de Economía, Emprego e Industria observamos que muchas de ellas se relacionan con las acciones formativas y las demoras o retrasos en el abono de las bolsas de ayuda destinadas a personas desempleadas.
- No observamos actuaciones irregulares por parte de la consellería pero sí demoras que al tratarse de personas desempleadas, ocasionan prejuicios personales y económicos en los beneficiarios de estas ayudas y que participan en acciones formativas.
- Somos conscientes de que muchas acciones formativas se desarrollan a caballo de dos ejercicios presupuestarios y que se necesita en muchos casos que entren en vigor los presupuestos para tramitar el pago de la ayuda, pero entendemos que debe hacerse un esfuerzo para que se paguen en plazo o con el menor retraso posible.





## Capítulo 2


### RESUMEN DE LAS QUEJAS POR ÁREAS: SANIDAD



## I. Introducción

La propia existencia del sistema de sanidad pública encuentra amparo a nivel constitucional al estar reconocida la protección de la salud como un derecho fundamental del Título I “De los derechos y deberes fundamentales”. Son los poderes públicos los encargados de organizar y tutelar la salud pública a través de medidas preventivas y de las prestaciones y servicios necesarios. El desarrollo de este derecho a nivel legislativo, institucional y organizativo ha conllevado la creación de un sistema público sanitario cuyo despliegue normativo ha permitido la creación de un Sistema Nacional de Salud y su correspondiente catálogo de prestaciones con el fin de garantizar a todo el Estado español las condiciones básicas y comunes para una atención integral, continuada y adecuada. La estructura organizativa de un estado de autonomías como el nuestro ha configurado un sistema sanitario complejo en el que el estado central asume la responsabilidad de áreas estratégicas como la coordinación general, la legislación sanitaria básica, la definición de la cartera de servicios básica, la política farmacéutica y la cooperación entre las diferentes regiones autónomas. Las comunidades autónomas tienen a su vez poderes de planificación y capacidad para organizar sus servicios de salud, respetando la cartera de servicios básica fijada por el gobierno central.

A nivel legislativo, el Real Decreto-ley 16/2012 para garantizar la sostenibilidad del SNS y mejorar la calidad de sus prestaciones, impuso medidas de gran impacto a todos los niveles, con importantes y trascendentales implicaciones en el sistema de salud gallego. Tales medidas han venido ocasionando el continuo y progresivo aumento de reclamaciones en el área de Sanidad, dado que la ciudadanía ha considerado que, en conjunto, la asistencia sanitaria como pilar fundamental de nuestro estado de bienestar se ha visto amenazada. Dado que la mayor parte de los cambios registrados en el año 2012 perviven en la actualidad, las denuncias de pacientes y usuarios se mantienen, y continúan condicionando el tipo de solicitudes de amparo que se registran en el Valedor do Pobo.



La mayor parte de las reclamaciones se centran en la disminución de profesionales sanitarios, reducción de servicios sanitarios y demoras excesivas en la atención sanitaria.

Del análisis del conjunto de expedientes y reivindicaciones que llegan a esta Institución se concluye que la población gallega percibe un deterioro continuo del sistema público de salud, que afecta tanto a la atención primaria como a la especializada. Pero además de los usuarios, también los propios profesionales con frecuencia se dirigen al Valedor do Pobo reivindicando la adopción de medidas que palién las dificultades a las que se enfrentan en la prestación del servicio.

De todas formas, en el año 2018 se ha producido un cambio normativo importante que cambia el sistema de acceso a las prestaciones sanitarias en España. Así, con la aprobación

del Real Decreto-ley 7/2018, de 27 de julio, sobre acceso universal al Sistema Nacional de Salud (SNS) se desliga el reconocimiento del derecho a la salud de la condición de asegurado y reconoce la titularidad de dicho derecho y a la atención sanitaria a las personas con nacionalidad española y a los extranjeros que tengan residencia en España, además de garantizar la asistencia sanitaria a los colectivos excluidos por el RDL 16/2012. Aunque en Galicia se había establecido el programa gallego de protección social de salud pública para los no asegurados, no cabe duda que la modificación a nivel estatal tiene sus consecuentes implicaciones a nivel autonómico.

A nivel gallego, debemos destacar la Ley 1/2018, de 2 de abril, por la que se modifica la Ley 8/2008, de 10 de julio, de salud de Galicia por la que se introducen modificaciones relativas a los órganos de participación social, fundamentalmente a través del Consejo Gallego de Salud, de ámbito comunitario, de los consejos de salud de área, de los consejos de salud de distrito y del Consejo Asesor de Pacientes; al concepto de «autoridad sanitaria»; al modelo de organización territorial del Sistema público de salud de Galicia en áreas, distritos y zonas sanitarias; al concurso de traslados como procedimiento de provisión en el ámbito de los centros e instituciones sanitarias, y a los itinerarios profesionales; a la docencia, investigación e innovación; y al establecimiento de una comisión interdepartamental en materia de educación y salud.

Esta norma fue criticada durante su tramitación principalmente en lo que atañe a la organización prevista para la gestión sanitaria en siete áreas y 14 distritos, que finalmente se concretó en ratificar la equivalencia con las estructuras que ya funcionaban de facto, las siete estructuras organizativas de gestión integrada (las llamadas EOXI). Su implantación ha repercutido en el trabajo de esta Institución, con la tramitación de reclamaciones sobre defectos en la atención sanitaria en aquellas zonas que, a juicio de los interesados, quedan desprotegidas y la sobrecarga de trabajo que tienen los profesionales.

## II. Datos cuantitativos

El cómputo total de quejas recibidas en nuestra institución durante el año 2018 se eleva a 8.437 expedientes, número que sin duda resulta llamativo, pero que tiene una clara explicación: la institución computa expedientes de forma individualizada que se originan a raíz de la firma de numerosos reclamantes que denuncian un mismo asunto. En este ejercicio se registró una queja múltiple integrada por 5.748 expedientes originados por una petición colectiva que denunciaba el cierre del servicio de pediatría en el Centro de Salud de Coruxo (Vigo). Hubo también otras quejas múltiples pero cuyo volumen de firmantes fue notablemente inferior (denuncia sobre la situación de la atención sanitaria en el Ayuntamiento de Ordes con 1.020 firmantes y reclamación similar sobre problemas de atención sanitaria en Moaña con 1.225 denunciantes).

La presentación de los datos cuantitativos requiere exponerlos de forma que permita un análisis proporcionado, para lo cual se diferencian dos columnas en el cuadro comparativo



incluido a continuación: una que computa la totalidad de expedientes iniciados en el ejercicio (total reclamantes), y otra que suma el número de quejas registradas contabilizando como un único expediente los dos grupos de quejas de idéntico contenido al que nos hemos referido (total asuntos).

|                                  | Total reclamantes |         | Total asuntos |         |
|----------------------------------|-------------------|---------|---------------|---------|
| Iniciadas                        | 8.437             |         | 446           |         |
| Admitidas                        | 8421              | 99,81 % | 430           | 96,41 % |
| No admitidas                     | 12                | 0,14 %  | 12            | 2,69 %  |
| Remitidas al Defensor del Pueblo | 4                 | 0,05 %  | 4             | 0,90 %  |

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

|            | Total reclamantes |         | Total asuntos |         |
|------------|-------------------|---------|---------------|---------|
| Concluidas | 7144              | 84,84 % | 377           | 87,67 % |
| En trámite | 1277              | 15,16 % | 53            | 12,33 % |

Por lo que respecta a las quejas presentadas en años anteriores y pendientes de resolución en algún momento de 2018, la situación actual es la siguiente:

| Año de presentación | En trámite a 31-12-2017 | Reabiertas | Total | Resueltas | En trámite a 31-12-2018 |
|---------------------|-------------------------|------------|-------|-----------|-------------------------|
| 2016                | 7                       | 0          | 7     | 7         | 0                       |
| 2017                | 142                     | 0          | 142   | 142       | 0                       |

### III. Actividades de supervisión

#### 1. Recursos humanos y dotación de personal

En materia de sanidad destacada de forma contundente las reivindicaciones referentes a la cobertura de personal, tanto a nivel de atención primaria como hospitalaria.

De forma reiterada, se vienen registrando en el Valedor do Pobo quejas denunciando plantillas insuficientes o escasez de sustitutos.




Esta problemática no surge en este ejercicio 2018, sino que ya desde años anteriores se han iniciado sistemáticamente expedientes cuya reivindicación se centraba en la falta de cobertura de incapacidades temporales o jubilaciones, reorganización de servicios, etc., y su origen debe buscarse en las medidas adoptadas para la contención del gasto público desde el año 2012.

Tales medidas han generado debates importantes, tanto entre los usuarios del sistema sanitario como entre los profesionales del sector, que, aunque actualmente ciertas restricciones se han flexibilizado (tasas de reposición o prórrogas para jubilaciones), la denuncia principal parte del desgaste y falta de previsión que en materia de personal se ha producido, y que resulta difícil resolver a corto plazo.

Un claro y ejemplificativo caso de esta situación lo representa la escasez de pediatras para cubrir tanto las ausencias de titulares como las vacantes, principalmente en los centros de salud. Además de quejas colectivas como las que afectaban a los centros de salud de Coruxo con 5.748 firmantes o al de Ordes con 1.020 reclamantes, el goteo continuo de usuarios de otros centros de salud como Coristanco, Malpica, Vilanova de Arousa o Arcade entre otros, pone en la palestra un problema que afecta de forma general a toda la Comunidad Autónoma.

La Consellería de Sanidade, en respuesta a nuestra solicitud de informe, reconoce esta problemática señalando que la falta de pediatras disponibles en Galicia e incluso en España está provocando serias dificultades de cobertura de la atención pediátrica en la atención primaria en el modelo de cobertura actual, lo que obliga a adoptar medidas organizativas que primen la calidad, la continuidad asistencial y la equidad. Sanidade menciona que, ante la falta de pediatras en las listas de contratación para realizar sustituciones o dar cobertura a las vacantes, una de las medidas organizativas barajadas pasa por concentrar la atención pediátrica en un centro de salud, teniendo en cuenta las cargas asistenciales, los recursos humanos y materiales, y las comunicaciones viarias.

Ante esta problemática, el Valedor do Pobo realizó una investigación profunda sobre los aspectos controvertidos, partiendo de que, esta carencia de pediatras ya había sido objeto de tratamiento en expedientes de años anteriores.



Desde el Valedor do Pobo se había remitido, ya en el año 2017, una recomendación específica a la Consellería de Sanidade para estudiar fórmulas que paliaran la escasez de pediatras..

La administración sanitaria aceptó en su momento (ejercicio 2017) el contenido de tal recomendación, al señalar que se trabajaría en buscar las mejores condiciones para el trabajo en los centros de salud dando traslado de las necesidades reales de profesionales para el Servicio Galego de Saúde. Hizo constar también que las gerencias de gestión integrada del Sergas estaban preparando medidas organizativas para garantizar la asistencia sanitaria a cargo de los médicos de familia cuando no hay pediatras disponibles, supliendo las ausencias con médicos de formación en puericultura, gestionar las ausencias de la forma más adecuada posible y asegurar la disponibilidad de un pediatra de referencia.

La consellería trasladaba además en esos expedientes, ser consciente de la problemática, incluso a nivel estatal, y, aunque Galicia manifiesta esta carencia en el momento de dimensionar las plazas para formación en esta especialidad, la oferta de formación especializada del Ministerio de Sanidad necesita un período de tiempo de unos años para solucionarlo debido al período de formación de estos profesionales. Por tal razón, la efectividad de las medidas y alternativas con las que se está trabajando no pueden ser totalmente inmediatas y requerirán del tiempo necesario para su logro.

Pero el problema persiste, y en el año 2018 las reclamaciones se fueron incrementando. Por tal motivo, y considerando que ya ha pasado un tiempo prudencial desde la aceptación de las recomendaciones mencionadas, esta Institución entiende adecuado recordar nuevamente a la consellería nuestras argumentaciones, toda vez que una parte de la recomendación se basaba en la realización de estudios y análisis de posibles medidas incentivadoras dirigidas a los profesionales de la especialidad de pediatría, pues ya sabemos que las modificaciones en los cupos de pediatría en el MIR requieren para su materialización de un tiempo superior, pero deben barajarse de forma inminente opciones que permitan ir avanzando en la consecución de una solución.

Así, tal y como ya le trasladamos a la Consellería de Sanidade, esta Institución comprende las dificultades actuales y reales existentes para la contratación de especialistas en pediatría. Pero, aun siendo consciente de los condicionantes puestos de manifiesto por la Administración sanitaria, esta defensoría considera que la administración gallega puede estudiar medidas de carácter amplio, tanto a corto como a largo plazo, que traten de paliar esta situación.

La Ley 7/2003, de 9 de diciembre, de ordenación sanitaria de Galicia incluye la atención pediátrica para los menores de 14 años, disposición que debe enlazarse con el artículo 12 de la Ley General de Sanidad cuando establece que los poderes públicos orientarán sus políticas de gasto sanitario en orden a corregir desigualdades sanitarias y garantizar la igualdad de acceso a los Servicios Sanitarios Públicos en todo el territorio. En consecuencia, todos los niños gallegos tienen los mismos derechos y debe garantizarse a todos ellos el mismo tipo de atención sanitaria, cualquier que sea el centro de salud al que se encuentren adscritos. No cabe duda que habrá que tener en cuenta las ratios consensuadas en el sector sanitario para la asignación y distribución de este tipo de especialistas en las áreas sanitarias, pero esto no debe mezclarse con la problemática que aquí nos afecta.

Nos parece conveniente el compromiso de la consellería de realizar una redistribución de los pediatras en plantilla a partir de un estudio poblacional que permita dar una mejor cobertura a los usuarios, además de obtener una visión adecuada de las necesidades para posibles incorporaciones. Sin embargo, entendemos que no es suficiente. Numerosos estudios de prestigio han constatado que el sistema actual español en la atención primaria, en el que los menores de edad (aún con diferencias en los límites de edades segundo la comunidad autónoma de referencia) son atendidos por especialistas en pediatría, han demostrado su eficacia al ser el pediatra el especialista calificado para atender al niño, no sólo en los centros hospitalarios sino también fuera de ellos, pues se adapta plenamente a las características de la Atención Primaria.

Por tales razones, la asistencia médica a la población infantil por un médico de familia no debe constituir una medida común, y la redistribución de los pediatras que planea el Sergas debe permitir que los niños gallegos puedan acudir a un especialista pediátrico de manera continuada (habida cuenta como ya dijimos, los cupos médicos comúnmente aceptados). Para conseguir este objetivo, el estudio previsto por el Sergas no debe ser reduccionista sino que la complejidad del problema y los diversos factores que en él inciden deben abocar a un análisis de la cuestión amplio y con una visión a largo plazo, que incluya las posibles medidas a adoptar por la consellería tanto en los incentivos para ocupar plazas en centros de atención primaria como para obtener mayor número de plazas MIR en esta especialidad a través de los cauces adecuados, ambas cuestiones en las que incidimos en los puntos siguientes.

La propia consellería ha aludido como causa de carencia de pediatras, además de la poca oferta de plazas, a la preferencia de los MIR que finalizan por la atención hospitalaria en detrimento de la atención primaria. Esta preferencia, a la que se une también la elección por parte de los profesionales de centros médicos de carácter urbano frente a los rurales, refleja un problema multifactorial en el que influyen aspectos relacionados con los recursos sanitarios a la disposición de los médicos, la carrera profesional, cuestiones económicas y la situación geográfica. Sin duda, resulta una problemática compleja que requiere de una ardua tarea de análisis y evaluación para tratar de encontrar medidas que incentiven a los profesionales a optar por destinos en las áreas de pediatría de los centros de salud que conforman la atención primaria gallega.

Por otra parte, es preciso hacer mención al procedimiento existente en nuestro Sistema de Salud para determinar la distribución de plazas de especialidades médicas. Hay que tener en cuenta que es competencia de la Comisión de Recursos Humanos del Ministerio de Sanidad la resolución definitiva que determina el número de plazas por especialidades ofertadas en cada convocatoria de acceso a la formación sanitaria especializada (MIR). Pero teniendo clara esta cuestión, también hay que decir que la evaluación de tales cifras por parte de este órgano estatal parte de las propuestas de cupos que le remiten tanto las Comisiones Nacionales de las Especialidades Médicas (atendiendo a estudios de necesidades de especialistas) como las Comunidades Autónomas (según su capacidad formativa y necesidades sanitarias).

Por tal razón, aun siendo una decisión que alcanza al Estado español, los titulares de sanidad autonómicos tienen un peso importante en cuanto deben formular su proposición de número de plazas a convocar desglosando estas por especialidad en todas las disciplinas. En este sentido, entendemos que la Consellería de Sanidade debe preparar un estudio que analice con efectividad las necesidades reales de especialistas en pediatría para, en el marco del conjunto de la propuesta total, valorar la incidencia que la carencia de estos profesionales supone para la atención de los menores gallegos, y realizar las gestiones que en el ámbito de su competencia tiene reservado para trasladarlas en forma de propuesta al Ministerio de Sanidad.

Como conclusión a estas consideraciones, el Valedor do Pobo considera preciso incidir nuevamente sobre la conveniencia de proceder a la realización de un estudio de posibles fórmulas que incentiven a los profesionales sanitarios para prestar servicios como especialistas de pediatría en los centros de salud, así como la preparación de un informe que incluya la planificación a largo plazo de las necesidades reales de tales facultativos, trasladando el resultado a la propuesta de cupo que presenta Galicia en la distribución de plazas de especialidades médicas que aprueba el Ministerio de Sanidad.

La reiteración de esta observación viene motivada por el transcurso de un plazo razonable desde la última comunicación sobre esta problemática, y que resulta idónea para valorar los avances que se han producido.

Por todo lo indicado anteriormente, se insistió en el criterio que ya se venía manejando, y que destacamos en los párrafos anteriores, recomendando una vez más a la Consellería de Sanidade la elaboración de un estudio acerca de posibles incentivos a los profesionales sanitarios, así como la redacción de un documento con la planificación a largo plazo de las necesidades reales de facultativos. Esta recomendación ha sido aceptada en su totalidad, e se está a espera da concreción de medidas efectivas.

La escasez de médicos no se centra solo en especialistas del área de pediatría, sino que también surgieron problemas de cobertura en el área de medicina de familia.

Aunque la escasez de pediatras ha sido una cuestión importante en términos cuantitativos por el volumen de expedientes tramitados, no obsta para que otras reivindicaciones formuladas ante el Valedor do Pobo alcancen la misma relevancia, tal como ocurre con la carencia de médicos de medicina general.

La defensoría gallega ha recomendado a la Consellería de Sanidade, en el área de la atención primaria general, la adopción de medidas para dotar de médicos de cabecera suficientes, siempre y cuando, claro está, los cupos de población atendida encajen en las directrices que se marcan a nivel técnico por las sociedades médicas de referencia.

Al hilo precisamente de los cupos de población fijados para establecer servicios sanitarios, se han planteado quejas en las que se solicitan mayor número de profesionales sanitarios, ya sean médicos generalistas o especialistas, denunciando que estos facultativos quedan asignados a varios centros de salud (en los que atenderán en función de los días de la semana previamente fijados). Esta es una cuestión distinta a la anterior, en la que quedaba constatada por número de población la necesidad de un facultativo que únicamente no queda cubierta su plaza por inexistencia de personal adecuado. El fondo del asunto en este otro tipo de reclamaciones se basa en el cierre, reorganización o redistribución del personal médico entre varios centros de salud limítrofes y con escasa población. Los argumentos de la consellería derivan en estos casos de las ratios poblacionales, pues según la administración, también hay que tener en cuenta la calidad en la prestación asistencial. Incluso se considera que la mejor forma de prestar la atención médica a la población pasaría por centrar las actividades en un solo centro sanitario que estaría dotado con recursos suficientes y adecuados.

Teniendo en cuenta los contenidos de los informes de la administración, es preciso hacer hincapié en que las justificaciones señaladas por la administración se substancian en aspectos estrictamente técnicos, apoyados por documentación científica que avalan las decisiones adoptadas. Así, el principal criterio técnico que se tiene en cuenta es que todas las sociedades científicas y asociaciones médicas están de acuerdo en que es deseable que el cupo asistencial se sitúe en torno a 1.500 usuarios por médico. Apoyando este criterio, aceptado por todos los servicios de salud de España y por los organismos internacionales en el ámbito sanitario, pueden citarse numerosas fuentes bibliográficas.

La documentación al respecto es profusa, pudiendo citar, como ejemplo, a nivel nacional, el documento "El ejercicio de la medicina en Atención Primaria en España", editado por la Confederación Estatal de Sindicatos Médicos (CESM), organismo que, en su papel sindical, lógicamente, hace reivindicaciones de máximos. En su capítulo 4, "Condiciones necesarias para el ejercicio profesional", apartado 3, cita "... Definir, en base a lo anterior, cupos

máximos por profesional modulados según cartera de servicios y características de la población... Médico de Familia: entre 1.200 y 1.500 habitantes".

Igualmente, mencionar el documento "Propuestas de avance en atención primaria a iniciativa de la Plataforma 10 minutos y aprobadas por los sindicatos (CCOO, CESM, SIMAP)", organismos todos ellos que reivindican condiciones de trabajo óptimas, que cita "Propuesta nº 8: Antes de finalizar 2009 no debe existir ningún médico de familia con un cupo superior a 1.700 pacientes adscritos. Propuesta nº 9: Cuando el promedio de todos los cupos de médicos de familia de un EAP sobrepase los 1.600 pacientes se iniciará de forma automática la creación de una nueva plaza de médico de familia para ese EAP que se hará efectiva en un plazo máximo de 6 meses."

En cuanto a las sociedades científicas españolas de Atención Primaria, se puede traer a colación que la Sociedad Española de Medicina Familiar y Comunitaria (SEMFYC) publica en su página web los acuerdos con diferentes servicios de salud (Aragón, Baleares, Cataluña, Galicia, Navarra y Valencia) que contemplan los 1.500 habitantes por médico como "ratio" deseable. La Sociedad Española de Medicina General (SEMG) ha publicado el "Decálogo de medidas urgentes para la Atención Primaria" que en su punto número uno marca el objetivo de no superar los 1.500 habitantes por médico. La Sociedad Española de Médicos de Atención Primaria (SEMergen) en su "Proyecto de mejora de la Atención Primaria de la Salud" cita textualmente "Establecer un ratio pacientes/médico que en ningún caso supere los 1.500 habitantes por médico de familia y 900 por pediatra es una de las aspiraciones que diferentes sociedades y colectivos consideran como objetivos irrenunciables para mejorar la relación médico-paciente" y en su punto 4.8 de "Propuestas de mejora" pide una ratio de entre 1.300 y 1.500 usuarios mayores de catorce años por médico.

Por último, cabe aludir al documento conjunto del Foro de Médicos de Atención Primaria, participado por AEPAP (Asociación Española de Pediatras de Atención Primaria), CESM, OMC (Organización Médica Colegial), SEMergen, SEMFYC, SEMG y SEPEAP (Sociedad Española de Pediatría Extrahospitalaria y de Atención Primaria), en su apartado 7, Documento 6: "Adecuar los recursos a las necesidades" cita en su punto 3 "Revisión del número de pacientes asignados adecuándolos entre 1.300 y 1.500 por médico".

Por todo lo anterior, parece que la decisión de la consellería se sustenta en criterios objetivos y técnicos. No cabe duda de que la administración debe valorar múltiples factores en la toma de decisiones, pero en todo caso, estas deben estar suficientemente motivadas. En este caso concreto, no apreciamos arbitrariedad en la gestión, sino que encontramos fundamentos basados en análisis científico-sanitarios.

Por otra parte, alude la consellería a razones de calidad asistencial. En este sentido, tenemos que señalar que, efectivamente, el exceso de pacientes puede minorar la calidad de la atención por disponer, el profesional sanitario, de menos de tiempo, pero también es cierto que un número muy pequeño de pacientes atendidos provoca que el profesional, con el paso de los años, pierda práctica y, por lo tanto, también se pueda ver comprometida

la calidad del servicio. En definitiva, este índice de actividad es un parámetro objetivo que permite gestionar los recursos con un criterio de equidad y justicia distributiva.

En base a todo lo anterior, no se puede determinar que, en este tipo de situaciones, haya mala praxis administrativa en la decisión organizativa de dotación de facultativos. En conclusión, siendo coherentes con el que se indica, y atendiendo a los datos registrados de cada población y los criterios comúnmente aceptados y aplicados en otras poblaciones, parece razonable la distribución de facultativos y centros de salud establecido cuando se cumplen las ratios mencionadas.

Cuestión distinta, y que ya no corresponde valorar en este tipo de expedientes, pero que no cabe duda que resulta inherente a problemática de una población dispersa como la de nuestra comunidad autónoma, está la reflexión sobre la conveniencia de la figura del conocido como médico o pediatra itinerante". Existen discrepancias tanto entre profesionales sanitarios como entre administraciones acerca de la mejor opción para dar cobertura idónea y de calidad en estas situaciones. La gerencia sanitaria debe optar por, bien mantener la actual estructura y funcionamiento de las plazas itinerantes o bien agrupar y concentrar recursos en aquellos centros que, por su localización geográfica, demografía, isócrona, infraestructura y material, se consideren más oportunos. Este debate compete a la administración en su facultad de autoorganización, respetando como ya dijimos parámetros técnicos que fundamente con suficiente raciocinio las decisiones conseguidas, prestando en todo caso, unos servicios sanitarios de calidad.

Por último, debemos mencionar la problemática sobre la dotación de personal en el Servicio de Urgencias de Hospital de Santiago de Compostela, cuyo expediente quedó en suspenso en tanto se estaban realizando las gestiones oportunas en materia de negociación colectiva para alcanzar un acuerdo que satisficiera a las partes en conflicto.

## 2. Listas de espera


El número de expedientes tramitados sobre la gestión de las listas de espera en la sanidad pública muestra el grado actual de inquietud de la población gallega en la atención sanitaria.

Tal y como dispone el artículo 12.2 de la Ley 8/2008 de salud de Galicia, en la Comunidad Autónoma gallega se reconoce expresamente a los usuarios del sistema de salud el derecho a obtener una garantía de demoras máximas, de modo que determinadas prestaciones sanitarias financiadas públicamente sean dispensadas en unos plazos previamente definidos y conocidos. La concreción de estas garantías se produce mediante la publicación de la Ley 12/2013 de Garantías de Prestaciones Sanitarias, vigente desde el 3 de marzo de 2014, la cual introduce medidas relativas a los tiempos de espera para consultas, pruebas e intervenciones quirúrgicas, la posibilidad de optar por centros privados, o la consulta telefónica. En lo que respecta a las listas de espera, esta norma establece unos tiempos máximos de acceso a la asistencia sanitaria para determinados procedimientos y situaciones clínicas, que se determinarán reglamentariamente, estableciendo así un sistema de garantías, fijándose 60 días para las intervenciones quirúrgicas y 45 días para consultas externas y procedimientos diagnósticos y/o



terapéuticos. Dicha norma establece un sistema de clasificación en prioridades basado en aspectos clínicos, funcionales y sociales del paciente, consolidando la gravedad de los procesos, la efectividad de la atención sanitaria y la oportunidad de la atención sanitaria como criterios de gestión de los tiempos de respuesta.

En esta línea se publicó en el año 2017, el Decreto 105/2017 por el que se regula el sistema de garantía de tiempos máximos de acceso a las prestaciones sanitarias públicas, y mediante el que se establecen los procesos y situaciones clínicas en las que se deben garantizar en condiciones de calidad, equidad y seguridad, los tiempos máximos de espera en el ámbito del Sistema Público de Salud de Galicia.



La legislación gallega contempla para aquellos procesos con alta prioridad unos tiempos de atención máximos que deben ser respetados en todo caso.

La interpretación de la norma no deja lugar a dudas en cuanto a estos plazos de espera que puede exigir el usuario afectado, pero la aplicación práctica de la misma no ha alcanzado su plena eficacia, y esto tiene una clara repercusión en el trabajo que viene realizando el Valedor do Pobo en esta área de sanidad, pues son numerosas las reclamaciones de los usuarios del Sergas por las demoras que sufren para ser intervenidos, vistos por especialistas o para la realización de una prueba diagnóstica.

Sin duda, el número de pacientes y los recursos existentes dificultan el pleno alcance del derecho de los pacientes a ser atendidos en plazos razonables y acordes a su dolencia, pero su aplicación resulta de necesaria consecución.

Es cierto, y así debe destacarse, que un porcentaje muy elevado de las reclamaciones sobre tiempos de espera en Sanidad se resuelven satisfactoriamente tras la intervención del Valedor do Pobo, pero el problema estructural pervive y constituye una de las críticas más abundantes por parte de los usuarios gallegos.

No podemos obviar que la demora que se registra en las listas de espera en el Sergas conlleva múltiples intervenciones del Valedor do Pobo, situación que resulta incompatible con los objetivos marcados en la normativa vigente, cuya finalidad precisamente es la de evitar dilaciones excesivas, tal y como ha reconocido la Ley 12/2013 de Garantías de Prestaciones Sanitarias. Aunque en la mayor parte de los expedientes no es necesario dictaminar una recomendación conminando a la administración sanitaria a corregir su actuación, toda vez que en la tramitación del expediente se ha procedido ya a modificar los plazos de espera, no deja de ser un problema estructural que debe ser reformado por la administración a un nivel general, y con este objetivo se continúa trabajando en el Valedor do Pobo.

Dicho lo anterior, hay que señalar, que la normativa vigente establece que, una vez agotado el plazo máximo de espera desde la inclusión en el Registro de tiempos de Garantía para la

Atención Sanitaria no urgente, el Servizo Galego de Saúde facilitará al usuario la dispensación de la atención sanitaria pendiente en un centro sanitario concertado. El rechazo de la oferta asistencial alternativa en otro centro sanitario de la Red Gallega Sanitaria de utilización pública supone la inaplicación de la garantía de plazos máximos, salvo que se pueda acreditar una causa justificada para el rechazo de la alternativa ofertada.

No obstante, esto no significa que el paciente que haya decidido, en el marco de su libertad de elección, ser atendido en su hospital de referencia y por los profesionales que tradicionalmente le han prestado la asistencia, deba permanecer durante períodos de tiempo excesivos y exagerados en espera de la realización de los procedimientos programados, ya que, tiene derecho a la consulta, prueba o cirugía de la que está pendiente, no ya en los tiempos máximos comentados, pero sí en los tiempos que razonablemente se estén gestionando en el centro elegido. En esta línea, es importante que se informe adecuadamente de estos derechos a los pacientes afectados.

Tampoco se puede obviar que hay supuestos en los que el tipo de proceso asistencial no resulta prioritario, no encajando en los márgenes que especifica la ley para que se le aplique los tiempos máximos de espera; pero aún en este tipo de situaciones, es preciso recordar que también las actuaciones que no gozan del beneficio de garantía de plazo de respuesta deben desarrollarse conforme a criterios de buena gobernanza sanitaria, y que los plazos deben ser razonables.

Sin duda, como decíamos, los retrasos en las listas de espera ocupan un volumen importante del trabajo de esta Institución, y la revisión de estas situaciones por la administración y la agilización de los casos que cumplen con los requisitos que establecen la norma son un aspecto fundamental del trabajo. Y en este punto hay que decir que, en numerosas ocasiones el problema parte no solo ya de que el tiempo de espera resulte excesivo, sino que en muchas de las reclamaciones se constata que el paciente ni siquiera tiene concretada fecha para consulta, intervención o prueba. La práctica de no obtener una fecha concreta en el momento de solicitar cita médica debe ser corregida por la administración sanitaria, debiendo fijar día y hora tan pronto se presenta la solicitud de atención sanitaria.

En el año 2018 hay que mencionar de forma expresa la demora que se viene produciendo de forma reiterada en el Hospital de Ourense para la realización de los TAC's de control que los pacientes oncológicos necesitan para valorar la evolución de la enfermedad y controlar la adecuación del tratamiento.

La espera de pacientes del servicio de oncología para fijar la fecha del TAC de control en el CHOU viene originando la apertura de un importante número de expedientes.



Dadas las numerosas y continuas quejas tramitadas en ese centro específico (más de 50 en este ejercicio), y que conforman expedientes individualizados, desde esta defensoría se consideró conveniente iniciar un expediente de oficio para investigar la problemática de forma global, con independencia de que los casos particulares se iban resolviendo de forma satisfactoria.

Inicialmente, recibimos un primer informe de la Consellería de Sanidade en el que se indicaba que los TAC' s se llevan a cabo dentro de unas márgenes de tiempo de espera razonables, y que se estaba trabajando conjuntamente con el Servicio de Oncología Médica, para elaborar vías clínicas que agilicen y mejoren los tiempos de respuesta, ajustados por prioridades, con la finalidad de optimizar estos tramos de espera. También se detallaban en el informe los recursos existentes y su disponibilidad según tipo de paciente y jornada, y se mencionaba el incremento de pacientes preferentes en los últimos años, lo que provoca un incremento de la actividad realizada.

Por último, la consellería afirmaba que en aquellos casos en los que se solicita en el CHUO un TAC urgente, este se realiza inmediatamente. Tampoco existen demoras en los TAC condicionados por un tratamiento quirúrgico o un cambio de tratamiento del paciente. Sólo en los casos de TAC de control, después de la valoración del radiólogo, puede producirse cierta demora, pero siempre dentro de márgenes razonables y que no afectan a la situación clínica.

A la vista del anterior, nos dirigimos nuevamente a Sanidade indicándole que no cuestionamos la urgencia o preferencia de cada prueba, y que debe atenderse al criterio de los profesionales médicos que determinan cuáles son los plazos razonables para realizarla. Pero aún con esto, no cabe duda que son excesivamente numerosos los casos de enfermos oncológicos que, agobiados por su enfermedad, la evolución de la misma, y las consecuencias que posibles demoras poden tener sobre la deriva de las células cancerígenas, acuden a esta Institución desesperados por la falta de fecha para realizar el TAC de control. Con el volumen de quejas recibidas, non podemos sino formular ciertas cuestiones, pues ante una situación ya de por si traumática y preocupante como es el padecimiento de un cáncer, se percibe una problemática de retrasos continuados que necesita de aclaración. A nuestro entender, es necesario un análisis de dos factores, uno, la necesidad de actualizar un ritmo más adecuado en la realización de esta prueba diagnóstica, y otro, la adecuada explicación al paciente de “plazo razonable” si, efectivamente, a nivel clínico es así.

En conclusión, se le trasladó a la Consellería de Sanidade realizar una nueva revisión de la problemática, así como de la previsión de recursos e refuerzos reales y actuales destinados a afrontar las repetidas quejas que recibe ese servicio.

### 3. Praxis médica y responsabilidad patrimonial

Una problemática que de forma recurrente genera la intervención del Valedor do Pobo es la referida a las discrepancias sobre los diagnósticos emitidos por los profesionales

sanitarios. Se mantiene estable el número de quejas que cuestionan las valoraciones médicas, tanto las relativas a los desacuerdos derivados de pareceres clínicos como a las surgidas por supuestos errores o negligencias médicas.

El Valedor tiene dificultades para supervisar la actuación de los facultativos ya que carece de medios técnicos que permitan entrar a valorar cuestiones en las que subyace como problema de fondo criterios clínicos.

Por este motivo, la labor de la Institución se circunscribe a estudiar la queja recibida e investigar si se han seguido los trámites formales previstos, cumpliéndose lo establecido en la normativa de aplicación.

No obstante, aunque esta Institución no pueda cuestionar esas valoraciones médicas ni las resoluciones que pueda adoptar la administración en base a dichas valoraciones, obligando en muchos casos a concluir el expediente sin un pronunciamiento específico sobre la discrepancia clínica que origina la queja, sí se ha podido constatar que la intervención del Valedor del Pobo, con la petición de informe a los órganos competentes para el análisis o revisión de los casos planteados, contribuye al buen funcionamiento en la prestación de los servicios públicos. La exigencia de explicaciones que necesariamente conlleva la solicitud de informe a la consellería por nuestra parte, determina en numerosas ocasiones que se revisen las actuaciones médicas cuestionadas, y en todo caso, supone una investigación interna de la propia administración para aclarar si los profesionales implicados han desarrollado su labor atendiendo a la buena praxis médica.

Por otra parte, además de la supervisión y persuasión de revisión de cara a la administración, que implica toda intervención del Valedor do Pobo, aun cuando las limitaciones derivadas de criterios clínicos no permita un dictamen sobre la actuación profesional y la institución deba abstenerse de realizar pronunciamiento alguno sobre el ajuste de aquella a la denominada *lex artis*, usualmente se informa a los interesados sobre los procedimientos administrativos y judiciales que pueden ejercer para tratar de exigir la responsabilidad patrimonial de la Administración.

Así, conforme al artículo 139.1 de la Ley 30/1992 “Los particulares tendrán derecho a ser indemnizados por las administraciones públicas correspondientes, de toda lesión que sufran en cualquiera de sus bienes y derechos, salvo en los casos de fuerza mayor, siempre que la lesión sea consecuencia del funcionamiento normal o anormal de los servicios públicos”, siendo de aplicación dicho principio en el caso de la responsabilidad patrimonial del Sistema Galego de Saúde y de sus centros sanitarios concertados, por los daños y perjuicios causados por o con ocasión de la asistencia sanitaria. La determinación de la

responsabilidad, civil o penal de los profesionales que han intervenido debe dilucidarse a través de un proceso judicial donde se garantiza suficientemente la contradicción de las pruebas e informes que cada parte pueda aportar en defensa de sus posiciones, pues constituye el mecanismo idóneo para dilucidar este tipo de situaciones al permitir un dictamen profesionalizado sobre los hechos acaecidos, así como la aportación de las oportunas pruebas y alegaciones.

En tales casos, debe tenerse en cuenta el previsto en el artículo 106.2 de la Constitución Española y el artículo 32 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, según el procedimiento previsto en el artículo 67 y concordantes de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. En su virtud, los particulares tendrán derecho a ser indemnizados por las administraciones públicas de toda lesión que sufran en cualquiera de sus bienes y derechos, siempre que la lesión sea consecuencia del funcionamiento normal o anormal de los servicios públicos, salvo en casos de fuerza mayor o de daños que el particular tenga el deber jurídico de soportar de acuerdo con la ley. El daño alegado habrá de ser efectivo, evaluable económicamente e individualizado con relación a una persona o grupo de personas. El derecho a reclamar prescribirá al año de producirse el hecho o el acto que motive la indemnización o se manifieste su efecto lesivo.

Esta Institución no puede sustituir la legitimación de los reclamantes para interponer una reclamación en el marco de tal regulación. En caso de que el afectado decida presentarla, en la solicitud deberá especificar las lesiones producidas, la presunta relación de causalidad entre estas y el funcionamiento del servicio público, la evaluación económica de la responsabilidad patrimonial, si había sido posible, y el momento en la que la lesión efectivamente se produjo.

El Valedor do Pobo debe respetar la autonomía profesional de los facultativos, lo que significa que el médico puede emitir, con toda libertad, su opinión profesional conforme a las indicaciones diagnóstico-terapéuticas de sus pacientes más adecuadas en función de la evidencia científica disponible en cada momento, así como la elección del tipo de técnicas a utilizar, dependiendo de la patología del paciente y las circunstancias en las que se encuentre la misma, por lo que esta institución ni puede ni debe, entrar a valorar, las decisiones profesionales que se tomen respecto a los pacientes en este sentido.

Sin embargo, esta autonomía no es ilimitada, pues el hecho de que en una asistencia sanitaria se produzca un daño que se encuentra contemplado en el consentimiento informado, no significa, que a la administración, en todo caso, se le exima de responsabilidad, siendo lo correcto en tales supuestos, la apertura del denominado expediente de responsabilidad patrimonial como el mecanismo idóneo para dilucidar este tipo de situaciones, pues permite un dictamen profesionalizado sobre los hechos acaecidos, así como la aportación de las oportunas pruebas y alegaciones.

El paciente tendrá la obligación de soportar los riesgos que entrañen las intervenciones médicas, siempre y cuando las mismas se hayan llevado a cabo conforme a la “lex artis ad hoc”, ya que la existencia del documento de consentimiento informado no puede, en ningún caso, amparar la mala praxis.

Para finalizar, y como hemos hecho ya en ejercicio anteriores, queremos trasladar a la Consellería de Sanidade, y en particular a los profesionales que ejercen su labor en el ámbito sanitario, que, sin cuestionar en ningún caso los criterios clínico-científicos que su formación y experiencia les otorga, es fundamental que esta labor se ejerza facilitando un trato correcto y afable al paciente, así como el adecuado traslado de la información y la comprobación de una buena comprensión del dictamen médico. El desarrollo de habilidades de comunicación y relación, que refuerzan la confianza entre médico y paciente, influyen en la percepción y valoración por parte de los usuarios sobre el diagnóstico y dictamen médico recibido.

Directamente relacionado con las cuestiones anteriores sobre praxis médica, están las quejas que precisamente versan sobre expedientes de responsabilidad patrimonial, en las que los interesados que han decidido iniciar una reclamación de este tipo ante la administración sanitaria ven como lo plazos de tramitación de tal procedimiento y su resolución se dilatan en exceso, sobrepasándose los tiempos marcados por la norma sin que haya justificación alguna por parte de Sanidade.

La Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público diseña el procedimiento de la responsabilidad patrimonial de la Administración pública como una responsabilidad general y directa que entra en juego siempre que se cumplan los requisitos que exige la norma y se siga el procedimiento previsto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Y dentro del procedimiento establecido por este articulado (trámites de incoación, instrucción, audiencia, informe y terminación de esta clase de procedimientos) se contemplan plazos de obligado cumplimiento, que la administración afectada debe respetar, debiendo adoptar una resolución expresa llegados estos.

Cierto es que, ante la petición de información por parte de la Valedora por una demora en este tipo de expediente, es habitual recibir el compromiso inmediato por parte de la administración de proceder a su resolución. Pero no hay que olvidar que la obligación administrativa de cumplir escrupulosamente con las normas que rigen los procedimientos, cuidando al máximo de los trámites que constituyen el expediente administrativo, dimana directamente del mandato constitucional del artículo 103 de una Administración eficaz que sirve con objetividad los intereses generales y que actúa con sometimiento a la ley y al derecho, sometimiento que se articula mediante la sujeción de la actuación pública al

procedimiento administrativo establecido por la Ley según los principios garantizados por la Constitución española en su artículo 9.3.

#### 4. Relación entre usuarios y profesionales sanitarios

La relación entre el paciente y el personal sanitario que lo atiende se define como la interacción que se produce entre un agente de la salud (médicos, enfermeros, psicólogos, o cualquier otro personal sanitario) y un paciente con necesidad de asistencia (y frecuentemente con los familiares del paciente). Esta relación es un pilar fundamental de la atención sanitaria, por las implicaciones que tiene en el diagnóstico y tratamiento de cualquier enfermedad.

No cabe duda de que el vínculo entre médico y paciente experimenta hoy en día cambios importantes debido al desarrollo de una tecnología cada vez más especializada y a la necesidad de proporcionar asistencia médica a una población creciente, lo que ha provocado nuevas formas de organización y sistemas de operación más eficaces.

En más ocasiones de las deseadas, las relaciones entre médicos y enfermos se han vuelto menos íntimas y satisfactorias en términos de las expectativas y necesidades emocionales de unos y otros, debido en buena parte a la alta carga de trabajo soportada por el personal sanitario con una elevada masificación de las consultas, la introducción de tecnología que reduce la cercanía entre los agentes que interactúan en esta relación, el aumento de las capacidades resolutivas de la medicina o la mayor información que manejan los pacientes.

Ante la situación real descrita, parece oportuno agrupar bajo este epígrafe, un conjunto de quejas en cuyo trasfondo se encuentra, no tanto la valoración o atención médica en sentido técnico, sino el trato recibido por parte del profesional, que, a juicio de los autores de las quejas, no ha sido el correcto, siendo eje vertebrador de todas ellas, el cuestionamiento sobre la sensibilización y concienciación en el trato de los profesionales sanitarios a los pacientes y familiares.

La especial dificultad con la que se encuentra el Valedor del Pobo en este tipo de expedientes es que, con frecuencia, existen serias discrepancias en el relato de los hechos, siendo divergentes las apreciaciones del profesional sanitario y el autor de la queja en cuanto a la situación vivida, al trato recibido, y a las expresiones y tonos empleados. En la mayor parte de los supuestos, no existen otros medios de prueba que las meras declaraciones de los intervinientes, apreciándose claramente versiones divergentes, lo que nos impide realizar cualquier estimación al no haber estado presentes en el momento y lugar de los hechos, ni a obtener pruebas determinantes del relato descrito por una u otra parte. Por tal motivo, el fondo del asunto no podrá ser conocido ni valorado por nuestra institución, al no poder confirmarse lo denunciado por el autor de la queja.

No obstante, y a pesar de las limitaciones expuestas, nuestro compromiso con la defensa de la prestación de un servicio sanitario de calidad, nos obliga en todo caso a trasladar a la Consellería de Sanidade, y por ende, a los profesionales que se dirigen y atienden



directamente a pacientes y usuarios, que el Valedor do Pobo considera fundamental que en el servicio público de salud se preste una atención sanitaria adecuada no solo en el aspecto clínico, sino también que la atención humanitaria sea exquisita.

Todos los profesionales sanitarios deben cuidar con esmero el trato al paciente, y ser conscientes del impacto que sus actitudes, palabras y silencios causan en los mismos.

Sucede en la mayor parte de estos casos que, lamentablemente, no puede comprobarse la veracidad de los hechos denunciados, al no disponer de elementos probatorios en uno u otro sentido. No obstante, consideramos que el requerimiento de la preceptiva información a la Consellería de Sanidade con la apertura de la investigación sumaria e informal instada por el particular, contribuye a la mejora de las relaciones humanas que subyacen en toda interacción entre médico y paciente, dado que la investigación interna realizada por la propia administración para dar cuenta a esta institución sobre la queja formulada, implica la supervisión de los hechos denunciados, quedando constancia expresa del malestar mostrado por los usuarios, cuya manifestación llega al profesional concreta que intervino.

Como muestra de la utilidad de petición de información, se ha llegado a recibir en el Valedor informes confirmando el inicio de investigaciones internas por parte de la Inspección de Servicios para aclarar lo sucedido o la toma en consideración, a pesar de la dificultad de constatar la versión de una y otra parte, para evitar la repetición de situaciones de malestar para el usuario.


Lamentablemente, en otras reclamaciones debemos proceder a la conclusión del expediente ante la falta de pruebas, confiando en que nuestra labor de investigación sumaria e informal derive en una reflexión sobre lo sucedido por parte de los profesionales implicados. En ocasiones, además, el desasosiego o incomodidad que nos traslada el interesado por el trato recibido, está directamente relacionado con el desacuerdo sobre el diagnóstico recibido, o incluso con la deficiente o incomprendida información recibida sobre el problema de salud en cuestión, lo que hace más compleja y limitada nuestra intervención.

No obstante, queremos insistir nuevamente en el hecho de que el Valedor do Pobo considera fundamental que en el servicio público de salud se preste una atención sanitaria adecuada no solo en el aspecto clínico, sino que, además, la atención humanitaria sea también exquisita. Todos los profesionales sanitarios deben cuidar con esmero el trato al paciente.



### 5. Gestión sanitaria

En este apartado se agrupan quejas en cuyo trasfondo se analizan determinados aspectos de gestión administrativa, así como procedimientos de organización y funcionamiento de los servicios. Alcanzar la eficacia en el sistema de información personalizado de citas y lista de espera en los hospitales del Servicio Galego de Saúde es un reto posible que permiten las nuevas tecnologías.



El correcto funcionamiento de los programas o aplicaciones informáticas para la sistematización de citas o la comunicación con los servicios sanitarios, resulta indispensable para la correcta gestión de la organización sanitaria.

Destaca en el 2018 una recomendación dirigida a la Consellería de Sanidade para la mejora de la comunicación mediante el uso de las nuevas tecnologías. Esta observación tiene su origen en la reclamación de un interesado al que se le notificó telefónicamente el cambio de cita para una consulta de alergología que tenía programada para el día 06-03-2018, pasando al 08-03-2018. Entendía el reclamante que la negativa del funcionario a identificarse y la imposibilidad de poder comunicarse nuevamente con el número de la llamada impedía prueba o constancia del cambio, por lo que tales modificaciones deberían trasladarse por e-mail o SMS.

Solicitado informe a la Consellería de Sanidade, la administración nos remitió un escrito en el que se señalaba que la cita fue modificada por motivos de ausencia inesperada de la facultativa que le correspondía, indicando que el sistema que el Sergas ha establecido para el aviso de reprogramación es el telefónico, ya que proporciona la comunicación inmediata con el paciente. Constaba también en el informe que el paciente puede comprobar, si ese es de su interés, en el portal de sanidad [www.sergas.es](http://www.sergas.es), la situación de sus citas en la atención hospitalaria. Con tal mecanismo, el Sergas dispone de sistemas efectivos para comprobar la veracidad de la cita que se le indica. En todo caso, el Sergas recomienda a los centros hospitalarios que el empleado o empleada público/a que realiza la comunicación al paciente se identifique al inicio de la conversación.

Analizados los argumentos puestos de manifiesto tanto por el autor de la queja como por la Consellería, tenemos que indicar que, efectivamente, no se aprecian dudas en la confirmación de la modificación de la cita, toda vez que el paciente dispone de la posibilidad de comprobar en la web de la Consellería su nueva cita. Por otra parte, la administración también asume y comparte con el interesado, que el personal de la consellería debe identificarse. Entendemos que, en este sentido, la falta de identificación en este caso concreto resulta puntual y no común.

No obstante lo anterior, desde esta Institución consideramos necesario ir más allá del mero caso concreto, y ahondar en la mejora de la praxis de la administración. Con tal motivo, plasmamos una serie de consideraciones que dan lugar a la recomendación con la que concluye este expediente, centrándonos en la reivindicación del autor de la queja relativa a la recepción de información a través de correo electrónico y no únicamente por teléfono.

Cierto es que la comunicación telefónica resulta ágil y práctica, pero también resulta evidente que la disponibilidad del usuario para atender una llamada telefónica no tiene porqué ser continua, y la confianza en una notificación de la que puede quedar constancia resulta más elevada. No olvidamos lo que señala la consellería acerca de la opción de acceder a la página web del Sergas para la comprobación efectiva de la cita, pero tampoco puede obviarse que las nuevas tecnologías permiten avances y mejoras que facilitan los cauces de comunicación y la gestión de citas con los pacientes y usuarios.


En este punto, debemos invocar la exposición de motivos de la Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos. En ella se hace referencia a que una Administración adaptada a los nuevos tiempos tiene que acompañar y promover en beneficio de los ciudadanos el uso de las comunicaciones electrónicas. La Ley de Acceso Electrónico pretende superar muchas de las rigideces derivadas de la normativa anterior de régimen jurídico y procedimiento administrativo, habida cuenta los nuevos medios digitales disponibles. El verdadero salto cualitativo que pretende conseguir esta norma una vez superadas las barreras tecnológicas, consiste en dar el paso desde lo “podrán” hasta lo “deberán”, en referencia a la obligatoriedad para las administraciones públicas de la oferta a los ciudadanos de medios electrónicos y telemáticos para relacionarse con ellas, siendo esta alternativa bidireccional.

Las aplicaciones informáticas actuales permiten la introducción de apartados específicos que recogen direcciones de correos electrónicos, y de no tener esta opción habilitada, los avances tecnológicos facilitan la adaptación de las mismas para la inclusión de ese dato de contacto. Las opciones para la utilización de estas vías pueden pasar por la elección del medio preferente para la comunicación, sin que se vea mermada ninguna garantía para el administrado, pues es precisamente éste el que expresamente define como prioritaria la vía telemática para recibir notificaciones.

El artículo 3 de la Ley 11/2007 especifica las finalidades de la ley: (1) la necesidad de facilitar el ejercicio de derechos y el cumplimiento de deber por medios electrónicos; (2) facilitar el acceso por medios electrónicos de los ciudadanos a la información y al procedimiento administrativo, con especial atención a la eliminación de las barreras que limiten dicho acceso; (3) crear las condiciones de confianza en el uso de los medios electrónicos, estableciendo las medidas necesarias para la preservación de la integridad de los derechos fundamentales, y en especial, los relacionados con la intimidad y la protección de datos de carácter personal, por medio de la garantía de la seguridad de los sistemas, los datos, las comunicaciones, y los servicios electrónicos; (4) promover la cercanía con el ciudadano y la transparencia administrativa, así como la mejora continuada en la consecución del interés general; (5) contribuir a la mejora del funcionamiento interno de las Administraciones

Públicas, incrementando la eficacia y la eficiencia de las mismas mediante lo uso de las tecnologías de la información, con las debidas garantías legales en la realización de sus funciones; (6) simplificar los procedimientos administrativos y proporcionar oportunidades de participación y mayor transparencia, con las debidas garantías legales y (7) contribuir al desarrollo de la sociedad de la información en el ámbito de las Administraciones Públicas y en la sociedad en general.

Este compendio de principios justifica que la Consellería de Sanidade trabaje y avance en el uso de las nuevas herramientas de la comunicación en aras a mejorar su eficacia y eficiencia como indica la norma de referencia.




El empleo del correo electrónico como cauce para remitir las notificaciones o avisos dirigidos a los usuarios y ciudadanos, debe ser fomentado y ofertado como canal de información.

En conclusión, se recomendó, y Sanidade aceptó, la introducción de un nuevo apartado en los datos de contacto de la aplicación informática del Sergas de forma que se recoja el correo electrónico de aquellos usuarios que así lo quieran facilitar, pudiendo establecerse cómo medio de comunicación preferente.

#### 6. Ámbito socio-sanitario

Los cambios que experimenta nuestra sociedad a nivel demográfico, epidemiológico y socio-cultural plantean demandas asistenciales que exigen la coordinación de recursos médicos y sociales para atender colectivos en situación de dependencia o vulnerabilidad como los enfermos crónicos, las personas con alguna discapacidad física, psíquica o sensorial, y la tercera edad.



En múltiples ocasiones no es suficiente con prestar de forma aislada la asistencia curativa, sino que la transversalidad de su problemática exige actuaciones conjuntas en el ámbito social para lograr mayor autonomía del usuario y facilitar su inserción social.

La coordinación entre el ámbito social y sanitario constituye uno de los retos más importantes, y es básica para ofrecer una atención integral a las personas mayores,

pacientes crónicos, con limitaciones de autonomía personal o que precisan asistencia profesional intensa.

El ámbito de la salud mental es un claro ejemplo de estas necesidades, y el Valedor do Pobo actúa en aras de favorecer que la gestión de la administración coordine los servicios precisos de atención sociosanitaria adecuados, realizando una función básica en nuestra comunidad de defensa de los derechos fundamentales de todos los ciudadanos, destacando un particular afán protector de aquellas personas que se encuentran en situaciones de especial vulnerabilidad.

Esta vocación se refleja no solo en la actividad común de la Institución a través de su intervención mediante la tramitación de expedientes tanto la instancia de parte como de oficio, sino también a través de acciones de carácter extraordinario que requieren de un trabajo exhaustivo, para abordar problemáticas complejas con necesidades específicas el fin de detectar sus carencias y realizar propuestas serias de mejora.

El Valedor do Pobo ya ha elaborado informes extraordinarios que pretenden analizar problemáticas de especial y obligada atención por parte de los poderes públicos, y en esta línea, para esta Institución resulta imprescindible abordar en un análisis amplio y transversal la situación actual de la atención a la salud mental en Galicia.

Ya con motivo de la tramitación de varios expedientes sobre supuestas carencias a nivel de recursos materiales y humanos, el Valedor do Pobo tenía programada la realización de un estudio monográfico sobre Salud Mental en nuestra comunidad. La reciente publicación del Informe del Mecanismo Nacional para la Prevención de la Tortura (MNP) sobre el estado actual del Hospital Psiquiátrico de Conxo, refuerza tal propósito.

A la vista de las inquietudes que se nos están trasladando con motivo de las prestaciones tanto sanitarias como sociales para atender la pacientes con enfermedad mental, y del informe del MNP, resulta preciso llevar a cabo un estudio completo de la cuestión, que involucre tanto a la Consellería de Sanidad como a la Consellería de Política Social, de forma que se consigan valoraciones concluyentes sobre las carencias o necesidades de las que adolece el sistema actual de atención a la salud mental.

En este momento, se han iniciado ya contactos con las entidades del tercer sector que trabajan en este campo, entendiéndose que su perspectiva y valoración de las necesidades de los enfermos, familiares y trabajadores, resulta fundamental para un análisis global. Y como no puede ser de otra forma, nos hemos dirigido también a las Administraciones Públicas competentes en la materia, para solicitar su colaboración con el fin de trabajar en la elaboración de un documento que permita extraer conclusiones firmes, documentadas y suficientemente motivadas sobre la atención sociosanitaria de las personas con enfermedad mental.

#### IV. Resoluciones del Valedor do Pobo

| RESOLUCIONES DEL ÁREA DE SANIDADE |            |   |                                       |                                       |   |
|-----------------------------------|------------|---|---------------------------------------|---------------------------------------|---|
| Nº                                | EXPEDIENTE | MOTIVO  | ADMINISTRACIÓN Y FECHA                | RESPUESTA                             | ENLACE  |
| 1                                 | Q/1444/17  | Paliar la carencia de pediatras en el SERGAS  | Consellería de Sanidade<br>08/01/2018 | Aceptada                              | <a href="#">Q/14444/17</a>  |
| 2                                 | Q/5624/18  | Paliar la carencia de pediatras en el SERGAS  | Consellería de Sanidade<br>19/07/2018 | Aceptada                              | <a href="#">Q/5624/18 e</a><br><a href="#">Q/5685/18 a la</a><br><a href="#">Q/11433/18</a> |
| 3                                 | Q/398/18   | La mejora de la comunicación mediante el uso de las nuevas tecnologías                        | Consellería de Sanidade<br>07/08/2018 | Aceptada                              | <a href="#">Q/398/18</a>  |
| 4                                 | Q/4036/18  | Autorización de acompañante durante el traslado en ambulancia para tratamiento rehabilitador. | Consellería de Sanidade<br>15/11/2018 | Aceptada,<br>pendiente de efectividad | <a href="#">Q/4036/18</a>   |

#### V. Consideraciones finales

La atención sanitaria pública constituye uno de los pilares fundamentales de nuestro estado de bienestar, por lo que resulta comprensible la preocupación que muestra la ciudadanía por la preservación de una estructura organizativa que permita una asistencia eficaz en materia de salud. A esta estructura se le exigen unas prestaciones sanitarias universales (que atienden sin distinción a toda la población), integrales (que velen por la prevención, curación y rehabilitación de los pacientes), públicas y de la máxima calidad.

Las decisiones políticas adoptadas en los últimos años dirigidas a mantener el sistema financiero a través de la contención del gasto público han afectado transversalmente a diversas áreas de nuestro sistema de bienestar, entre las que se encuentra la sanidad pública. La continuidad en el tiempo de estas medidas implica que la administración sanitaria debe afrontar el importante reto de conjugar la oferta de una sanidad pública de calidad que pueda dar respuesta al creciente aumento de la demanda asistencial originada tanto por las circunstancias demográficas, culturales y sociales, como por la precariedad económica y la consecuente disminución de los recursos individuales, preservando a su vez un sistema de salud eficaz, equitativo y solvente

Evidentemente, si al actual surgimiento y consolidación de múltiples factores que conllevan de por sí un importante aumento del gasto sanitario (desde el envejecimiento paulatino de la población, hasta el aumento de enfermedades cuyos tratamientos costosos, pasando por la necesaria inversión en infraestructuras y la introducción de alta tecnología), se le unen las dificultades inherentes a toda crisis económica del alcance de la registrada en los últimos años, la preservación de las prestaciones básicas de un estado de bienestar como el nuestro exige reformas pensadas a largo plazo, inspiradas en criterios racionales y responsables que supongan la adopción razonada de reformas innovadoras.

Los debates y discrepancias en la evolución de la reforma sanitaria se evidencian en un contexto de necesario ajuste del déficit público, pero debe imperar un planteamiento inspirado en la oportunidad de un cambio que asegure que los recursos financieros sean utilizados de forma que se maximicen sus efectos sobre la salud de la población.

Esta institución ha podido comprobar que algunas de las medidas adoptadas a través de las recientes reformas legislativas han generado claras desavenencias en la ciudadanía, y han originado un incremento de la actividad supervisora por parte del Valedor do Pobo. Consideramos fundamental que los poderes públicos evalúen las consecuencias que ciertas medidas pueden tener en los colectivos más vulnerables. Pero junto con lo anterior, existen otras problemáticas que vienen suscitando numerosas reclamaciones de los usuarios de la sanidad pública gallega que han determinado la intervención de esta defensoría ya desde sus inicios y que no se encuentran condicionadas por criterios económicos sino con la necesaria humanización de la atención sanitaria.

Para una mejor valoración final de la problemática registrada en el Valedor do Pobo en el área de sanidad, podemos resumir en varios aspectos las intervenciones realizadas, que a su vez ilustran los parámetros fundamentales y guías de actuación que esta Institución entiende que deben tenerse en cuenta a la hora de gestionar procedimientos y actuaciones en esta materia:

**1.- La reorganización en la gestión de centros y servicios sanitarios**, tanto a nivel de recursos humanos como de espacios físicos y recursos materiales, debe garantizar una asistencia de calidad a toda la población afectada. En la misma medida, toda reestructuración, organización y movilidad del personal sanitario requiere de un riguroso proceso de análisis de todos los factores en su conjunto, con el fin de evitar mermas en dicha calidad. Aun considerando que la potestad organizativa de la administración le permite tomar decisiones en este sentido, no debe olvidarse que establecer canales de comunicación adecuados con el personal afectado o diseñar un buen plan de transmisión de los cambios adoptados a los pacientes y usuarios contribuye sin duda a la mejor comprensión y aceptación de muchas de las medidas de necesaria implantación.

**2.- La gestión de las listas de espera** debe realizarse en base a criterios complejos de priorización y con total transparencia. Priorizar en función de la gravedad, efectividad y oportunidad de la atención sanitaria supone establecer diferencias entre las solicitudes de atención que obliga a dilatar en el tiempo la asistencia de determinadas patologías difícilmente entendible por el ciudadano.

Por otra parte, el hecho de que la normativa vigente establezca que en aquellos casos en los que el paciente rechace la alternativa que se le ofrece para ser atendido en un centro derivado, y decida seguir esperando para ser intervenido en su centro de origen, no se le aplique el derecho de garantía de tiempos máximos de espera genera mucha incertidumbre entre los afectados.

Esta incertidumbre encuentra su fundamento en el hecho de que no existe un tiempo límite establecido legalmente para su atención, de forma que pasa a formar parte de la llamada lista de espera no estructural, cuya gestión respecto de la lista estructural no está

definida legalmente,. Es entendible que estos enfermos deban esperar a que efectivamente se encuentren disponibles los recursos necesarios en el centro en el que quieren mantener su asistencia y ya no cabe entenderla sujeta a la garantía de plazo de respuesta, pero ello no puede significar que su asistencia sanitaria se pueda demorar sine die, pues la intervención o consulta pendiente deberá producirse dentro de un plazo razonable en el marco del proceso asistencial en cuestión.

3.- Resulta fundamental implantar iniciativas que contribuyan a la concienciación y sensibilización de los profesionales que trabajan en el ámbito sanitario para mejorar el **trato a los usuarios**.

Aparte de las quejas que de forma exclusiva se centran en el deficiente trato recibido por los profesionales que intervienen en todo proceso asistencial, una buena parte de las reclamaciones que se encuadran en otros apartados a efectos expositivos también contemplan en buena medida una problemática que trasciende la mera gestión administrativa, yendo más allá de la praxis profesional en todos los niveles, y que refleja una afirmación básica en esta materia: el derecho a la protección de la salud trasciende del propio sistema sanitario, porque se fundamenta en la dignidad de la persona, expresada en la Declaración de los Derechos del Hombre y en nuestra propia Constitución.

Es precisamente el respeto a la dignidad humana el que fundamenta la necesaria humanización de la asistencia sanitaria, y debe presidir la atención de pacientes y usuarios basada en la persona y personalizada, cuya calidad de trato sea exquisita, y donde la información, la comunicación, la seguridad, la confianza, el fomento de la autonomía de las personas y la atención integral y holística sea un reto alcanzable en nuestro sistema público.

Para finalizar el análisis de las problemáticas más importantes que conforman el área de sanidad, y tras exponer las mejoras necesarias que, a nuestro juicio, son esenciales abordar para alcanzar un sistema sanitario de calidad, y que a su vez suponen retos fundamentales en la intervención ordinaria de esta Institución, debemos destacar que existen problemas recurrentes que precisan de un abordaje complejo pero necesario.

Aunque es lícito reconocer que la Consellería de Sanidade atiende en buena medida las iniciativas de la Valedora toda vez que un buen número de expedientes finalizan satisfactoriamente debido a que la administración corrige la incidencia durante la tramitación misma del expediente (principalmente en materia de retrasos en consultas, intervenciones y pruebas diagnósticas), con todo, se aprecia que los problemas que subyacen en ese tipo de denuncias no han disminuido.

Se mejoran los casos individuales y concretos que llegan a esta oficina, pero las disfunciones estructurales no varían. Así, las denuncias en materia de retrasos en listas de espera o la cobertura de bajas temporales en ciertas especialidades, son problemas de continúa gestión en esta oficina.







## Capítulo 2

### RESUMEN DE LAS QUEJAS POR ÁREAS: JUSTICIA



## I. Introducción

En el área de justicia se reciben todas las quejas planteadas por los ciudadanos en relación con las materias relativas a las actuaciones y funcionamiento de la justicia.

En esta área se reciben y se atienden muchas consultas de forma presencial o telefónica solicitando información y asesoramiento casi siempre vinculados a la disconformidad con sentencias judiciales.

Nuestra Constitución en el artículo 117.1 proclama el principio de independencia que debe caracterizar todas las actuaciones que realizan los jueces y tribunales en el ejercicio de su función jurisdiccional. Esto implica que esta Institución no puede interferir en los procedimientos judiciales, ni revisar las resoluciones que en ellos se dictan, en el ejercicio de la mencionada independencia.

Son pues muy limitadas las competencias de esta institución en este ámbito. El artículo 20 de la Ley 6/1984, de 5 de junio del Valedor do Pobo, establece que “no entrará en el examen individual de aquellas quejas sobre las que esté pendiente resolución judicial y lo suspenderá si, iniciada la actuación se interpusiese por persona interesada demanda o recurso ante los tribunales ordinarios o el Tribunal Constitucional”.

Podemos, porque así nos autoriza el citado artículo “velar para que la administración resuelva expresamente, en tiempo y forma, las peticiones y recursos que le fueran formulados”.

Nuestra actuación está pues legitimada en los casos en que los aspectos formales de la Administración de Justicia son objeto de las quejas, especialmente la dilación indebida del proceso.

El derecho a un proceso sin dilaciones indebidas aparece en el artículo 24.2 de la Constitución y también en tratados internacionales suscritos por España, en definitiva es un derecho a que el juicio se desarrolle en un plazo razonable y las sentencias se ejecuten sin demora.

Aunque el marco competencial es muy limitado, el objeto del Valedor do Pobo en este ámbito es contribuir a que la tutela judicial efectiva, derecho recogido en el artículo 24.1 de la Constitución, sea cada vez más una realidad efectiva.

## II. Datos cuantitativos

Durante el año 2018 se han recibido 78 quejas de las cuales 22 han sido admitidas a trámite, 46 no han sido admitidas y 10 se han remitido al Defensor del Pueblo.

Todas las quejas admitidas durante el año 2018 han sido concluidas.

Se han reabierto 12 quejas de años anteriores que también han sido concluidas durante el año 2018

|                                  | Total reclamantes |        | Total asuntos |        |
|----------------------------------|-------------------|--------|---------------|--------|
| Iniciadas                        | 78                |        | 78            |        |
| Admitidas                        | 22                | 28,21% | 22            | 28,21% |
| No admitidas                     | 46                | 58,97% | 46            | 58,97% |
| Remitidas al Defensor del Pueblo | 10                | 12,82% | 10            | 12,82% |

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

|            | Total reclamantes |      | Total asuntos |      |
|------------|-------------------|------|---------------|------|
| Concluidas | 22                | 100% | 22            | 100% |
| En trámite | 0                 | ---- | 0             | ---  |

Por lo que respeta a las quejas presentadas en años anteriores y pendientes de resolución en algún momento de 2018, la situación actual es la siguiente:

| Ano de presentación | En trámite a 31-12-2017 | Reabiertas | Total | Resueltas | En trámite a 31-12-2018 |
|---------------------|-------------------------|------------|-------|-----------|-------------------------|
| 2016                | 0                       | 1          | 1     | 1         | 0                       |
| 2017                | 0                       | 9          | 9     | 9         | 0                       |

La distribución de quejas por provincias es la siguiente:

|            |    |
|------------|----|
| A Coruña   | 27 |
| Lugo       | 4  |
| Ourense    | 5  |
| Pontevedra | 35 |
| Otras      | 7  |
| Total      | 78 |

En esta área se tramitan también las quejas relacionadas con la administración penitenciaria.

#### **Quejas inadmitidas.**

Cuarenta y seis de las quejas recibidas durante el año 2018 no han sido admitidas a trámite.

Estas quejas hacían referencia fundamentalmente a:

- Desacuerdo con sentencias judiciales.
- Solicitud de indulto.
- Relaciones jurídico-privadas.
- Cobro de un boleto premiado de la lotería primitiva.

Las más numerosas son las que hacen referencia a desacuerdos con sentencias judiciales. Estas quejas no pueden ser admitidas a trámite pues esta Institución no puede interferir en los procedimientos judiciales, ni revisar las resoluciones que en ellos se dictan en ejercicio de la independencia judicial que proclama la Constitución en el artículo 117.1. Les recordamos en nuestros escritos que las discrepancias con las resoluciones dictadas por los juzgados y tribunales de justicia deben substanciarse por las vías previstas en nuestras leyes procesales, en los supuestos y con los requisitos que dichas leyes prevén y ante los tribunales de justicia competentes.

Las otras quejas no han sido admitidas a trámite al entender que no eran competencia de esta Institución por tratarse de temas privados no existiendo ninguna actuación administrativa que se pudiera supervisar.

Tenemos que hacer constar que 17 de las quejas no admitidas a trámite hacen referencia a una misma cuestión. El desacuerdo con la imposición de costas procesales, en 17 procedimientos ante la jurisdicción contencioso-administrativa contra el justiprecio fijado

por el Jurado de Expropiación y en las que se nos solicita que adoptemos una resolución con el objeto de minorar las costas impuestas.

### **Quejas de años anteriores tramitadas durante el año 2018**

Son 12 las quejas tramitadas durante el año 2018 que corresponden a años anteriores. La mayoría se corresponden con quejas remitidas al Defensor del Pueblo y que se concluyeron en este año.

Se han tramitado también varias quejas pendientes del año 2017 y resueltas en este año que hacían referencia a desacuerdos con el embargo ordenado en un procedimiento de ejecución judicial, desacuerdo con un informe forense para el juzgado, desacuerdo con una resolución judicial. Estas quejas se habían presentado a finales de año sin tiempo para ser tramitadas durante el mismo.

### **Quejas remitidas al Defensor del Pueblo**

Se han remitido al Defensor del Pueblo diez quejas. Siete de las cuales tienen relación con la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias. Son escritos de queja remitidos por personas que cumplen sus condenas en las cárceles gallegas, en este caso las de Teixeiro, Pereiro de Aguiar y A Lama.

En sus quejas denuncian la ausencia de beneficios penitenciarios a pesar de llevar varios años cumpliendo la pena, problemas con la asistencia médica y vulneración de sus derechos por parte de los funcionarios.

Todas estas quejas han sido remitidas al Defensor del Pueblo al carecer esta Institución de competencias para iniciar una investigación sobre los problemas denunciados.

Todas ellas han sido admitidas a trámite por el Defensor del Pueblo. Una se ha concluido y otra ha sido archivada por no haber remitido el interesado la documentación complementaria que se le había solicitado.

Las otras quejas remitidas hacían referencia a la falta de provisión de medios materiales para el control del cumplimiento de una pena de alejamiento, el retraso en la inscripción en el Registro Civil de un matrimonio civil celebrado fuera de España y a la demora en un expediente de nacionalidad española en trámite en la Dirección General de los Registros y del Notariado.

### **III. Actividad de supervisión**

En general los temas planteados en las quejas que se relacionan con la administración de justicia tienen como motivo los perjuicios causados por la huelga de funcionarios; la

disconformidad con sentencias judiciales; las cuestiones relacionadas con la justicia gratuita y la demora en los trámites judiciales.

En general son los temas que se repiten todos los años. El problema de los retrasos en la resolución de los procesos, agravados este año por la huelga, se ponen de manifiesto por todos los que están relacionados con el mundo de la Justicia en toda clase de memorias o estudios sobre la misma, y no es solo un problema que afecte a nuestra comunidad autónoma sino a todo el conjunto del Estado.

Siempre se ha afirmado que la justicia tardía no es justicia y sin duda la huelga, legal por supuesto, ha provocado una serie de demoras que todavía hoy siguen notándose en los procedimientos judiciales, lo que viene a reforzar la necesidad de que las administraciones encargadas de su mantenimiento realicen los esfuerzos necesarios para poder conseguir una mejor efectividad del derecho constitucional a la tutela judicial efectiva.

Hay también quejas que plantean diferentes cuestiones relacionadas con los registros de parejas de hecho, sobre el funcionamiento del IMELGA, disconformidad con los honorarios del letrado, contra la imposición de costas procesales, etc.

Suelen presentarse todos los años, y por diferentes motivos, una serie de quejas contra la administración penitenciaria. Todas ellas como informamos más adelante son remitidas al Defensor del Pueblo para su tramitación pues afectan a cuestiones relacionadas con la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias.

La mayor de las quejas admitidas se relacionan con el servicio de asistencia jurídica gratuita y la huelga de funcionarios.

Relacionadas con la Asistencia Jurídica Gratuita.

Con respecto a la asistencia jurídica gratuita y en el ámbito de las quejas admitidas, uno de los motivos que exponen es la disconformidad con la actuación del letrado designado. Generalmente estas quejas se resuelven al ponernos en contacto con la Comisión respectiva o bien con el Servicio de Orientación Jurídica del Colegio de Abogados afectado.

Es también frecuente que ante la disconformidad con la actuación del letrado se solicite la designación de otro nuevo. Normalmente este tipo de peticiones son aceptadas cuando responden a una objeción seria.

Como ilustración de este tipo de quejas podemos hacer referencia a la que se nos presenta informándonos que después de haber presentado una queja ante el Colegio de Abogados correspondiente por la actuación del letrado de turno de oficio, no había recibido ningún tipo de respuesta. Puestos en contacto con el Colegio de Abogados se nos informa que el expediente se está tramitando, que ya se ha realizado el trámite de audiencia al letrado y que próximamente se le comunicará el resultado.

En otro caso se nos informa que habiendo solicitado el cambio de letrado y después de varios meses no ha recibido respuesta del Colegio, después de hecha la consulta se nos indica que por la Junta de Gobierno ya se ha adoptado el acuerdo y se le notificará al interesado la nueva designación.

Otra de las causas que motivan las quejas es la renuncia del abogado designado al considerar insostenible la pretensión. En estos casos solicitamos información a la Comisión de Asistencia Jurídica para comprobar si la insostenibilidad se ha realizado en los términos que establece la ley 1/1996, de 10 de enero, de Asistencia Jurídica Gratuita.

Comprobamos si se ha recabado un dictamen sobre la viabilidad al Colegio de Abogados y, de ser este coincidente con el del abogado, si se recabó informe fundado al Ministerio Fiscal. En todos los casos comprobamos que la tramitación se había hecho correctamente.

Es habitual que tanto los colegios de abogados como las comisiones de asistencia jurídica gratuita respondan a nuestras solicitudes de información con rapidez y normalmente las denuncias que habían sido presentadas se encontraban en trámite.

En relación al Servicio de Asistencia Jurídica Gratuita debemos comentar que son muy pocas las quejas que recibimos frente al volumen de solicitudes estimadas. Le corresponde a la Vicepresidencia y Consellería de Presidencia, Administraciones Públicas e Xustiza, la coordinación de las siete Comisiones de asistencia jurídica gratuita. Este servicio público es gestionado por los Colegios de Abogados y Procuradores y subvencionado con cargo al presupuesto de la Comunidad Autónoma.

Durante el año 2018 se han presentado 41.465 solicitudes que se distribuyen de la siguiente forma:

| Comisión Asistencia Jurídica Gratuita | Solicitudes recibidas | Solicitudes estimadas | Desestimadas | Declaración de Incompetencia | Otras Resoluciones |
|---------------------------------------|-----------------------|-----------------------|--------------|------------------------------|--------------------|
| Santiago de Compostela                | 3.772                 | 3.281                 | 490          | 1                            | 0                  |
| A Coruña                              | 8.391                 | 7.039                 | 1.349        | 3                            | 0                  |
| Lugo                                  | 4.420                 | 3.789                 | 631          | 0                            | 0                  |
| Ourense                               | 4.310                 | 3.650                 | 659          |                              | 1                  |
| Pontevedra                            | 9.469                 | 7.080                 | 2.388        | 1                            | 0                  |



|        |        |        |       |    |   |
|--------|--------|--------|-------|----|---|
| Vigo   | 7.964  | 6.426  | 1.500 | 38 | 0 |
| Ferrol | 3.139  | 2.776  | 359   | 4  | 0 |
| TOTAL  | 41.465 | 34.041 | 7.376 | 47 | 1 |

Se presentan escritos de queja expresando la disconformidad con actuación de un letrado al considerar que no le ha defendido correctamente, o bien por la cuantía de los honorarios. En estos casos al ser abogados de ejercicio profesional libres y entender que es una relación privada entre partes les aconsejamos que presenten la queja ante el Colegio de Abogados correspondiente al carecer de competencias para supervisar este tipo de actuaciones. Los Colegios de Abogados son corporaciones de derecho público con sus propios estatutos, su régimen disciplinario y no forman parte de la estructura administrativa pública gallega.

Le recordamos también que el Estatuto General de la Abogacía establece en el artículo 78 que los abogados están sujetos a responsabilidad penal por los delitos y faltas que cometan en el ejercicio de su profesión y también a responsabilidad civil cuando por dolo o negligencia dañen los intereses cuya defensa les hubiese sido confiada.

Relacionadas con la huelga de funcionarios.

Con respecto a la huelga de funcionarios hemos recibido varias quejas. En general hacen referencia a los perjuicios que causa a los ciudadanos por las demoras y atrasos en los procedimientos que ello conlleva y en la fijación de los servicios mínimos. Comentamos dos de las quejas presentadas. En un caso se protesta por el incumplimiento de los servicios mínimos por parte de los funcionarios, después de varios meses no se le notifica una sentencia de divorcio lo que le causa un grave perjuicio. Cuando su abogado pide explicaciones a los funcionarios estos se molestan y se enfadan. Hemos remitido esta queja a la Sala de Gobierno del Tribunal Superior de Xustiza de Galicia quien nos comunica que “la Sala queda enterada de la apertura de los informes previos citados así como de la resolución acordando su archivo”.

En otro caso la queja viene motivada por el desacuerdo con la fijación de los servicios mínimos de la huelga que considera no suficientes y que, en su opinión, genera daños de muy difícil reparación, considerando que estos deberían establecerse pensando en no causar daño a los ciudadanos que como él se ven especialmente perjudicados. Hemos solicitado información a la Dirección Xeral de Xustiza, la cual nos informa que los servicios mínimos se establecen para garantizar los servicios públicos esenciales, entre otros, actuaciones que vena un plazo improrrogable cuyo incumplimiento pueda afectar a la tutela judicial efectiva, actuaciones cuya urgencia venga determinada por las leyes procesales o por los bienes jurídicos en juego, etc. correspondiendo a los directores funcionales de la oficina judicial la interpretación del ordenamiento jurídico para garantizar la efectividad de los trámites sin los cuales se pondrían en peligro bienes jurídicos esenciales.

En ese sentido, con fecha 5 de febrero de 2018 se fijaron los servicios mínimos imprescindibles para garantizar la prestación de los servicios esenciales de la Administración de Justicia en Galicia con el fin de conjugar debidamente el derecho a la huelga, reconocido en el artículo 28.2 de la Constitución Española en la forma prevista en el artículo 496.d) de la Ley Orgánica del Poder Judicial, con el mantenimiento de los servicios esenciales de la Administración de Justicia. Esta orden fue impugnada por la representación sindical por considerarlo excesivo, ante la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Xustiza de Galicia, encontrándose en el momento de la tramitación de la queja subiudice.

#### Relacionadas con la tramitación de los procedimientos

Otras quejas hacen referencia a los retrasos que se producen en el señalamiento de vistas y juicios como la que hace referencia al retraso en el señalamiento de una vista para la adopción de medidas paterno-filiales, fue puesta en conocimiento de la Sala de Gobierno del Tribunal Superior de Xustiza de Galicia que nos responde que solicitado informe al titular del órgano judicial afectado y a la vista del mismo, se acuerda proceder al archivo del expediente.

En otra se denuncia el retraso en el señalamiento de una comparecencia en un Juzgado de 1º Instancia e Instrucción informándonos que se suspendido dos veces. Puestos en contacto directamente con el juzgado nos informan que en un caso se había suspendido la comparecencia a petición de la compañía aseguradora y en otro caso a petición de la Fiscalía que estimó necesario la tasación de los daños para formular el escrito de acusación, encontrándose pendiente de remitir la información solicitada y que una vez recibida será de nuevo citado para una comparecencia.

#### Relacionadas con la inscripción en el Registro de Parejas de Hecho

Recibimos una queja contra el Registro de Parejas de Hecho al denegarle la inscripción al no poder acreditar la vecindad civil gallega. La interesada es uruguaya aunque tiene también la nacionalidad italiana y quiere inscribirse con su pareja de nacionalidad uruguaya. Nos informa que en el Registro Civil le indican que la vecindad civil solo se certifica a españoles de origen o españoles nacionalizados.

Entendimos que no existían razones que justificaran la supervisión de la actuación del Registro de Parejas de Hecho al pedir como requisito la vecindad civil gallega, pue este es un requisito que se establece en el artículo 5, g del Decreto 248/2007, de 20 de diciembre, por el que se crea el Registro de Parejas de Hecho de Galicia. La vecindad civil es un criterio de determinación de la legislación civil (común, especial o civil) aplicado a los ciudadanos españoles.

#### Relacionadas con informes forenses del IMELGA

En la queja presentada el día 29 de mayo de 2018, y relacionada con el IMELGA se nos informa que su marido había sido hallado sin vida por la Guardia Civil el 1 de abril de 2017,

dando cuenta al Juzgado de 1ª Instancia e Instrucción competente tras lo cual se trasladó al lugar el médico forense, el cual llevó a cabo el levantamiento del cadáver y el traslado para llevar a cabo la correspondiente autopsia y averiguar la causa de su muerte. A pesar del tiempo transcurrido no se dispone del informe de autopsia definitivo lo que le está causando tanto a ella como a sus hijos, graves problemas a nivel económico y psicológico, sin poder resolver cuestiones como los trámites relacionados con la hipoteca de la vivienda familiar, reclamación de indemnización económica de los seguros contratados, etc. Nos solicita que se proceda a elaborar el informe de la autopsia para poder hacer efectivo un proceso sin dilaciones indebidas, ya que el informe había sido solicitado al IMELGA por un Juzgado de 1ª Instancia e Instrucción, en el marco de unas diligencias previas.

Iniciada la investigación sobre el problema expuesto el IMELGA nos informa con fecha 30 de julio de 2018 que el informe de la autopsia pendiente se había enviado al Juzgado el día anterior.

#### **IV. Resoluciones del Valedor do Pobo**

Para la tramitación de las quejas incluidas en esta área no ha sido necesario impulsar su resolución mediante recomendaciones, sugerencias o la formulación de recordatorios de deberes legales.

#### **V. Consideraciones finales**

- Como en años anteriores debemos resaltar la colaboración que hemos encontrado para nuestra labor tanto de la administración de justicia (jueces y letrados judiciales con los que hemos hablado), como de los colegios profesionales, de las Comisiones de Asistencia Jurídica Gratuita y la Dirección Xeral de Xustiza de la Xunta de Galicia, y su ánimo por encontrar soluciones a las quejas presentadas.

- Las consideraciones que aquí podemos hacer están limitadas por el número reducido de quejas que recibimos pero constatamos, tanto a nivel presencial como telefónicamente o mediante escritos, que las quejas más numerosas se relacionan con los desacuerdos con sentencias judiciales.

- La huelga de funcionarios de justicia entre febrero y mayo aumentó, según los datos facilitados por el Consejo General del Poder Judicial un 28,8% los retrasos en la tramitación de asuntos al quedar pendientes de resolución 151.063 procedimientos, que sin duda ha ocasionado serios perjuicios a los ciudadanos.

- La Administración de Justicia no es una administración más, es el instrumento a través del cual uno de los poderes del Estado, el Poder Judicial, asegura la tutela judicial efectiva de los derechos e intereses legítimos de los ciudadanos. Consideramos como positivas y necesarias todas las mejoras que se produzcan tanto en el orden de la modernización de la Justicia, como en el orden material, personal y económico.

- Entendemos necesario realizar los esfuerzos necesarios para poder conseguir una mejor efectividad del derecho constitucional a la tutela judicial efectiva. Sin duda en este esfuerzo la Xunta de Galicia con competencia en la gestión de los medios personales y materiales de la Administración de Justicia debe ser uno de los principales actores.







## Capítulo 2

### RESUMEN DE LAS QUEJAS POR ÁREAS: ADMINISTRACIÓN ECONÓMICA Y TRANSPORTE





## I. Introducción

Como suele ser habitual, las quejas de esta área tramitadas en el presente ejercicio corresponden principalmente a materias de naturaleza fiscal y al transporte público.

Cierto número de las quejas recibidas durante el 2018, se vienen refiriendo como en años anteriores a problemáticas del ámbito tributario, tanto de la Administración general del Estado, como de la Administración autonómica o local; otras están relacionadas con actuaciones de entidades bancarias o relativas a operaciones de compañías de seguros y este año hemos de indicar que también se han repetido como en el año anterior, quejas y consultas sobre el proceso de regularización catastral 2013-2016 incoado por la Dirección General del Catastro relativas a la tramitación administrativa del mismo, así como diversas quejas sobre el sistema de transporte en la comunidad relacionadas con el Plan de Transporte Público de Galicia.

La ciudadanía continúa trasladándonos su disconformidad con determinadas prácticas bancarias y con algunas decisiones de sus compañías aseguradoras. Como venimos matizando en los últimos informes, no corresponde propiamente a la institución del Valedor do Pobo el control de la actuación de las entidades financieras ni de las compañías aseguradoras. No obstante, ante la recepción de estas quejas o las consultas que estas problemáticas generan, intentamos orientar a las personas promotoras de las mismas e informarles acerca de las vías de reclamación a su disposición, a fin de lograr encauzar la solución del problema que les afecta.

En nuestro ordenamiento jurídico, compete a los tribunales de justicia el enjuiciamiento de la actividad de las empresas privadas, para establecer posteriormente sus consecuencias. Sin embargo, la posibilidad de promover una demanda ante los órganos de la jurisdicción civil no es la única vía de actuación que pueden utilizar las personas consumidoras y usuarias de productos bancarios y seguros. Más aún, esta opción las personas promotoras de expedientes de queja que han solicitado la intervención de esta institución, la contemplan como la última y de la casuística conocida podemos afirmar que es una vía que se reserva para casos ciertamente puntuales.

Es por ello que informamos que existen Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC) y el Instituto Galego de Consumo (IGC) donde se les orienta sobre los derechos que le asisten como personas consumidoras y usuarias y de las obligaciones que les incumben.

Significar, que en ocasiones también se ha procurado establecer una vía de comunicación entre la institución y la propia oficina bancaria incluso a veces a través del departamento

de atención al cliente, cuando se han personado en la oficina de la institución personas usuarias que tras haber acudido a su oficina bancaria de referencia, ante la desesperanza e impotencia, acuden a exponernos su problemática. Luego de mantener la consulta personal y valorar las circunstancias concurrentes se logró que la oficina actuara corrigiendo las disfunciones detectadas.

Se ha de tener también en cuenta que tanto las entidades bancarias como las compañías aseguradoras disponen de un servicio de reclamación interno específico, que en el caso de las primeras, culmina en el Servicio de Reclamaciones del Banco de España y en el caso de las segundas, en la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones del Ministerio de Economía y Empresa.

Insistiremos desde aquí, que la escasa efectividad del Servicio de Reclamaciones del Banco de España ya la hemos venido haciendo constar en los informes anuales precedentes, así como también en la misma línea el alto comisionado de las Cortes Generales el Defensor del Pueblo, en sus informes. Los Servicios de Reclamaciones no consiguen con el actual modelo ejercer la protección que pretenden sobre las personas consumidoras, ya que no se logra evitar que éstos tengan que acudir a un procedimiento judicial o arbitral para procurar la satisfacción de su derecho. Paso este último, que como ya se ha señalado anteriormente se reserva para casos excepcionales.

De acuerdo con la información que proporciona el Banco de España, a 31 de diciembre de 2018, se presentaron un total de 879 reclamaciones de Galicia. A Coruña formuló 455, Pontevedra 283, Ourense 73 y Lugo 68. Las problemáticas más recurrentes están referidas a hipotecas, cuentas, depósitos y tarjetas.

Un motivo repetido de quejas y sobre todo consultas relativas a entidades financieras durante este año ha estado centrado en el cobro de comisiones, que la ciudadanía percibe como excesivas. Los grandes grupos bancarios han encontrado en las comisiones, tanto de cuentas, fondos de inversión, planes de pensiones o medios de pago un negocio lucrativo que al final suponen unos ingresos que en 2018 alcanzó la cifra de 21.347 millones de euros sólo en comisiones, un porcentaje que supone el 24% del margen bruto de sus ingresos en todo el ejercicio.

De acuerdo con un análisis realizado por la Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros (ADICAE), estos supuestos costes repercutidos a las personas usuarias permiten además a las entidades cubrir casi todo el gasto de personal, lo que supondría, que la banca sigue convirtiendo las comisiones en un negocio específico al margen del negocio bancario

propriadamente dicho relativo a la denominada intermediación financiera, esto es: captar fondos, los cuales conjuntamente con el capital propio del banco son canalizados a la clientela. Distintas entidades financieras con las comisiones cobradas cubren elevados porcentajes, que oscilarían entre el 56 % y el 90 % de sus gastos de personal y costes de explotación.

Cuando redactamos este informe se conocen precisamente los datos sobre el incremento del beneficio de los principales bancos en España en 2018 (que aumentó más de un 20% respecto a 2017), lo que en cierta medida podría sustentarse en la aplicación de comisiones a los consumidores.

Por lo que respecta al ámbito de los seguros, corresponde señalar que la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones del Ministerio de Economía y Empresa estableció en su momento un mecanismo de resolución de conflictos en materias relacionadas con contratos de seguros y planes de pensiones. Se trata de un procedimiento extrajudicial y gratuito. Ahora bien, seguiremos incidiendo en que además de que no aborda todas las problemáticas que puedan surgir en el ámbito del seguro, de acuerdo con las consultas telefónicas y las quejas presentadas sobre su funcionamiento, los tiempos de resolución se prolongan bastante. Aconsejamos desde aquí, de ser posible, que se efectúen las quejas o reclamaciones ante esa dirección por vía telemática, así como que por esa misma vía se consulte sobre su estado de tramitación.

Centrándonos ya en el ámbito del transporte, tal y como sucedió en el ejercicio 2017, en el año 2018 han sido recurrentes la quejas que inciden fundamentalmente en la prestación del servicio de transporte de viajeros por carretera, especialmente los interurbanos y comarcales. Ha habido quejas otro año más sobre modificación o supresión de paradas, sobre cambios de líneas y horarios, y sobre incumplimientos por parte de las concesionarias, de los horarios establecidos en los contratos. Todas ellas relacionadas con la implantación del Plan de Transporte Público de Galicia (PTPG).

A nivel local, también recibimos varias quejas sobre el funcionamiento de la tarjeta Pass-Vigo, para pago del servicio municipal de transporte y otros usos, como efectuar trámites con ese ayuntamiento a través de internet.

Hemos de significar igual que ocurrió en años anteriores, que en los diferentes encuentros que la titular de la institución ha mantenido con la ciudadanía, tanto de ámbito rural como urbano, la problemática del transporte público continúa aflorando como una de las preocupaciones repetidas.

La supresión o modificación de líneas o servicios, los cambios de rutas y conexiones, fueron otro año más objeto de quejas, tanto individuales como colectivas. En la mayoría de ellas, las personas que solicitaron la intervención de la institución, referían emplear el transporte público fundamentalmente para acudir a su puesto de trabajo, consultas médicas, desarrollar actividades formativas, escolares o de ocio y se consideraban perjudicadas por las alteraciones producidas.

Señalar que se han incoado dos quejas de oficio en esta área este año, una sobre el transporte público al Hospital Álvaro Cunqueiro de Vigo y otra sobre los tiempos de remisión de expedientes por parte de la Consellería de Facenda al Tribunal Económico Administrativo Regional (TEARG), que sin perjuicio de que se aborden en el capítulo correspondiente a quejas de oficio de este informe, nos referiremos a ellas en el apartado III correspondiente a actividad de supervisión dando cuenta de las respuestas proporcionadas por la administración en ambos casos.

En relación con la queja de oficio iniciada en diciembre de 2017 y mencionada en el informe anual del pasado ejercicio, sobre el funcionamiento del transporte a demanda o compartido con escolares, también daremos cuenta de la respuesta proporcionada por la Administración Autonómica en marzo del 2018.

Se efectuó una recomendación a la Consellería de Infraestructuras e Mobilidade sobre bonificaciones y descuentos en el transporte público, toda vez que se formularon diferentes consultas y también alguna queja en las que personas usuarias de líneas regulares a las que se le venían aplicando descuentos en la compra de viajes a través de bonos o reducciones, bien por ser familia numerosa o estudiantes, manifestaban haberlos perdido.

Más allá de los casos concretos conocidos, esta institución considera acorde con el espíritu de la Ley 10/2016 de Medidas Urgentes para la Actualización del Sistema de Transporte Público de Galicia, que para que el nuevo sistema que se constituya sirva realmente de alternativa al uso del vehículo particular, ha de respetar el medio ambiente, contribuyendo a mejorar la calidad de vida de las personas usuarias, y ha de ser prestado a unos precios asequibles especialmente para las personas usuarias habituales.

Se dará cuenta en el apartado IV de esta área de la resolución formulada.

En el plano normativo, señalar por el impacto social que supuso, el Real Decreto-ley 17/2018, de 8 de noviembre, por el que se modifica el Texto Refundido de la Ley del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados, aprobado

por el Real Decreto Legislativo 1/1993, de 24 de septiembre. (BOE núm. 271 de 9 de noviembre de 2018).

El mercado hipotecario constituye sin duda alguna, un sector relevante de la economía española. Nuestro ordenamiento jurídico establece la elevación a escritura pública como elemento esencial del préstamo con garantía hipotecaria. Dicha elevación a escritura pública conlleva el devengo del Impuesto sobre Actos Jurídicos Documentados previsto en el Texto refundido de la Ley del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/1993.

El Reglamento del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados, aprobado por el Real Decreto 828/1995, de 29 de mayo, disponía en el número 2 de su artículo 68 que el sujeto pasivo del Impuesto de Actos Jurídicos Documentados, en su modalidad de documentos notariales, era el prestatario, cuando se tratase de escrituras de constitución de préstamo con garantía.

La Sección Segunda de la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Supremo, en sus Sentencias 1505/2018, de 16 de octubre, 1523/2018, de 22 de octubre, y 1531/2018, de 23 de octubre, ha anulado el número 2 del artículo 68 del citado reglamento. Los efectos anulatorios de esta sentencia han provocado una situación de incertidumbre, que ha dado lugar a una reducción sustancial de actos de formalización de préstamos con garantía hipotecaria.

Con posterioridad, el 6 de noviembre de 2018, el Pleno de la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Supremo, ha acordado volver a hacer recaer sobre el prestatario la obligación del pago del impuesto. Esta sucesión de acontecimientos generó una situación de inseguridad jurídica, que afecta al mercado hipotecario en su conjunto, y que era preciso abordar con carácter inmediato.

La situación de incertidumbre generada hacía necesario fijar de modo preciso un marco jurídico que establezca las reglas de una actividad mercantil tan común como el contrato de préstamo con garantía hipotecaria. Dicha necesidad se impone como una obligación al legislador, que no puede ser desatendida por su importancia esencial para el desenvolvimiento normal del tráfico hipotecario.

Resultaba inaplazable poner fin de manera inmediata a la inseguridad jurídica generada. La indeterminación en que se encuentra el régimen jurídico aplicable causó una paralización en el mercado hipotecario, cuya importancia socioeconómica ha de reconocerse.

Esta urgencia condujo a la necesidad de tramitar esta norma como real decreto-ley, pues su finalidad es subvenir a una situación concreta que requiere una acción normativa inmediata en un plazo más breve que el requerido por la vía normal o por el procedimiento de urgencia para la tramitación parlamentaria de las leyes, máxime cuando la determinación de dicho procedimiento no depende del Gobierno (SSTC 6/1983, FJ 5; 11/2002, FJ 4; 137/2003, FJ 3; 189/2005, FJ 3; 68/2007, FJ 10; 137/2011, FJ 7).

A la urgente y extraordinaria necesidad que se acaba de mencionar, ha de añadirse que concurren también las notas de excepcionalidad, gravedad, relevancia e imprevisibilidad que exigen una acción normativa inmediata (SSTC 68/2007, FJ 10, y 137/2011, FJ 7). La excepcionalidad viene determinada por la situación que ha generado la sucesión de pronunciamientos judiciales diversos sobre la misma materia. La gravedad se deriva del gran número de factores, sujetos e intereses que se ven afectados por dicho régimen jurídico. En lo que se refiere a la relevancia, es palmaria la importancia cuantitativa y cualitativa que las hipotecas tienen en el tráfico mercantil. Por último, la imprevisibilidad concurre por la imposibilidad de anticipar la sucesión reciente de cambios jurisprudenciales sobre esta materia.

El Tribunal Constitucional ha declarado en numerosas ocasiones que no se excluye la posibilidad de utilizar el real decreto-ley para regular cuestiones tributarias, reconociendo incluso la posibilidad de utilizar este instrumento para crear *ex novo* obligaciones tributarias. Así, el Tribunal Constitucional ha afirmado que «ningún óbice existe desde el punto de vista constitucional, en principio, para que a través de un decreto-ley se puedan establecer, modificar o derogar, prestaciones patrimoniales de carácter público, siempre que concurra una situación de extraordinaria urgencia que justifique el uso de este instrumento normativo y que, a través de él, no se afecte al deber de contribuir al sostenimiento de los gastos públicos que establece el artículo 31.1 CE» (STC 73/2017, FJ 2).

Por consiguiente, no cualquier intervención o innovación normativa en materia tributaria está vedada al real decreto-ley, sino que habrá que tener en cuenta, en cada caso, «en qué tributo concreto incide el Real Decreto-ley -constatando su naturaleza, estructura y la función que cumple dentro del conjunto del sistema tributario, así como el grado o medida en que interviene el principio de capacidad económica, qué elementos del mismo- esenciales o no- resultan alterados por este excepcional modo de producción normativa y, en fin, cuál es la naturaleza y alcance de la concreta regulación de que se trate» (SSTC 182/1997, FJ 7; 189/2005, FJ 7; 83/2014, FJ 5; 73/2017, FJ 2).

La modificación normativa acometida a través del presente real decreto-ley afecta a un aspecto parcial de la regulación de un tributo en concreto, el impuesto sobre actos jurídicos documentados, únicamente en una de sus modalidades, la relativa a documentos notariales, y sólo los correspondientes a préstamos con garantía hipotecaria. Se trata, así, de una modificación de alcance acotado, que afecta a un impuesto indirecto e instantáneo que grava una específica manifestación de capacidad económica, y no a un tributo global sobre la renta o sobre el consumo.

Para poner fin de manera urgente a la situación jurídica de incertidumbre descrita, este real decreto-ley modifica los artículos 29 y 45 del Texto refundido de la Ley del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/1993, de 24 de septiembre. Se modifica el artículo 29 para determinar que el sujeto pasivo, cuando se trate de escrituras de préstamo con garantía hipotecaria, será el prestamista, estableciendo así una excepción a la regla general establecida en el párrafo primero del propio artículo 29. También se modifica el artículo 45 para que aquellos supuestos en los que el prestatario venga gozando de una exención subjetiva sigan quedando exceptuados de gravamen sin que se vean afectados por la reforma del artículo 29. Asimismo, en tanto no se revise con carácter general el régimen jurídico del Impuesto sobre Sociedades, se añade una Disposición Final Primera que realiza ajustes en dicho impuesto vinculados a lo regulado en este real decreto-ley.

Finalmente, cabe señalar que la modificación normativa se aplicará a aquellos hechos imponible que se devenguen en adelante, es decir, a las escrituras públicas que se formalicen a partir de la entrada en vigor de la norma.

Se modifica pues el artículo 29, que queda redactado como sigue:

«Será sujeto pasivo el adquirente del bien o derecho y, en su defecto, las personas que insten o soliciten los documentos notariales, o aquellos en cuyo interés se expidan.

Cuando se trate de escrituras de préstamo con garantía hipotecaria, se considerará sujeto pasivo al prestamista».

Dos. Se añade un apartado 25 en el artículo 45.I.B) con la siguiente redacción:

«25. Las escrituras de préstamo con garantía hipotecaria en las que el prestatario sea alguna de las personas o entidades incluidas en la letra A) anterior.»

A nivel autonómico, mencionar la Ley 3/2018, de 26 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas (DOG número 247 de 28 de diciembre). En lo que se refiere al impuesto de sucesiones y donaciones, se duplica la reducción por parentesco en caso de que resulten herederos los hermanos, pasando de 8.000 a 16.000 euros, con la finalidad de aliviar la carga tributaria, en la línea iniciada en el año 2016 con los descendientes directos.

En lo referente al impuesto sobre transmisiones patrimoniales onerosas y actos jurídicos documentados, con el objetivo de seguir favoreciendo el derecho constitucional de acceso a la vivienda, se reduce el tipo impositivo aplicable en la modalidad de transmisiones patrimoniales onerosas para la adquisición de vivienda habitual con límite de patrimonio para determinados colectivos, como son las personas con discapacidad, las familias numerosas o los menores de 36 años.

En materia de transporte el DOG número 187 de 1 de octubre de 2018, publicaba el Decreto 103/2018, de 13 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 4/2013, de Transporte Público de Personas en Vehículos de Turismo de Galicia.

Con la Ley 4/2013 de Transporte Público de Personas en Vehículos de Turismo de Galicia, se alcanzó por primera vez una ordenación legal del sector de transporte público de personas en vehículos de turismo en la comunidad. Con el desarrollo del texto reglamentario se aspira a simplificar y armonizar las actuaciones que corresponden a las administraciones local y autonómica sobre la actividad de taxi como el propio reconocimiento de la conexión del ejercicio de esta actividad con la administración local, por lo que se otorga un papel preponderante a la actuación de los ayuntamientos, sin perjuicio de posibilitar, en aquellos casos en que los intereses supramunicipales resultasen primordialmente afectados, la actuación ordenadora y de coordinación de la Comunidad Autónoma.

El reglamento aprobado persigue hacer efectiva la coordinación interadministrativa logrando una mayor simplificación. La licencia municipal y la autorización interurbana se expedirán de acuerdo con el procedimiento coordinado que desarrolla el reglamento. Manteniéndose la exigencia de ambos títulos habilitantes emitidos por diferentes administraciones públicas, se permitirá una mayor agilidad y simplificación de los trámites a realizar por la ciudadanía, consiguiendo mayor eficiencia y rapidez en la tramitación de los procedimientos, de manera que a través de una única actuación ante la administración local, se ponga en funcionamiento un procedimiento administrativo coordinado que permita la obtención de las dos autorizaciones.



Finalmente, el reglamento lleva a cabo un desarrollo de la actividad de arrendamiento de vehículos con conductor en la que se posibilita una más fácil identificación de los vehículos adscritos a la prestación de estos servicios y se definen con claridad los requisitos y las exigencias previstos para el desempeño de la actividad, reforzando la idea de su distinción con la actividad del taxi.

## II. Datos cuantitativos

El número de quejas recibidas en el área de administración económica y transportes durante el año 2018 se mantiene en cifras similares a las registradas en el año 2017, consolidando el incremento iniciado con respecto al 2015 en que se registró una subida próxima al 8 %.

El porcentaje de quejas concluidas pasó de ser un 47 % en 2015, a un 80 % en 2016, un 96 % en 2017, y se fortalece ese porcentaje del 96 % también en el ejercicio 2018 lo que consolida una tendencia. A fecha de cierre de este ejercicio se continúan practicando actuaciones en un 3,6 % de los expedientes de queja.

Se han inadmitido 36 quejas un 9 % de la cifra total de esta área. Se detalla a continuación las causas de inadmisión: se han inadmitido 22 quejas por no ser el asunto sobre el que versaban de competencia de esta institución. En 6 quejas no había actuación administrativa previa que legitimara la intervención del Valedor do Pobo. Otra de las causas de inadmisión ha sido tratarse de relaciones de ámbito jurídico-privado (5 expedientes) y en las cuales tras su estudio y valoración, no obstante resultar inadmitidas, se orientó a las personas reclamantes sobre organismos u oficinas a las que poder dirigir adecuadamente sus reclamaciones. En 2 expedientes no había actuación administrativa irregular y finalmente se inadmitió otra queja de acuerdo con lo previsto en el artículo 18.3 de la Lei 6/1984 do Valedor do Pobo, por haberse producido las actuaciones hace varios años, concretamente en 2013, excediendo ampliamente el plazo de un año contado a partir del conocimiento de los hechos.

Se han remitido al Defensor del Pueblo 3 quejas. Dos de ellas sobre problemáticas catastrales y otra sobre el funcionamiento de la AEAT y el Consejo para la Defensa del Contribuyente.

Las quejas relativas a otros años que se han tramitado en 2018 suponen un total de 21 expedientes, cifra que se aleja de los 50 que hubieron de resolverse en el año 2015 y que correspondían a expedientes de años precedentes.

Se ha tramitado durante 2018 una queja colectiva de 270 firmantes en materia de transporte público, en concreto sobre la problemática de la línea Chantada-Santiago de Compostela.

|                                  | Total reclamantes |         | Total asuntos |        |
|----------------------------------|-------------------|---------|---------------|--------|
| Iniciadas                        | 394               |         | 127           |        |
| Admitidas                        | 355               | 90,10 % | 88            | 69,29% |
| No admitidas                     | 36                | 9,14 %  | 36            | 28,34% |
| Remitidas al Defensor del Pueblo | 3                 | 0,76 %  | 3             | 2,37 % |

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

|            | Total reclamantes |         | Total asuntos |         |
|------------|-------------------|---------|---------------|---------|
| Concluidas | 342               | 96,34 % | 75            | 85,22 % |
| En trámite | 13                | 3,66 %  | 13            | 14,78 % |

Por lo que respecta a las quejas presentadas en años anteriores y pendientes de resolución en algún momento de 2018, la situación actual es la siguiente:

| Año de presentación | En trámite a 31-12-2017 | Reabiertas | Total | Resueltas | En trámite a 31-12-2018 |
|---------------------|-------------------------|------------|-------|-----------|-------------------------|
| 2015                | 0                       | 1          | 1     | 1         | 0                       |
| 2016                | 0                       | 1          | 1     | 1         | 0                       |
| 2017                | 10                      | 9          | 19    | 19        | 0                       |

### III. Actividad de supervisión

Por lo que respecta a las actuaciones desarrolladas en relación con la protección de los derechos de las personas contribuyentes, se detecta este año tantas quejas relacionadas con la gestión tributaria de las Administraciones locales, como de la Administración Autónoma.

La intervención en relación con la actuación de las administraciones tributarias y recaudadoras durante el año 2018 se realizó mayoritariamente a instancia de parte tras recibir escritos y prolija documentación sobre las disfunciones y presuntas irregularidades en las actuaciones de dichas administraciones respecto a la gestión, liquidación, recaudación e inspección de las distintas figuras tributarias que integran la fiscalidad autonómica y local gallega que se abordan en esta área.

Como viene siendo habitual en un buen número de quejas, tras la supervisión y control efectuados desde la institución no se apreciaron tanto errores materiales, como que subyace en las quejas el ánimo predominante de mostrar una mera discrepancia con la normativa fiscal de aplicación, lo que de por sí no legitima la intervención de esta institución.

Sobre la queja de oficio incoada en relación con los retrasos en remisión de expedientes al TEARG, ya mencionada en la introducción de esta área se dará cuenta en el apartado 3) (hacienda autonómica), de este mismo epígrafe.

La problemática relacionada con el ámbito del transporte, que durante este año volvió a motivar consultas y quejas, algunas de ellas colectivas y que siguió abordándose en los encuentros con la ciudadanía que la titular de la institución mantuvo en las visitas a diferentes ayuntamientos de Galicia, se detallará como adelantamos en el apartado introductorio, en el apartado 6 de este mismo epígrafe.

Las tres actuaciones de oficio incoadas durante este año en esta área se incluirán igualmente junto con el resto quejas de oficio de la institución en el epígrafe específico de este informe anual que se presenta al Parlamento de Galicia.

Nos referiremos seguidamente a los diferentes ámbitos en los que se encuadran las quejas tramitadas en esta área, destacando los criterios que orientan la intervención del Valedor do Pobo dentro de cada uno de los apartados que se expondrán a continuación.

### 1. Entidades financieras

Se han repetido a lo largo de este año las consultas/quejas sobre lo que la ciudadanía considera comisiones bancarias excesivas. Las comisiones o cantidades que los bancos adeudan como contraprestación a los servicios que prestan (por ejemplo, enviar una transferencia, cambiar divisas, administrar una cuenta, estudiar la viabilidad de un préstamo, conceder una tarjeta de crédito, etc.) son libres.

El Banco de España que ni autoriza ni consiente las comisiones bancarias, no puede denegar, ni limitar, su importe. Los bancos pueden establecer el importe o precio que estimen oportuno, salvo en aquellas operaciones bancarias en las que los importes estén limitados por norma, como es el caso por ejemplo de la cancelación o amortización anticipada de un préstamo hipotecario o de un crédito al consumo.

Las comisiones bancarias y los gastos deben responder a servicios efectivamente prestados o gastos habidos. Los bancos no pueden cobrar por servicios que no se hayan solicitado o aceptado. En todo caso, el banco deberá informar personalmente y por anticipado del importe a pagar por ese servicio.

Los bancos pueden también repercutir el coste de los gastos justificados que tengan que pagar a terceros para poder prestar el servicio solicitado. Las comisiones pueden cobrarse juntas, como un solo cargo genérico (es el caso de las llamadas tarifas planas) o separadas, es decir, un cargo individualizado por cada servicio prestado.

Cuando se modifiquen las condiciones que afectan a los contratos, deberán comunicar a los clientes afectados, con una antelación a su aplicación de al menos dos meses en los servicios de pago y un mes en el resto.

La cuestión pues, sería analizar si realmente el cobro de las comisiones bancarias, predispuestas en las condiciones generales de la contratación, responden a servicios solicitados o aceptados libremente por el cliente y efectivamente prestados por la entidad, sin que dichos servicios resulten inherentes a la propia actividad por la que ya se devenga un interés o precio.

Por lo que hemos conocido durante este año, hay muchas comisiones por servicios irreales, ficticios o innecesarios, tras las que más bien se antoja que encubren un encarecimiento de los verdaderos costes del servicio en perjuicio del cliente bancario.

Es por todo ello, que informamos que las tarifas de comisiones bancarias salvo los casos en que estén limitados por norma no pueden ser objeto de supervisión por el Banco de España.

También se han repetido las quejas sobre las dificultades para proceder a la cancelación de cuentas. Como hemos señalado, en estos casos orientamos sobre cómo efectuar la reclamación al propio servicio de atención al cliente de la entidad, y en las ocasiones en que ya se hubiera formulado pero la respuesta no hubiera sido satisfactoria, con carácter previo a indicar que deben dirigirse al Banco de España, se intenta una interlocución con la entidad.

En el caso de una queja que actualmente se encuentra en trámite, el promotor del expediente contrató con Argentaria el 17 de diciembre de 1998, un plan denominado Fondpostal Pensiones - F siendo la entidad gestora Argentaria Gestión de Pensiones.

En las entrevistas mantenidas en la institución, refiere que fue haciendo aportaciones al citado plan, en la confianza que al ser un plan de pensiones lo podría rescatar en su momento; pero ahora, con ochenta y dos años solicitó el rescate sin haberlo conseguido, motivo por el que acudía a la institución solicitando ayuda. Iniciamos interlocución con responsables de la oficina a fin de investigar la problemática y a fecha de este informe aunque se recibió una breve respuesta, no se ha incorporado al expediente ni explicación de lo sucedido ni propuesta de solución, por lo que permanece abierto a la espera de que la entidad conteste de modo directo y expreso a una petición de aclaración que se formuló.

## 2. Tributos estatales

Durante este año remitimos al alto comisionado de las Cortes Generales un expediente de queja sobre el funcionamiento del Consejo para la Defensa del Contribuyente, un órgano colegiado de la Administración del Estado, integrado en el Ministerio de Hacienda y adscrito a la Secretaría de Estado de Hacienda. El Consejo para la Defensa del Contribuyente desarrolla, las funciones asesoras y las demás previstas en el Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, en materia de derechos y garantías del ciudadano en sus relaciones con la Administración del Estado con competencias tributarias. Toda vez que el reclamante documentaba ampliamente las gestiones efectuadas durante un largo periodo de tiempo, se remitió el expediente íntegramente al Defensor del Pueblo por ser de su competencia.

En lo que se refiere a consultas que se formularon sobre problemáticas de tributos de competencia estatal, se orientó a las personas promotoras sobre la documentación que deberían aportar al formular queja ante el Defensor del Pueblo, y las vías para efectuarla.

### 3. Hacienda autonómica

En un expediente se indicaba básicamente que en mayo de 2016 se había celebrado una subasta de una plaza de garaje que se le había adjudicado al promotor de la queja, un vecino de Celanova. La problemática se centraba en que esa plaza adjudicada no coincidía con la que se había subastado, de hecho, esta según manifestaba el interesado no era susceptible de dicho procedimiento ya que era un lugar de uso comunitario, concretamente donde se sitúa el cuadro eléctrico de la comunidad, por lo que consideraba que difícilmente se le podría adjudicar como plaza de garaje.

Había presentado reclamación ante la Axencia Tributaria de Galicia (ATRIGA) para que le adjudicaran otra o que anularan la subasta y no había obtenido respuesta a pesar del tiempo transcurrido. Meses después de esto había solicitado acceso a su expediente y tampoco le habían contestado, por lo que solicitaba la intervención de la institución porque había depositado un dinero y ahora no disponía ni de este ni de la plaza de garaje.

Así las cosas, solicitamos informe de colaboración y la ATRIGA lo remitió, argumentando que la problemática radicaba en una discordancia registral, y señalaba que de acuerdo con la normativa de aplicación su actuación había sido correcta y que ponía a disposición del promotor de la queja la totalidad del expediente en la zona de recaudación de Ourense, para consultar la tramitación íntegra del mismo y cuanto considerase, con lo que comunicamos al interesado que al no corresponder practicar más actuaciones desde esta institución, se daba por concluida la queja.

Meses después de haber solicitado a la ATRIGA acceder al expediente, tras la tramitación de la queja, se pone a su disposición en la zona de recaudación de Ourense.



En otro caso, un vecino de A Rúa se quejaba de que se le había comunicado la liquidación provisional en un expediente relacionado con el impuesto de transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados (ITPAJD), y toda vez que no estaba de acuerdo con la


misma, y según lo establecido en el art. 222 de la Ley General Tributaria, dentro del plazo legal conferido al efecto, había interpuesto en agosto de 2017 un recurso de reposición.

Al finalizar febrero de 2018 y no contar con la resolución de la ATRIGA al recurso de reposición presentado, instaba la intervención del Valedor do Pobo. Solicitado informe al órgano competente se hace constar que el recurso estaba ya resuelto y solo pendiente de notificación al interesado, por lo que se concluyó el expediente.

En junio de 2018, las personas promotoras de otro expediente se quejaban de que en febrero habían adquirido cuatro fincas rústicas en Oourol, y que de acuerdo con lo indicado en el Registro de la Propiedad liquidaron el modelo 600, ingresando el 10% sobre el precio total de la transmisión el 31 de enero de 2018, es decir 1.000 €.

Una vez conocieron que esa transmisión estaba exenta desde el año 2016 (Ley 13/2015 de 24 de diciembre de Medidas Fiscales y Administrativas), en febrero de 2018 solicitaron la devolución por indebido de dicho ingreso, sin que hasta la fecha, a pesar de los meses transcurridos hubieran obtenido respuesta alguna. Ante ello solicitaban la intervención de la institución.

Tras la investigación efectuada, la Delegación de la Atriga en Lugo una vez realizadas las comprobaciones oportunas por el Departamento de Xestión Tributaria constató el carácter de suelo rústico de las fincas transmitidas por lo que el 13 de julio de 2018, mediante resolución se procedió a estimar la solicitud de rectificación presentada por lo que se le devolvería a las personas promotoras del expediente 1.000 €.



Tras el impulso efectuado con la tramitación del expediente la ATRIGA resuelve y estima la solicitud de rectificación presentada por la parte promotora de la queja meses antes, devolviéndoles los 1.000 €

En el mes de mayo iniciamos una queja de oficio a la Consellería de Facenda sobre los tiempos de remisión de expedientes al Tribunal Económico-Administrativo Rexional de Galicia (TEARG). Las relaciones entre los contribuyentes y la Administración y las problemáticas que surgen en el ámbito de las relaciones jurídico-tributarias, motivan en ocasiones, el planteamiento de consultas y la presentación de diferentes quejas en esta institución como ya hemos expuesto.

El espíritu de la Ley General Tributaria, como eje central del ordenamiento tributario donde se recogen los principios esenciales y se regulan las relaciones entre la Administración tributaria y los contribuyentes, prevé el reforzamiento de los derechos sustantivos de estos y la mejora de las garantías en el seno de los distintos procedimientos tributarios. Los esfuerzos revisores del legislador son buena muestra de que el sistema tributario evolucionó mucho en los últimos años, de modo que se antoja innegable la conveniencia de adecuar el funcionamiento de la Administración a las nuevas tecnologías, modernizando los procedimientos tributarios.

Tuvimos conocimiento a través de consultas y también quejas que la ciudadanía refería cierta problemática en relación a que cuándo en la vía administrativa de revisión impugnan actos de gestión, inspección o recaudación de los tributos cedidos a la Comunidad Autónoma de Galicia y formulan la reclamación económico-administrativa, el procedimiento se prolonga excesivamente en el tiempo.

Más allá de que desde la institución se resuelve de manera individualizada el caso concreto formulado en cada queja, observamos con cierta frecuencia, que es común a muchas de ellas, que desde que la persona interesada o legitimada en la reclamación económico-administrativa, formula escrito de interposición al órgano administrativo que dictó el acto y este lo remite al tribunal (TEARG), transcurre un excesivo plazo de tiempo que ha llegado a superar a veces los cinco meses.

Por ello, además de las modificaciones necesarias para la adecuación de las normas al contexto actual del sistema tributario, y de que en paralelo a los derechos y garantías de las personas obligadas tributarias se entiendan las obligaciones y deberes de los entes públicos, el artículo 235.3 de la Ley General Tributaria dispone que una vez dirigido el escrito de interposición de la reclamación económico-administrativa al órgano que había dictado el acto reclamable, este lo remitirá al tribunal competente en el plazo de un mes junto con el expediente, en su caso electrónico, al que se podrá incorporar un informe.

Así las cosas, iniciamos esta investigación de oficio con el fin de garantizar que el principio de seguridad jurídica, característico de las sociedades democráticas avanzadas y su reforzamiento va a profundizar en el equilibrio de las situaciones jurídicas entre la Administración tributaria y los contribuyentes.

En ese contexto incardinamos, la investigación de oficio incoada, a fin de conocer las causas de la demora en la remisión de las reclamaciones económico-administrativas al tribunal



(TEARG) y en su caso, de las actuaciones o medidas previstas, a fin de minimizar la problemática que tales retrasos le comportan a las personas obligadas tributarias.

La respuesta de la Consellería de Facenda no se hizo esperar. Aquí se transcribe en su literalidad:

“En aplicación de lo dispuesto en los artículos 13 a 16 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo de Galicia, se solicita de la Axencia Tributaria de Galicia (en adelante Atriga) en el expediente L.8.Q/3996/18 que informe sobre las causas de demora en la remisión de expedientes al Tribunal Económico Administrativo Rexional y, en su caso, de las actuaciones o medidas previstas para minimizar dicha demora.

En su escrito se hace referencia a que en relación a las quejas que son tramitadas por su institución se observa, con cierta frecuencia, que el tiempo que tarda la administración en remitir el expediente tributario al que se refiere la reclamación económico administrativa supera a veces los cuatro o cinco meses.

Respecto de esta observación es conveniente subrayar que se está haciendo referencia a casos excepcionales pues si atendemos a la evolución del plazo medio de remisión de expedientes al TEAR podemos observar que en términos globales en el 2012 y 2013 ese plazo fue de 44 días, en el 2014 y 2015 de 64 días y en el 2016 de 70 días. Datos que hace públicos la Inspección General del Ministerio de Hacienda en los informes anuales que emite en aplicación de lo dispuesto en el artículo 45.2 de la Ley 22/2009, de 18 de diciembre, por la que se regulan las medidas fiscales y administrativas del sistema de financiación de las Comunidades Autónomas de régimen común y Ciudades con estatuto de autonomía. No se conoce en estos momentos el plazo de demora para el 2017 pues la Inspección del Ministerio no rindió su informe para este ejercicio, si bien de las bases de datos de esta agencia resulta un plazo medio ligeramente superior al del 2016, situándose en 82 días. Si hacemos una comparativa de la situación respecto de otras Comunidades Autónomas se puede observar que en Galicia, en el período 2010 a 2016, el plazo medio de remisiones de expedientes al TEAR se encuentra en 62,2 días, lo que sitúa a esta Comunidad Autónoma entre las seis primeras con un plazo de remisión menor. Así resulta de los datos de los informes que el MINHA elabora anualmente con motivo de las visitas de la Inspección General a las Comunidades Autónomas, a que hacíamos referencia anteriormente.

Dicha comparativa es la siguiente:

|                    | 2016 | 2015 | 2014 | 2013 | 2012 | 2011  | 2010 | 2010-2016 |
|--------------------|------|------|------|------|------|-------|------|-----------|
| Asturias           | 24   | 24   | 19   | 22   | 26   | 27    | 22   | 27,3      |
| Castilla y León    | 28   | 35,1 | 24,8 | 29   | SD   | 39    | 33   | 37,8      |
| Castilla La Mancha | 46   | 45   | 43   | 49   | 53   | 43/51 | 41   | 53,3      |
| Extremadura        | 49   | 53,8 | 43   | 43   | 59   | 62    | 49   | 59,8      |
| Valencia           | 55   | 69,7 | 53   | 68   | 73   | 55    | 66   | 73,3      |
| Baleares           | 59   | 39,7 | 67   | 36   | 65   | 60    | SD   | 65,3      |
| Cataluña           | 59   | 47,8 | 58   | 58   | 59   | 48    | 56   | 64,3      |

## RESUMEN DE LAS QUEJAS POR ÁREAS: ADMINISTRACIÓN ECONÓMICA Y TRANSPORTE

|            |     |       |     |     |     |        |        |       |
|------------|-----|-------|-----|-----|-----|--------|--------|-------|
| La Rioja   | 69  | 60    | 105 | 48  | 41  | 35     | 40     | 66,3  |
| Galicia    | 70  | 64    | 64  | 44  | 44  | 50     | 37     | 62,2  |
| Andalucía  | 72  | 76,3  | 66  | 52  | 51  | 41     | 42     | 66,7  |
| Cantabria  | 72  | SD    | 34  | 32  | 31  | 33     | 46     | 49,6  |
| Media CCAA | 87  | 85,9  | 87  | 100 | 82  | 61     | 66     | 94,8  |
| Madrid     | 91  | 106,6 | 229 | 262 | 237 | 159    | 163    | 207,9 |
| Canarias   | 146 | 129,7 | 142 | 161 | 58  | 33     | 30     | 116,6 |
| Aragón     | 170 | 151   | 76  | 72  | 84  | 213/86 | 108/79 | 119,7 |
| Murcia     | 266 | 205   | 155 | 94  | 71  | 59     | 51     | 150,2 |

El aumento del plazo medio de remisión de expedientes al TEAR obedece fundamentalmente al hecho de que con la creación de la Axencia Tributaria de Galicia, en el ejercicio 2013, se traspasaron a esta agencia las funciones que desarrollaban por encargo las OLDH de Ourense, Lugo y Pontevedra, sobre los impuestos sobre sucesiones y donaciones y en el impuesto sobre transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados. Si bien, y con la finalidad de no incrementar los costes fiscales indirectos a los contribuyentes, especialmente en lo relativo a evitar desplazamientos, se firmó un convenio de colaboración, el 10 de diciembre del 2013, que regula las funciones de presentación de autoliquidaciones o declaraciones y recepción de documentación de dichas Oficinas de Distrito Hipotecario. Por lo tanto, a partir dicho momento las funciones aplicativas de los tributos corresponde a la Atriga encontrándose entre esas funciones la del envío de los expedientes objeto de reclamaciones económico administrativas al TEAR.

Al mismo tiempo se detectaron demoras excepcionales en Pontevedra y Vigo, fruto de situaciones puntuales por incapacidades temporales del personal que en estos momentos están en vías de solución, reforzándose esta tarea de remisión al TEAR.

Esta Agencia tiene como objetivos, entre otros y en el marco del ejercicio de las competencias que le son propias, el reforzar las garantías de los contribuyentes y la seguridad jurídica, impulsar la unificación de criterios en la actuación administrativa, posibilitar la utilización de las nuevas tecnologías y modernizar los procedimientos tributarios.

Por ello, y en aplicación de lo previsto en la Disposición adicional décimo sexta de la LGT y en la Disposición adicional tercera del Real Decreto 520/2005, de 13 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento General de desarrollo de la LGT, según los que se autoriza la «utilización de medios electrónicos, informáticos o telemáticos en las reclamaciones económico-administrativas», y dentro del marco normativo definido por la Orden EHA/2784/2009, de 8 de octubre, se están emprendiendo desde el año 2017 una serie de actuaciones conducentes a la implementación de un uso intensivo de las tecnologías de la información y las comunicaciones, que culminarán con la puesta marcha del expediente tributario electrónico cuya previsible operatividad está estimada en este ejercicio. Este expediente tributario electrónico permitirá, previas las oportunas gestiones con el TEAR de cara a interoperabilidad de los sistemas, hacer efectiva la remisión de los expedientes por vía electrónica; lo que va suponer, en la práctica, un acceso a tiempo real del TEAR a los expedientes relativos a las reclamaciones presentadas ante dicho órgano, con lo que cualquier incidente que hubiera podido existir en el momento actual en lo relativo a los tiempos de remisión de los expedientes quedará totalmente superado.”


#### 4. Tributos locales

En noviembre de 2017 el promotor de la queja mostraba su disconformidad con las actuaciones del Ayuntamiento de Lugo al respecto de una providencia de apremio en la que se le reclamaba el abono del impuesto de circulación sobre un vehículo de su propiedad, del ejercicio 2016. Reseñaba que el mencionado vehículo tenía domiciliado el permiso de circulación en A Coruña y que por tanto, el cobro del impuesto de circulación le correspondería al ayuntamiento de esta ciudad.

En mayo de 2017 había presentado un recurso contra la providencia de apremio aportando copias de justificantes del pago en el Ayuntamiento de A Coruña del impuesto de circulación (ejercicio 2016) referido a ese mismo vehículo. Tres meses después, ya en agosto y sin haber recibido respuesta al recurso interpuesto, su entidad bancaria le había comunicado una orden de embargo de 157 euros promovida por el Ayuntamiento de Lugo.

Obviando el recurso interpuesto, el Ayuntamiento de Lugo hace efectiva la mencionada orden de embargo, en su cuenta bancaria. Así las cosas, se dirigió nuevamente por escrito al ayuntamiento mostrando una vez más las quejas por sus actuaciones y solicitando la resolución del recurso presentado en mayo de 2017 y el reintegro de la suma que le había sido embargada. Una semana después, el 21 de septiembre, recibe resolución estimatoria del recurso que había presentado, pero era el caso, que en noviembre, cuando se dirige a esta institución todavía no le había sido reintegrada la referida cantidad.

Tras las actuaciones practicadas durante el tiempo de tramitación del expediente, el ayuntamiento de Lugo procede a ingresar en la cuenta bancaria de titularidad del interesado la cantidad indebidamente embargada.



Tras el impulso efectuado con la tramitación del expediente, el ayuntamiento de Lugo devuelve el importe correspondiente al IVTM, que había sido indebidamente embargado en la cuenta bancaria del promotor de la queja.

En otro expediente, un vecino de Porto do Son presentaba en agosto de 2017 una queja en representación de su abuela, de 95 años de edad, que había solicitado ante ese ayuntamiento en septiembre de 2015 la devolución de unos ingresos indebidos que correspondían a recibos de agua y saneamiento del tercer trimestre del año 2013 y que

hasta ese momento, a pesar de haberlo reclamado dos veces más en septiembre de 2016, un año después de la solicitud inicial y en diciembre de 2016 no le habían sido devueltos.

No fue hasta febrero de 2018, que tras sucesivos requerimientos el ayuntamiento finalmente comunicó que ya se había dictado un decreto y que resolvía devolver los importes de 33,39 € y 21,23 € correspondientes a los referidos recibos.

Tras la tramitación de la queja, el ayuntamiento de Porto do Son, devuelve unos ingresos indebidos de unos recibos de agua y saneamiento que estaban siendo reclamados desde el año 2015.



En otro expediente el interesado se quejaba de haber presentado un recurso de reposición, en octubre de 2016, alegando que se le estaban exigiendo los recibos de la tasa de basura de los ejercicios 2013 a 2015, que ya tenía abonados con cargo a su cuenta, pero a nombre de una sociedad.

Efectuadas las oportunas comprobaciones, se verificó por el ORAL de Pontevedra que efectivamente existía esa duplicidad. El problema radicaba en que esa administración no había tenido conocimiento de la existencia de la duplicidad hasta la recepción del documento público de compraventa, de mayo de 2016, por la que el promotor de la queja, había transmitido el inmueble objeto de la tasa a un tercero. Al efectuar dicho cambio de titular se detectó que el promotor de la queja no constaba en el padrón de la tasa de basura, y como consecuencia se había dictado resolución en agosto de 2016 de cuyos efectos se derivan las liquidaciones a su nombre por los ejercicios no prescritos, es decir, 2013, 2014 y 2015.

Conviene tener presente el deber por parte de los sujetos pasivos de comunicar los cambios con trascendencia tributaria a la administración correspondiente, deber con el que el interesado en este caso no cumplió, ya que venía abonando los recibos a nombre del titular anterior, sin efectuar la correspondiente comunicación de cambio de titular.

Por tanto, si bien es cierto que existió un error y un retraso por parte de la administración, no se puede obviar que si el interesado hubiera efectuado el cambio de titular y estuviera abonando los recibos a su nombre no se habría producido la duplicidad por la que se reclamaba.

El ORAL de Pontevedra, una vez iniciada la investigación resuelve el recurso de reposición interpuesto, anula los recibos incorrectamente emitidos y efectúa la devolución de lo abonado por importe de 340,53 € en la cuenta bancaria del promotor del expediente.

En otro expediente un vecino de Moaña se quejaba sobre la imposibilidad de domiciliación del importe que tiene que abonar por el concepto de "Servicio de ayuda en el hogar". Solicitado informe de colaboración, se informó por el Oral de Pontevedra que, de conformidad con la normativa, el pago domiciliado sólo corresponde a los recibos de vencimiento periódico.

Es cierto que el artículo 25 del Real Decreto 939/2005, de 29 de julio, Reglamento General de Recaudación establece:

1. En caso de deudas cuyo cobro se realice por recibo, cuando el obligado al pago u otra persona acuda al lugar de ingreso, y por cualquier circunstancia no estuviera disponible el recibo, se admitirá el pago y se expedirá el correspondiente justificante, siempre que el obligado al pagado figure inscrito en las listas cobratorias.
2. Los obligados al pago podrán domiciliar el pago de las deudas a las que se refiere esta sección en cuentas abiertas en entidades de crédito.

Y por otra parte, el artículo 66.1 de la Ordenanza Fiscal General del ORAL establece "El pago de los tributos locales de vencimiento periódico podrá realizarse mediante domiciliación bancaria, sin ningún costo para los obligados tributarios".

Señalaremos, que la emisión de las cartas de pago se había realizado en este caso a instancia del Ayuntamiento de Moaña, el cual remite la relación de personas usuarias e importes a abonar por las mismas procediendo a realizarse las correspondientes liquidaciones, no teniendo por lo tanto la consideración de recibos de vencimiento periódico.

Por parte del ORAL no se realizaba hasta ese momento el cobro de las liquidaciones mediante adeudo en cuenta, por entenderse que no se recogía expresamente en la normativa de aplicación, así como por no estar plenamente operativa dicha actuación en el sistema informático de gestión.

No obstante, y con el objeto de poder facilitar de manera más efectiva el pago de las liquidaciones correspondientes y considerando la queja presentada ante esta institución,

El ORAL de Pontevedra solicitó al proveedor del aplicativo de gestión, los cambios informáticos necesarios para habilitar el proceso de domiciliación de los recibos del servicio de ayuda en el hogar.

Por consiguiente, comunicamos al interesado que podría acudir a la oficina del ORAL para presentar la solicitud y la documentación correspondiente a efectos de que en lo sucesivo se le adeuden en cuenta las próximas liquidaciones.

En otro expediente la queja se centraba en el retraso del ayuntamiento de Coristanco, toda vez que el promotor documentaba haber solicitado hace un año la devolución de la parte proporcional del recibo correspondiente al IVTM de un vehículo de su propiedad, dado de baja, sin haber recibido notificación alguna a pesar del tiempo transcurrido.

Una vez iniciamos la investigación al objeto de esclarecer la problemática que motivaba la intervención de la institución, el ayuntamiento no tardó en contestar manifestando que por un error administrativo no se había tramitado el expediente, pero que ahora, una vez detectado se procedería a efectuar el ingreso bancario por importe de 26,98 € a favor del interesado.

El ayuntamiento de Coristanco, detectado el error administrativo, resuelve el expediente y procede a devolver unos ingresos indebidos en concepto de IVTM de un vehículo dado de baja.

## 5. Transporte

Con ocasión de la visita institucional que la titular de la institución efectuó a Carballeda de Avia, varias personas que acudieron al encuentro con la ciudadanía expresaron quejas por la línea de transporte Carballeda de Avia-Ribadavia. Al cursar petición de informe a la Consellería competente, conocimos que las relaciones de movilidad entre el ayuntamiento

Carballada de Avia y el ayuntamiento de Ribadavia se encuentran incluidas en dos líneas: línea Carballiño-Ribadavia y línea integrada Ribadavia-San Esteban.

Trasladamos a las personas promotoras el calendario de expediciones, horarios de salida y llegada de ambas líneas que se incorporó al expediente. Igualmente, en lo que se refiere a las expediciones de vuelta con origen en Ribadavia.

En base a la anterior información, tanto en días lectivos como en no lectivos están garantizadas dos expediciones de ida a las 7:00 horas y a las 8:00 horas con destino Ribadavia. En las vueltas, la oferta de servicios es mayor, con dos vueltas todo el año (lectivos y no lectivos) a las 12:00 horas y a las 19:00 horas todos los días de la semana y, adicionalmente, a las 14:20 los lunes, miércoles, jueves y viernes, y a las 17:40 horas los martes.

Los niveles de servicio existentes con anterioridad a la entrada en vigor de los nuevos contratos eran semejantes al actual existiendo tres expediciones de ida y una de vuelta que proporcionaban servicio al ayuntamiento de Carballada de Avia. Estas expediciones estaban reforzadas los martes y los días de feria de Ribadavia con dos idas a las 7:30 y a las 9:00 y una vuelta a las 12:00 horas.

Así las cosas, se concluyó que los niveles de servicio entre Carballada de Avia y Ribadavia siguen manteniéndose, aunque se introdujeron modificaciones en el calendario y horarios con el objetivo de mejorar la funcionalidad de los mismos y que los servicios puedan ser empleados diariamente tanto por las personas usuarias que lo precisan para acudir al trabajo como para quienes lo emplean para acudir a centros de salud u hospitales.

En diciembre de 2017, en otro expediente, una usuaria de la línea autobuses de Ourense a Vilar de Barrio se quejaba de la supresión de paradas y modificación del recorrido de la línea. La Dirección Xeral de Mobilidade contestó a la petición de informe señalando que en ese contrato se realizó una reestructuración integral de todas las líneas, con el objetivo de optimizar los recorridos y por lo tanto de ofrecer un mejor servicio a las personas usuarias. Así, las paradas mencionadas por la usuaria en la reclamación no fueron eliminadas, sino que ahora se encuentran incluidas en otras líneas de ese contrato.

De ese modo, con la reordenación de las líneas realizada, algunas de las poblaciones cuentan con mejoras en los niveles de servicio. Por ejemplo, la localidad de Baños de Molgas, cuenta con una oferta de servicios muy superior a la existente con anterioridad. En este orden de cosas, se trasladó a la promotora del expediente las tablas de las paradas

actuales y las líneas y frecuencias a los distintos destinos dando por concluida la actuación de la institución entendiendo que aunque se realizó una reordenación de los servicios existentes con anterioridad en el nuevo contrato y las paradas de las líneas no son coincidentes con las existentes previamente, las poblaciones siguen contando con servicio de transporte público y los niveles de este en algunos casos fueron mejorados en beneficio de las personas usuarias que lo precisan tanto por motivos laborales como sanitarios.

En el mes de abril se inició la tramitación de una queja sobre la línea que cubre el trayecto Chantada-Santiago de Compostela. Indicaban los cerca de 300 firmantes, que con el nuevo plan de viajeros de transporte por carretera de la Xunta de Galicia, la línea Chantada-Santiago de Compostela se veía seriamente perjudicada. Los viernes decían, ahora sólo se puede viajar de Santiago a la villa a las tres de la tarde, cuando con anterioridad había dos líneas a las seis y a las ocho. Además, los domingos sólo queda una línea a las 19:05h, cuando antes se retrasaba hasta las 20:45 h. Durante la semana sólo queda una línea a las 8:25 de Chantada a Santiago. Con anterioridad, a las 19:05 h. existía otro trayecto Chantada-Lalín, Lalín-Santiago. Muchos estudiantes y trabajadores se ven perjudicados por estos horarios, manifestaban.

Por eso, habían registrado con fecha 11/09/2017, una instancia rubricada por numerosas personas afectadas dirigida a la Consellería de Infraestructuras e Vivenda, pero 6 meses después aún no habían recibido respuesta alguna.

Como contestación a la investigación iniciada por el Valedor do Pobo, la Dirección Xeral de Mobilidade respondió que los servicios referidos en el escrito de queja forman parte del contrato XG548 Lalín Monforte-Lugo con anexos, que fue objeto de licitación con el objetivo principal de dar continuidad a una serie de servicios tras la renuncia expresa de sus prestatarios.

Durante los primeros meses de implantación del nuevo plan, los servicios fueron objeto de un proceso de evaluación de incidentes para la mejora de la funcionalidad de la red y como consecuencia de dicho proceso de evaluación se realizaron modificaciones en los servicios inicialmente diseñados de cara a adaptarlos a la demanda existente. Así, en relación a los servicios entre Chantada y Santiago de Compostela objeto de queja señalan que fueron modificados respecto de lo previsto inicialmente. En base a las peticiones, se adaptaron los horarios de la línea Monforte-Santiago de Compostela a las necesidades indicadas para poder ir a primera hora de la mañana a Santiago y volver a primera hora de la tarde. Añadiéndose, a mayores, un servicio adicional todos los viernes e inicios de puente.




Conforme a esto, los servicios entre Chantada y Santiago de Compostela se resumen en un cuadro que se trasladó a la parte reclamante donde se reflejaban frecuencias, horarios de salida y llegada, líneas y demás.

Adicionalmente, se ajustó el horario de la expedición de la tarde de la línea XG54801 Lalín-Lugo, pasando la hora de salida de las 15:00h a las 16:15h para hacerla coincidir con la línea Santiago -Lalín (con llegada a Lalín a las 16:07h), permitiendo de este modo, la conexión entre los servicios y facilitando una expedición adicional en sentido vuelta entre Santiago y Chantada de lunes a viernes durante todo el año.

Así pues, las relaciones de movilidad entre Chantada y Santiago de Compostela están garantizadas en los horarios indicados a la parte promotora de la queja, que se adaptaron a las peticiones efectuadas tanto por las personas que empleaban la línea por motivos laborales como de estudios.

Al conocer que tras el impulso y cuantas actuaciones se practicaron durante el mes y medio en que se tramitó la queja, se propiciaron las correspondientes modificaciones en las líneas y servicios de acuerdo con las peticiones finalizó la tramitación del expediente.



La línea Chantada-Santiago de Compostela, tras la tramitación de una queja de 300 firmantes, se modifica para adaptarla a las necesidades de las personas usuarias, fijándose nuevos horarios, permitiendo más conexiones y añadiendo expediciones adicionales.

En otro expediente, sobre la problemática del transporte público en Camariñas, la promotora de la queja que se había tramitado ya en el año 2017, nuevamente se dirigió a la institución manifestando que a tenor de la información que le habíamos trasladado de la D.X. de Movilidad, había discrepancias entre lo autorizado y los servicios que realmente se estaban prestando por la concesionaria de la línea, por lo que se reabrió el expediente. Nos dirigimos otra vez al órgano para que se pusiera en conocimiento de los servicios de inspección correspondientes la problemática, por si pudiera corresponder la apertura de un expediente sancionador por incumplimiento contractual.

Como se verificó que en relación con el servicio origen Cee y destino Camariñas en el contrato vigente hay una expedición de lunes a viernes laborables a las 15:30 h. el servicio

de inspección inició un expediente sancionador lo que comunicamos a la promotora del expediente, a la que también pudimos comunicarle que con respecto a los servicios Camariñas-A Coruña, el contrato que incluye esos tráficos está en régimen de continuidad de explotación hasta que se adjudiquen los nuevos contratos que se prevén para la segunda fase del Plan de Transporte Público de Galicia, por lo que las peticiones de la reclamante serán incorporadas para valoración en los trabajos de planificación de esa fase.

Tras las quejas reiteradas de la promotora, se inicia un expediente sancionador por posible incumplimiento contractual de la expedición Cee-Camariñas para comprobar si la empresa contratista cumple los horarios que tiene autorizados en su contrato.

Se recibieron varias quejas en relación con la línea Santiago de Compostela-Carballo. Se reclamaba por la supresión de expediciones de Santiago de Compostela a Bembibre (Val do Dubra) durante los meses de verano. En concreto a las expediciones que salen de Santiago de Compostela a las 14:30 horas y a las 17:00 horas, lo que supone una espera de hasta 6 horas (desde las 13:00 horas de la anterior expedición) para coger la siguiente expedición de las 19:00 horas.

En respuesta a la misma, la Dirección Xeral de Mobilidade contestó que la expedición con salida de Santiago de Compostela a las 14:30 horas, se corresponde con un servicio de transporte de la línea Santiago de Compostela-Portomouro-Bembibre-Chabola-Buxán, que se estableció, desde su adjudicación, para dar servicio al alumnado de los centros escolares IES Xelmirez II, Campus Universitario, IES Lamas de Abade e IES Fontiñas, siguiendo el itinerario que se indique por el ayuntamiento. Así consta en el pliego de condiciones del contrato de gestión de servicio público desde su adjudicación, en la que se prevé una expedición de ida y otra de vuelta los días lectivos.

Los horarios de ida y vuelta de estas expediciones permanecen inalterados desde el año 2000. Por lo tanto, en este supuesto no hay ninguna supresión de servicios. Se trata de servicios previstos desde su inicio para el período lectivo.

En lo que respecta a la expedición con salida de Santiago de Compostela a las 17:00 horas, se corresponde a un servicio de la ruta Santiago de Compostela-Portomouro-Bembibre-Rial-Cruce de Anxeríz-Canosa-Carballo, con un calendario de lunes a jueves laborables y viernes laborables no lectivos durante todo el año.

Después de las denuncias de varias personas con relación a la no prestación de esta expedición, la Dirección Xeral de Mobilidade le requirió a la empresa contratista el cumplimiento de este servicio y ordenó al Servicio de Inspección la comprobación de su cumplimiento.

El 10 de junio de 2018 el Servicio de Inspección levantó acta de infracción de la normativa de transportes para los efectos de la incoación del correspondiente expediente sancionador a la empresa contratista por no realizar la expedición prevista en su contrato.

En la actualidad está en trámite este expediente sancionador y se continuará con la actuación inspectora para asegurar el cumplimiento de este servicio de transporte con salida de Santiago de Compostela a las 17:00 horas en las condiciones previstas en el contrato.

En relación con la queja de oficio iniciada en diciembre de 2017 y de cuyo contenido se dio cuenta en el informe correspondiente a ese año, sobre transporte escolar compartido y a demanda, reproducimos a continuación la respuesta de la Consellería de Infraestruturas e Vivenda:

“El 20/12/2017 se recibió en esta Dirección General queja iniciada de oficio por la Valedor do Pobo número L.8.Q/29274/17 en la que se solicitaba información relativa a las actuaciones previstas para que las personas usuarias de las rutas de transporte escolar compartido, conozcan por adelantado los cambios que le habían podido afectar, durante el período escolar no lectivo. Así mismo también se solicitaba información sobre el sistema de servicio a demanda durante las vacaciones escolares a lo largo del año, los teléfonos de reserva y datos de utilidad para que los usuarios dispongan de la más amplia cobertura de las necesidades de transporte público a lo largo de todo el año.

Con carácter previo a la respuesta de la petición formulada, esta Dirección General estima oportuno exponer lo siguiente:

1. Con ocasión de la planificación de los contratos de transporte público que tenían como objetivo dar continuidad a una serie de servicios tras la renuncia expresa de sus prestatarios a continuar en su explotación, se quiso avanzar en la reordenación de los mismos promoviendo la introducción de nuevas modalidades de prestación, como el transporte bajo demanda y la integración de servicios escolares. De este modo, se trató de conjugar la dotación del servicio de transporte de unas condiciones adecuadas de regularidad, frecuencia y horarios pero ajustando a la vez su prestación a criterios de eficiencia económica y maximizando el control por parte de la Administración para asegurar la calidad del servicio de viajeros por carretera de uso general.

2. En un primero momento, durante la fase de implantación de los nuevos servicios, algunas paradas funcionaron a demanda mediante un número de teléfono fijo que tenía que habilitar la empresa contratista. Después de crear la central de llamadas, que empezó a funcionar a partir del primer día de las vacaciones de Navidad, tanto las paradas que ya estaban a demanda desde el principio a través del teléfono del operador,

como las que tenían que comenzar desde la creación de la central, pasaron a gestionarse a través de esta última.

3. El modelo de transporte bajo demanda de Galicia permite incrementar la oferta de transporte público con el objetivo de expandir la red llegando a zonas rurales con elevados índices de envejecimiento de la población y altos niveles de despoblación, contribuyendo así a atender las necesidades de transporte de sus vecinos. A día de hoy, un total de 171 ayuntamientos disponen de transporte bajo demanda que presta servicios a su población a través de un total de 2145 paradas.

Sobre la base de las consideraciones expuestas anteriormente, a continuación se facilita información relativa a las actuaciones realizadas para que las personas usuarias de las rutas de transporte escolar compartido, conozcan los cambios que le hubieran podido afectar, durante el período escolar no lectivo:

– Tal y como está previsto en los pliegos, los contratistas de los servicios tienen el deber de editar y divulgar material de cartelería o folletos con información de los horarios y esta información deberá estar disponible para el público en general en las estaciones de autobuses y en los principales centros de atracción de demanda (centros de salud, ayuntamientos, colegios, mercados, centros sociales, etc.). Asimismo, la empresa contratista del servicio público de transportes deberá informar a través de medios de comunicación de máxima audiencia en la zona del servicio, tan pronto tenga conocimiento, de cualquier alteración que se produzca en el servicio, sea cual sea la razón, incluso ajena a su voluntad.

– Por otro lado, en la página web del plan de transporte público de Galicia, se puso a disposición de todos los usuarios la información relativa a todos los servicios incluidos en los nuevos contratos donde se pueden consultar calendarios, expediciones, paradas y horarios de las diferentes líneas que integran dichos contratos:

[http://civ.xunta.gal/seccion-organizacion/c/CIV\\_DXde\\_Movilidad](http://civ.xunta.gal/seccion-organizacion/c/CIV_DXde_Movilidad)  
content=Direccion\_Xeral\_Movilidad/Transporte\_publico\_Galicia/seccion.html&std=consultas licitación

En relación a la solicitud de información sobre el sistema del servicio a demanda, a continuación se facilita información relativa a las actuaciones desarrolladas:

– En la actualidad, en la página web del Plan de Transporte Público de Galicia, se incluye una sección específica donde se contiene toda la información relativa al funcionamiento del transporte a demanda. También se incluye un fichero a disposición de los usuarios que contiene toda la información relativa a las líneas, paradas y horarios.

[http://civ.xunta.gal/seccion-organizacion/c/CIV\\_DXde\\_Movilidad](http://civ.xunta.gal/seccion-organizacion/c/CIV_DXde_Movilidad)  
content=Direccion\_Xeral\_Movilidad/Transporte\_publico\_Galicia/seccion.html&sub=Transporte\_  
demanda/

– Así, los usuarios podrán hacer la reserva de su plaza llamando al teléfono 988 68 78 00 (teléfono único para toda la Comunidad Autónoma) que cuenta con un horario de atención de 8 a 20 horas, todos los días laborales. En una única llamada podrán reservarse varias plazas en el autobús o, mismo, reservar varios viajes para los 15 días siguientes. La reserva debe hacerse antes de las 20 horas del día laborable anterior a aquel en el que se vaya a viajar. Por otro lado, se creó una página web específica para el transporte público que se habilitó con la finalidad de incorporar toda la información relativa a los servicios, la página web [www.bus.gal](http://www.bus.gal).

– Además, también se le remitió a todos los ayuntamientos que cuentan con servicios con paradas a la demanda toda la información relativa al funcionamiento del servicio así como un conjunto de fichas informativas relativas a las paradas a demanda correspondientes a cada ayuntamiento donde se incluyen líneas, calendarios y horarios relativos a cada una de las paradas a demanda para su distribución. Asimismo, también se le remitió una comunicación a los operadores de transporte remitiendo toda la información relativa al funcionamiento del sistema y solicitando su colaboración en la difusión del servicio.

– Por último, y para dar a conocer el sistema a las personas usuarias, se procedió a la organización de una campaña informativa con la edición de carteles informativos, de los que se remitieron varios ejemplares a los operadores, solicitándoles su colaboración con la finalidad de darle la máxima difusión posible; estos carteles también fueron remitidos a los ayuntamientos que tienen paradas prestadas bajo demanda, para su colocación en las paradas y en los principales centros de servicios.”

A nivel local, señalar que se tramitaron este año varios expedientes relacionados con la tarjeta Pass-Vigo. Algunos presentados a título individual por las personas afectadas y otros a través de la Plataforma Pass Área. Tras solicitar información al Ayuntamiento de Vigo, después de reiterados requerimientos, finalmente se logró incorporar al expediente la respuesta del órgano local en la que en esencia se manifestaba que la oficina de transportes municipal de conformidad con el auto dictado por el Juzgado Contencioso-Administrativo número 1 de Vigo ya estaba autorizando la solicitud de la tarjeta de transporte sin la exigencia del requisito de estar empadronado en Vigo. A fecha de este informe todavía está en curso de tramitación alguna de las quejas en las que las personas afectadas manifestaban y documentaban dificultades de diversa índole hasta lograr disponer efectivamente de la tarjeta municipal.

Este año, con motivo de la visita institucional y el encuentro con la ciudadanía que tuvieron lugar en el ayuntamiento de Tomiño, tanto la alcaldesa como el vecindario trasladaron su preocupación sobre el transporte público desde ese ayuntamiento hasta el Hospital Álvaro Cunqueiro de la ciudad de Vigo y especialmente sobre la duración del viaje que se aproximaría a los 90 minutos. Igualmente, sobre la conveniencia de mejorar el transporte por Gondomar. Por ese motivo, en mayo se inició una queja de oficio para conocer detalles que aclararan la problemática trasladada a la institución.

El DOG acababa de anunciar el pasado 30 abril la elaboración del documento base del Plan de Transporte Público de Galicia, que acometería la Consellería de Infraestructuras e Vivenda según disponía el artículo 2.3 de la Ley 10/2016 de Medidas Urgentes para la Actualización del Sistema de Transporte Público en nuestra comunidad.

El Reglamento comunitario 1370/2007 del Parlamento Europeo y del Consejo sobre los servicios públicos de transporte de viajeros, había obligado a renovar todo el conjunto de las concesiones de transporte público por carretera por medio de un concurso abierto que

deberá estar resuelto con la fecha límite del mes de diciembre del año 2019. Por consiguiente, asumido ese mandato en la Ley autonómica 10/2016, hace falta que una vez estudiadas las necesidades, se proceda a diseñar la nueva red de líneas de autobús, de suerte que se garanticen unos servicios seguros, eficaces y de calidad teniendo especialmente en cuenta factores sociales y ambientales y la ordenación territorial así como la pertinencia de ofrecer determinadas condiciones tarifarias a ciertas categorías de viajeros.

Fue por eso, que al conocer que la tramitación del Plan de Transporte Público de Galicia estaba en marcha y de que ese proyecto de reorganización completo del transporte por carretera supone una oportunidad para dar respuesta con eficacia a las necesidades actuales, tanto en contornos urbanos como rurales, desde esta institución, se consideró preciso iniciar una investigación de oficio, en aplicación de lo dispuesto en los artículos 13 y 16 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo.

Toda vez que el futuro mapa de líneas está llamado a facilitar la movilidad de las personas y a potenciar la accesibilidad de los servicios y que en la organización de estos, se considerará especialmente el acceso a centros sanitarios, parecía oportuno solicitar información sobre la situación expuesta y las posibilidades de que tras su estudio se tuvieran en cuenta las necesidades de la población de ese ayuntamiento.

La respuesta que se incorporó al expediente en agosto, la reproducimos en su literalidad a continuación:

1. Los servicios de transporte entre Tomiño y el Hospital Alvaro Cunqueiro forman parte del contrato V-7008; XG-382 A Guarda-VIGO-A Guarda, con anexos, de titularidad de la empresa Automóviles de Tuy, S.A.

Los servicios entre Tomiño y Gondomar forman parte del contrato V-7047; XG-421 VIGO-GONDOMAR-FORNELOS (O Rosal), con anexos de titularidad a empresas VIAJES MELYTOUR, S. L

Las relaciones de movilidad incluidas en estos contratos no fueron incluidas en los trabajos que se realizaron para la elaboración de la primera fase del Plan de Transporte Público de Galicia (PTPG), sino que serán objeto de revisión y planificación en la tramitación de la segunda fase del plan que dio comienzo con la publicación en el DOG de 30 de abril de 2018 del Anuncio de 27 de abril de la Dirección General de Movilidad, por lo que se somete a información pública el documento base del Plan de Transporte Público de Galicia.

En el anuncio citado se concedían 20 días hábiles para presentar alegaciones a este documento base.

Además, es conveniente señalar que tanto las necesidades de nuevos servicios como la corrección de las deficiencias en los actuales servicios en vigor podrán ser canalizadas a través de todas las entidades locales para ser tenidas en cuenta en el diseño del Plan. Así, en los trabajos programados a desarrollar están incluidas la realización de entrevistas individualizadas con todos los ayuntamientos para que trasladen a la

administración, a través del personal técnico que está realizando los trabajos, las demandas vecinales para que sean incluidas en los nuevos servicios.

Adicionalmente, dentro de los trabajos previstos, también se desarrollarán un conjunto de trabajos de campo que incluirán encuestas en los distintos centros atractores de movilidad (por ejemplo, centros sanitarios y hospitales) para identificar servicios no cubiertos en la actualidad y adaptar los futuros servicios a licitar a las necesidades reales de la población.

2. En relación a los servicios de transporte que comunican el ayuntamiento de Tomiño con el Hospital Álvaro Cunqueiro en Vigo, actualmente están autorizadas las siguientes expediciones:

| Contrato | Nombre Expedición                      | Parada Origen             | Parada Destino            | Sentido         | Frecuencia Semanal            | Temp anual  | Salida | llegada | Hora de paso Tomiño-Plaza |
|----------|--|---------------------------|---------------------------|-----------------|-------------------------------|-------------|--------|---------|---------------------------|
| V-7008   | A GUARDA - HOSPITAL A.C. VIGO          | A Guarda                  | Hospital Alvaro Cunqueiro | Ida             | De Lunes a Viernes Laborables | Todo el año | 07:30  | 09:15   | 07:55                     |
| V-7008   | CAMPOSANCOS HOSPITAL A.C. VIGO         | Camposantos               | Hospital Alvaro Cunqueiro | Ida             | De Lunes a Viernes Laborables | Todo el año | 08:20  | 10:10   | 08:55                     |
| V-7008   | A GUARDA (PALOMAR) HOSPITAL A.C. VIGO  | A Guarda (Palomar)        | Hospital Alvaro Cunqueiro | Ida             | De Lunes a Viernes Laborables | Todo el año | 09:30  | 11:10   | 10:05                     |
| V-7008   | A GUARDA (PALOMAR) -HOSPITAL A.C. VIGO | A Guarda (Palomar)        | Hospital Alvaro Cunqueiro | Ida             | De Lunes a Viernes Laborables | Todo el año | 11:00  | 12:40   | 11:35                     |
| V-7008   | A GUARDA HOSPITAL A. C. VIGO           | A Guarda (Palomar)        | Hospital Alvaro Cunqueiro | Ida             | De Lunes a Viernes Laborables | Todo el año | 12:00  | 13:40   | 12:35                     |
| V-7008   | A GUARDA HOSPITAL A. C. VIGO           | A Guarda (Palomar)        | Hospital Alvaro Cunqueiro | Ida             | De Lunes a Viernes Laborables | Todo el año | 15:00  | 16:40   | 15:35                     |
| V-7008   | A GUARDA (PALOMAR) -HOSPITAL A.C. VIGO | A Guarda (Palomar)        | Hospital Alvaro Cunqueiro | Ida             | De Lunes a Viernes Laborables | Todo el año | 17:00  | 18:45   | 17:35                     |
| V-7008   | A GUARDA (PALOMAR) -HOSPITAL A.C. VIGO | A Guarda (Palomar)        | Hospital Alvaro Cunqueiro | Ida             | De Lunes a Viernes Laborables | Todo el año | 17:00  | 18:40   | 17:35                     |
| V-7008   | HOSPITAL A.C. VIGO - AGUARDA           | Hospital Alvaro Cunqueiro | A Guarda                  | Vuelta          | De Lunes a Viernes Laborables | Todo el año | 09:10  | 11:00   | 09:35                     |
| V-7008   | HOSPITAL A.C. VIGO- A GUARDA (PALOMAR) | Hospital Alvaro Cunqueiro | A Guarda (Palomar)        | Vuelta          | De Lunes a Viernes Laborables | Todo el año | 11:10  | 13:00   | 11:45                     |
| V-7008   | HOSPITAL A.C. VIGO- A GUARDA (PALOMAR) | Hospital Alvaro Cunqueiro | A Guarda (Palomar)        | Vuelta          | De Lunes a Viernes Laborables | Todo el año | 12:40  | 14:30   | 13:15                     |
| V-7008   | HOSPITAL A.C. VIGO - AGUARDA           | Hospital Alvaro Cunqueiro | A Guarda (Palomar)        | A Guarda Vuelta | De Lunes a Viernes Laborables | Todo el año | 13:40  | 15:30   | 14:15                     |

## RESUMEN DE LAS QUEJAS POR ÁREAS: ADMINISTRACIÓN ECONÓMICA Y TRANSPORTE

|        |                                |                           |                           |        |                               |             |       |       |       |
|--------|--------------------------------|---------------------------|---------------------------|--------|-------------------------------|-------------|-------|-------|-------|
| V-7008 | HOSPITAL A. C. VIGO - A GUARDA | Hospital Alvaro Cunqueiro | A Guarda (Palomar)        | Vuelta | De Lunes a Viernes Laborables | Todo el año | 17:10 | 19:00 | 17:45 |
| V-7008 | HOSPITAL A.C. VIGO - AGUARDA   | Hospital Alvaro Cunqueiro | A Guarda                  | Vuelta | De Lunes a Viernes Laborables | Todo el año | 18:40 | 20:30 | 19:10 |
| V-7008 | A GUARDA-HOSPITAL A.C. VIGO    | A Guarda (Palomar)        | Hospital Alvaro Cunqueiro | Ida    | Sábados Laborables            | Todo el año | 15:00 | 16:40 | 15:35 |
| V-7008 | HOSPITAL A.C. VIGO - AGUARDA   | Hospital Alvaro Cunqueiro | A Guarda (Palomar)        | Vuelta | Sábados Laborables            | Todo el año | 20:10 | 22:00 | 20:45 |

En base a la anterior información, puede comprobarse que existen un total de 8 expediciones de ida y 6 vueltas a diario. En lo relativo a la duración del viaje, efectivamente, las expediciones tienen todas ellas una duración superior a los 60 minutos, pero es conveniente tener en cuenta que, tal y como ya se avanzó, estos servicios no fueron objeto de revisión recientemente y en su diseño primaron criterios de cobertura poblacional (proporcionar servicio al mayor número de localidades) y, por lo tanto, es posible que los trayectos diseñados en su momento puedan optimizarse para ajustarlos mejor a las necesidades de los usuarios.

Así, en los trabajos que se desarrollarán como consecuencia de la segunda fase de implantación del PTPG se van a combinar criterios de cobertura y criterios de eficiencia, de manera que se pueda proporcionar servicio al mayor número de poblaciones pero también se proporcionen servicios que sean eficientes. La introducción de los servicios de transporte bajo demanda es una de las fórmulas que se va a emplear con este objetivo, proporcionar servicio a poblaciones del rural cuando sea preciso (cuando lo demanden los usuarios) y combinar estos servicios con otros en los que se realicen recorridos más eficientes empleando las nuevas infraestructuras existentes y facilitando a los usuarios un transporte público más rápido y, por lo tanto, más eficiente.

Se informa a continuación de los servicios que cubren las relaciones de movilidad entre el Ayuntamiento de Tomiño y el Ayuntamiento de Gondomar, incluidas en el mencionado contrato V-7047 XG-421 VIGO-GONDOMAR-FORNELOS (O Rosal) con anexos. Las expediciones autorizadas en la actualidad son las siguientes:

| Contrato | Expedición         | Origen            | Destino           | Sentido | Frec Semanal                  | Temp Anual  | Salida | Llegada | Hora de paso Tomiño-Plaza |
|----------|--------------------|-------------------|-------------------|---------|-------------------------------|-------------|--------|---------|---------------------------|
| V-7047   | Tomiño-Vigo        | Tomiño-San Benito | Vigo E.A.         | Ida     | De Lunes a Viernes Laborables | Todo el año | 06:00  | 07:00   | 06:01                     |
| V-7047   | FORNELOS-VIGO E.A. | Fornelos          | Vigo E.A.         | Ida     | De Lunes a Viernes Laborable  | Todo el año | 06:15  | 08:03   | 07:11                     |
| V-7047   | TOMIÑO-VIGO        | Tomiño-San Benito | Vigo E.A.         | Ida     | De Lunes a Viernes Laborables | Todo el año | 08:00  | 09:02   | 08:56                     |
| V-7047   | TOMIÑO-VIGO        | Tomiño-San Benito | Vigo E.A.         | Ida     | De Lunes a Viernes Laborables | Todo el año | 15:30  | 16:32   | 16:26                     |
| V-7047   | VIGO-TOMIÑO        | Vigo E.A.         | Tomiño-San Benito | Vuelta  | De Lunes a Viernes Laborables | Todo el año | 14:30  | 15:33   | 15:26                     |



|        |                    |                   |                   |        |                               |             |       |       |       |
|--------|--------------------|-------------------|-------------------|--------|-------------------------------|-------------|-------|-------|-------|
| V-7047 | VIGO-TOMIÑO        | Vigo E.A.         | Tomiño-San Benito | Vuelta | De Lunes a Viernes Laborables | Todo el año | 18:00 | 19:03 | 18:56 |
| V-7047 | VIGO E.A.-FORNELOS | Vigo E.A.         | Fornelos          | Vuelta | De Lunes a Viernes Laborables | Todo el año | 20:00 | 21:48 | 20:56 |
| V-7047 | VIGO-TOMIÑO        | Vigo E.A.         | Tomiño-San Benito | Vuelta | De Lunes a Viernes Laborables | Todo el año | 21:00 | 22:03 | 21:56 |
| V-7047 | TOMIÑO-VIGO        | Tomiño-San Benito | Vigo E.A.         | Ida    | Sábados Laborables            | Todo el año | 07:00 | 08:00 | 07:01 |
| V-7047 | TOMIÑO-VIGO        | Tomiño-San Benito | Vigo E.A.         | Ida    | Sábados Laborables            | Todo el año | 15:30 | 16:30 | 15:31 |
| V-7047 | TOMIÑO-VIGO        | Vigo E.A.         | Tomiño-San Benito | Vuelta | Sábados Laborables            | Todo el año | 14:00 | 15:00 | 14:01 |
| V-7047 | TOMIÑO-VIGO        | Vigo E.A.         | Tomiño-San Benito | Vuelta | Sábados Laborables            | Todo el año | 21:00 | 22:00 | 21:01 |
| V-7047 | TOMIÑO-VIGO        | Tomiño-San Benito | Vigo E.A.         | Ida    | Domingos y Festivos           | Todo el año | 15:30 | 16:30 | 15:31 |
| V-7047 | TOMIÑO-VIGO        | Vigo E.A.         | Tomiño-San Benito | Vuelta | Domingos y Festivos           | Todo el año | 21:00 | 22:00 | 21:01 |

Conforme a la anterior información, existen un total de 4 idas y 4 vueltas que comunican el ayuntamiento de Tomiño con el ayuntamiento de Gondomar de lunes a viernes”

Resta significar que esta institución considera necesario contemplar condiciones tarifarias especiales a ciertas categorías de viajeros recurrentes, y guiados por ello se efectuó una recomendación a la Consellería de Infraestructuras e Mobilidade sobre bonificaciones y descuentos en el transporte público, que se incluye en el siguiente apartado.

#### IV. Resoluciones del Valedor do Pobo

##### RESOLUCIONES DEL ÁREA DE ADMINISTRACIÓN ECONÓMICA Y TRANSPORTE

| Nº | EXPEDIENTE | MOTIVO   | ADMINISTRACIÓN Y FECHA                                     | RESPUESTA                | ENLACE                     |
|----|------------|--|--|--------------------------|----------------------------|
| 1  | Q/18712/18 | Recomendación a la Consellería de Infraestructuras e Mobilidade sobre bonificaciones y descuentos en el transporte público autonómico. | Consellería de Infraestructuras e Mobilidade<br>02/10/2018 | Pendiente de efectividad | <a href="#">Q/18712/18</a> |

En esta área, para impulsar la tramitación de los expedientes no ha sido preciso formular recordatorios de deberes legales durante el año objeto de informe.

## V. Consideraciones finales

Por lo que respecta al funcionamiento de la administración tributaria, en el ámbito competencial que corresponde supervisar y controlar en esta área, se observan principalmente las mismas deficiencias que ya se han mencionado en informes de ejercicios anteriores: falta de respuesta expresa y en plazo a las reclamaciones y recursos presentados, dificultades para alcanzar acuerdos de aplazamiento de pago en casos de acreditación de dificultades económicas, ejecución de embargos de cuentas corrientes de titulares en situación de vulnerabilidad, entre otras.

Instamos desde aquí a la administración, local y autonómica, para que intensifiquen esfuerzos a fin de proporcionar respuesta motivada en tiempo y forma a las reclamaciones que la ciudadanía formula. Que extremen al máximo los deberes legales que se extraen de la Ley de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, dando **respuestas expresas y directas**.

Los derechos de la ciudadanía se plasman y concretan en la práctica de las relaciones que las personas mantienen con la administración, en el derecho a que la actividad administrativa se sujete a los principios de eficacia, seguridad jurídica y legalidad. El instrumento que vehicula las garantías básicas para la ciudadanía es la regulación del procedimiento administrativo contenido en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Lo cierto es que a juzgar por el número de quejas conocidas se continúa observando la existencia de carencias importantes por la inactividad administrativa y el recurso al silencio administrativo.

Seguiremos insistiendo en que la **ciudadanía tiene derecho** a recibir una respuesta sobre las demandas que plantean ante la Administración y esa **respuesta** ha de ser **motivada**, emitida por el órgano competente y **notificada** con las formalidades que la Ley exige. El cumplimiento de las formalidades que demanda el procedimiento administrativo es la garantía del efectivo ejercicio de los derechos de la ciudadanía.

Por lo que se refiere a entidades bancarias, y a propósito de las diferentes sentencias dictadas a lo largo de 2018, que anulan productos estructurados, corresponde incidir en que el artículo 79 de la Ley 24/1988 de Mercado de Valores señala no sólo que la información facilitada por el banco debe ser “**imparcial, clara y no engañosa**” (Artículo 79 bis 2), sino que también “**advierta de los riesgos asociados**”. En la información que se entregue a las personas inversoras con carácter previo a la adquisición de un producto se han de incluir cuantas advertencias estime necesarias relativas al instrumento financiero y particularmente aquellas que destaquen que se trata de un producto no adecuado para inversores no profesionales debido a su complejidad. En la práctica, con frecuencia se **comercializan productos complejos** y de **alto riesgo** como seguros y rentables **sin la debida información** para el cliente, lo que puede ocasionar graves perjuicios.

Como ha reconocido reiterada jurisprudencia, cuando se trata de productos complejos, el test de idoneidad debe poner de manifiesto la coherencia entre el perfil de riesgo y los productos de inversión. Conviene recordar como lo hace el Tribunal Supremo, que el **deber de información** debe de ser **activo**, no de mera disponibilidad. Es la entidad quien debe de facilitar la información, no los clientes reclamarla. Sin conocimientos expertos, el cliente no puede saber qué información concreta debe de reclamar. Más aún, el cliente debe de poder confiar en que el banco que le asesora no está omitiendo información relevante. Es el banco quien debe de informar de los perjuicios concretos que podrían llegar a producirse en su desenvolvimiento presentando simulaciones y escenarios posibles.

Con respecto al tema de las **comisiones bancarias**, reiterar que son legales, pero lo son sujetas a dos condiciones, tal y como establece la Orden Ministerial 2899/2011, de 28 de octubre, siempre y cuando se correspondan con un servicio efectivamente prestado por la entidad, y que su importe se ajuste al coste de dicho servicio.

El problema reside en que en ocasiones las entidades no acreditan haber prestado ningún servicio concreto más allá de generalidades, y menos aún presentan una tarifa de precios respecto de la que han calculado el coste, limitándose a cobrar lo que consideran conveniente.

Lo cierto es que, si cada vez los servicios del propio banco están más tecnificados a través de aplicaciones, banca electrónica e incluso dinero virtual, es difícilmente comprensible que sobre otros años se incrementen dichas comisiones, puesto que esa tecnificación debería reducirlas, porque es prácticamente el cliente quien gestiona su propio dinero.

Para finalizar centrándonos en el **transporte**, decir que también este año se han vuelto a recibir quejas relativas a cambios de horarios, frecuencias, conexiones y supresión de líneas de transporte público de viajeros por carretera. Se han tramitado la mayoría de ellas a título individual, pero también se han presentado quejas colectivas y sobre algunas, todavía se están practicando actuaciones. El elemento común a la práctica generalidad de estas quejas es la necesidad de nuevos servicios y la corrección de deficiencias. Como novedad este año, afloró la problemática de los precios, la **ausencia** de **descuentos** y la **pérdida** de **bonificaciones** que reflejaban algunas quejas, lo que motivó la queja de oficio incoada sobre aplicación de condiciones tarifarias especiales a ciertas categorías de viajeros habituales.

La revisión en profundidad del mapa de servicios de transporte público, la planificación y el nuevo diseño de los servicios para adaptarse a la realidad actual de Galicia, constituye un reto, por lo que el **Plan de Transporte Público de Galicia**, tendría la oportunidad de conseguir no solo aunar la mejora del sistema de transporte público en los ámbitos comarcales y rurales llevando líneas a más localidades sino el conseguirlo optimizando los recursos públicos y con unos precios asequibles para las personas usuarias recurrentes. Ha de conseguirse conjugar la dotación del servicio de transporte en condiciones adecuadas de regularidad, frecuencia y horarios ajustando su prestación a criterios de eficiencia y maximizando el control por parte de la administración para asegurar la calidad del servicio acorde a las condiciones tarifarias que correspondan.

Se insistirá un año más en la idea de que el nuevo mapa de servicios de transporte público ha de responder a una doble necesidad: garantizar por una parte una mayor cobertura territorial y por otra, ofrecer satisfacción a los desplazamientos constantes y recurrentes a espacios cada vez más poblados. Que el nuevo sistema de transporte público colectivo sea respetuoso con el medio ambiente, eficiente y útil, es más que una conveniencia una necesidad, pues solo así servirá de alternativa real al uso del vehículo particular.







## Capítulo 2

### RESUMEN DE LAS QUEJAS POR ÁREAS: OBRAS PÚBLICAS Y EXPROPIACIONES





## I. Introducción

Las quejas de esta área cuyo ámbito material se extiende por subáreas de distinta tipología como: obras públicas, carreteras, expropiaciones, aguas de dominio público, puertos y responsabilidad patrimonial, por citar aquéllas en las que se han tramitado más expedientes, han reflejado problemáticas similares a las que se vienen produciendo los últimos años.

Por lo que respecta a las obras públicas, en sus distintas facetas de ejecución de obras y redacción de proyectos de infraestructuras, destacan las quejas por la oposición de plataformas ciudadanas a la ejecución de proyectos públicos. Ha de mencionarse que las quejas que se presentan en esta área afectan muchas veces a una pluralidad de personas, y se presentan bien a través de asociaciones vecinales o acompañando listas de firmantes, como daremos cuenta en su momento, en el apartado correspondiente a actividad de supervisión.

Las quejas tramitadas siguen incidiendo en las consecuencias que para los particulares directamente afectados causan las obras durante su ejecución, con especial referencia a quienes en la vecindad se consideran negativamente afectados por la implantación de un proyecto que, sin embargo, supone una mejora con carácter general. Esta situación se suscita en ocasiones en los proyectos de mejora de carreteras que, con el fin de optimizar la seguridad y reducir la siniestralidad, implantan una reordenación que obliga a algunas personas usuarias a recorrer mayores distancias para acceder a ramales o carreteras secundarias desde la carretera principal. En supuestos así, es exigible a la Administración que adopte cuantas medidas razonables minimicen las afecciones para las personas usuarias.

Para la ejecución de grandes proyectos de infraestructuras, la fase de estudio y planificación de las distintas alternativas posibles para un trazado concreto resulta fundamental no sólo porque legalmente así esté previsto sino también porque ello debe permitir a la ciudadanía el conocimiento y contraste de las previsiones públicas. Dicho esto, no se puede obviar en este tema que la potestad de planificación, primero y de ejecución, después, tienen ambas un amplio componente de discrecionalidad en las soluciones alternativas que se implantan por quien tiene la potestad y competencia para llevarlas a cabo, de tal forma que, salvo que exista una clara desviación de poder o arbitrariedad en la decisión, el cuestionamiento de la solución adoptada no puede prosperar.

Puede servir de exponente este año una queja colectiva de una plataforma ciudadana rubricada por más de mil firmantes, tramitada durante este ejercicio, sobre el proyecto de

construcción de una senda ciclista y peatonal en la carretera OU-402, a su paso por Reza. Se dará cuenta de su resolución en el apartado III del informe de este área aunque se avanza ahora que se resolvió favorablemente sin que fuera preciso efectuar recomendación al órgano competente.

En otras ocasiones las personas promotoras de expedientes de quejas también cuestionan la idoneidad del trazado de un proyecto a ejecutar por las consecuencias que para la propiedad afectada representan, proponiendo alternativas que, a su juicio, resuelven mejor y con menos costo el proyecto a ejecutar, además de representar una menor afección para la persona interesada. En estos supuestos, la Administración tiene la obligación de identificar los motivos por los que entiende que la alternativa que ha aprobado es la más razonable y la más eficaz considerada en su conjunto, sin que dicha ponderación se deba circunscribir exclusivamente al coste económico del proyecto a ejecutar.

En términos generales, en aquellos casos en los que se detectó alguna actuación incorrecta, la respuesta de las administraciones públicas concernidas fue razonable en el sentido de atender las consideraciones que se le trasladaron desde la institución.

El silencio administrativo también en esta área continúa siendo causa de intervención de esta institución ante las administraciones públicas afectadas, toda vez que las personas se quejan de que no reciben respuesta alguna sobre los problemas que plantean o que la contestación que les trasladan es totalmente insuficiente ante las cuestiones que han expuesto a la Administración. Deviene necesario una vez más, insistir en que las administraciones públicas deben incrementar el esfuerzo en facilitar una respuesta razonada sobre las intervenciones que pretende desarrollar, explicando de forma pormenorizada los motivos por los que determinadas demandas no pueden ser atendidas, bien por su imposibilidad legal o por otras razones de interés público que deben detallar.

Se reproducen los supuestos de retrasos en la tramitación de los expedientes administrativos superándose los plazos que para dictar resolución expresa prevé la normativa, así como otros que traen causa en desacuerdos con pronunciamientos desestimatorios.

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 hubieran formulado recomendaciones toda vez que ya se obtuvo una solución satisfactoria o bien se

manifestaron compromisos cuya materialización confiamos se produzca con la presteza debida.

En los supuestos de tramitación de reclamaciones por daños producidos con motivo de la ejecución de obras públicas, las personas afectadas se quejan en ocasiones, de que no reciben respuesta o la que reciben es parca en motivación en aspectos como el informe pericial contradictorio que niega los daños alegados o la visita de inspección sobre los daños, por citar algunos supuestos que se reiteran.

Sobre la responsabilidad patrimonial de la Administración pública, se plantean conflictos en los que conocemos que las personas afectadas ya han cursado escritos a administraciones locales solicitando indemnización, los ayuntamientos las desestiman y contra tal desestimación las personas interesadas presentan recursos de reposición, que quedan pendientes de resolver y cuando admitida la queja a trámite se solicita información sobre el resultado de las actuaciones seguidas, el ayuntamiento responde reconociendo no haber resuelto el recurso interpuesto, remitiendo al interesado a la vía contenciosa. Al considerar inaceptable, respuestas de ese tipo, es preciso recordar la obligación de la administración de dictar en todos los procedimientos resolución expresa sobre el fondo del asunto y notificar la misma rompiendo el silencio administrativo mantenido en vía de recurso.

Esta institución considera que cuando la ciudadanía se dirige a la Administración pública exigiendo responsabilidad patrimonial lo hacen no para que, al cabo de los meses, incluso años, de espera de una respuesta que no llega, se les diga que su pretensión deben considerarla desestimada ante la ausencia de resolución expresa. La ciudadanía lo que espera es que se le responda, ya sea estimando su pretensión de forma clara y precisa o, en su caso, desestimándola de manera motivada para que pueda conocer las razones que avalan la resolución adoptada y en su caso utilizar las vías de recurso que considere oportunas.

Detrás de cada reclamación hay una persona identificable que acude a la Administración, tenga razón o no, con una reclamación provocada por un problema, con frecuencia de cierta entidad y que considera, con razón o sin ella, que se le ha ocasionado un daño, por un funcionamiento anómalo de los servicios públicos. Esa persona se merece una respuesta singularizada y congruente, esto es motivada. La respuesta normalizada del silencio impide a estas personas interesadas y a esta institución conocer la motivación de la desestimación presunta.

Con pequeñas diferencias según la casuística de cada situación, las denuncias de la falta de cumplimiento de la legalidad por la administración sobre este particular, resultan reiteradas en relación a los aspectos ya expuestos en informes correspondientes a ejercicios previos.

En otro orden de cosas, hemos de señalar ya centrándonos en materia expropiatoria, que los terrenos para la ejecución de los proyectos de obras públicas, en ocasiones, se obtienen por mutuo acuerdo de las partes, siendo una práctica que resulta de interés tanto para la Administración porque le evita la conflictividad y acorta los plazos para la disponibilidad de los terrenos, como para los particulares que obtienen compromisos para actuaciones conexas al proyecto principal o los términos en los que se ejecutará la reposición de la propiedad afectada. Recordar, que este modo de actuar requiere, en todo caso, la constancia por escrito de lo pactado, estando ambas partes sujetas a cumplir los términos acordados según se documentó.

Con respecto a los procedimientos expropiatorios, es extendida la percepción, que las personas solicitantes de la intervención de esta institución, tienen sobre el desequilibrio entre la celeridad de la administración a la hora de expropiar y darle efectividad al hecho en sí de la desposesión y la lentitud en dar cumplimiento al abono del justiprecio e intereses correspondientes.

La lentitud del procedimiento, los retrasos y la tardanza del pago del justiprecio e intereses de demora se producen con carácter general en los casos que se han conocido durante el año 2018. Se puede acreditar, de acuerdo con las quejas tramitadas, que los créditos presupuestarios que anualmente aprueba la Administración, tanto autonómica como local, para cubrir estas obligaciones de pago, resultan ser insuficientes.

La dilación incluso se agrava más, por la posible acumulación de otros retrasos, como la tardanza en la remisión por la administración, de los expedientes de justiprecio al Xurado de Expropiación de Galicia, o también por el ritmo del procedimiento de fijación del justiprecio por este órgano administrativo; aunque ha de decirse en este último caso, que este año se ha percibido cierta mejora en los tiempos ya que se han acortado en términos comparativos con años anteriores.

Se han repetido las reclamaciones por retraso en el abono del justiprecio, intereses o indemnizaciones, en las que, tras la solicitud de información a la Administración expropiante, se informa a esta institución que en breve plazo de tiempo se procederá al pago. Pero se observa que, pese al anuncio, se producen largos retrasos en los pagos, que

se dilatan en el tiempo, y en ocasiones motivan que la parte promotora del expediente de queja se vuelva a dirigir al Valedor do Pobo instando la práctica de nuevas actuaciones. En el apartado III correspondiente a actividad de supervisión se expondrán algunos ejemplos, que han aflorado durante este ejercicio.

En otro ámbito, se ha de mencionar que se incoó una queja de oficio por el empleo de herbicidas como el glifosato en labores de desbroce en arcones de carreteras de titularidad autonómica como la PO-195, PO-344, PO-350, y PO-552, sobre la que informaremos en el apartado de supervisión.

Abordando ya el ámbito normativo a nivel estatal, señalaremos, más allá de cambios de titularidad de tramos de carreteras del Estado a favor de la Comunidad Autónoma, el Real Decreto-ley 18/2018, de 8 de noviembre, sobre Medidas Urgentes en Materia de Carreteras. (BOE núm.271 de 9 de noviembre).

Este Real Decreto-ley tiene por objeto introducir varias reformas en la Ley 37/2015, de 29 de septiembre, de Carreteras, que se justifican por razones de extraordinaria y urgente necesidad. La primera de esas reformas permite que, por razones de seguridad vial o medioambientales, se imponga en determinadas carreteras el desvío obligatorio de los vehículos pesados hacia las autopistas de peaje. La elevada siniestralidad de algunos tramos de carreteras convencionales, así como niveles de congestión de tráfico elevados, justifican la necesidad y la urgencia de disponer cuanto antes de una norma que mejore la cobertura legal de una mayor seguridad. La circunstancia de que el desvío del tráfico sea obligatorio atribuye este mismo carácter al pago del peaje, lo que justifica el empleo de una norma como la propuesta para mejorar la cobertura legal que ampara esta medida.

También se modifica la Ley de Carreteras para tipificar como infracción muy grave la eventual negligencia de los concesionarios de carreteras cuando esta ocasiona un perjuicio significativo a los usuarios y, además, concurren circunstancias para las que la actual tipificación como infracción grave resulta insuficiente. La norma se ha redactado teniendo en cuenta el deber de «vigilancia reforzada» que, según la jurisprudencia, incumbe a los concesionarios de autopistas ante nevadas u otras situaciones meteorológicas adversas. En este caso, la inminente puesta en aplicación de los correspondientes planes de vialidad invernal justifica la urgencia de disponer inmediatamente de los medios legales necesarios, en este caso de carácter sancionador, para garantizar la continuidad y la calidad del servicio prestado a los usuarios.

Asimismo, se reforma la Ley de carreteras para dar cobertura de rango legal al cobro de peajes por la Sociedad Estatal de Infraestructuras del Transporte Terrestre, S.M.E., S.A. (SEITTSA), al asumir, en su caso, la explotación de determinadas autopistas de peaje que han revertido o que reviertan al Estado.

Finalmente, se modifica la Ley de Carreteras para permitir que la aprobación de los proyectos de construcción suponga la declaración de urgente ocupación de los bienes a efectos expropiatorios, con el fin de no demorar la realización de las obras en los casos que así fuese necesario, evitando así el consiguiente perjuicio que para el interés general suponen estos retrasos y del mismo modo que ya ocurre en las leyes sectoriales de otras infraestructuras. Asimismo, se pretende reducir el elevado grado de afectación a los usuarios que supone la realización de las obras de carreteras, afectación que debe minimizarse utilizando todos los mecanismos que la normativa permite. Las razones que justifican la urgencia de esta modificación derivan de la necesidad de que a los próximos proyectos de construcción de carreteras les resulte de aplicación la previsión de forma inmediata con la finalidad de asegurar el cumplimiento del interés público de su construcción sin necesidad de someter caso a caso la declaración de utilidad pública o interés social.

La redacción actual del artículo 12 de la Ley de Carreteras, obliga a la realización de una serie de trámites administrativos adicionales para cualquier tipo de obra de carreteras, con independencia de su envergadura y fin principal. Existen en particular obras de escasa cuantía económica, pero que inciden de manera importante en la seguridad vial, tales como: actuaciones en Tramos de Concentración de Accidentes, mejoras locales de trazado, mejora de intersecciones y enlaces, etc. y cuya contratación es urgente, dada su incidencia en la seguridad. La tramitación ordinaria de la modificación de la Ley requeriría de unos plazos mucho más dilatados con el consiguiente retraso en la puesta en servicio de estas actuaciones y el retraso en la consecución de las mejoras de la seguridad vial.

Por ello, en este caso, el real decreto-ley representa un instrumento constitucionalmente lícito, en tanto que pertinente y adecuado para la consecución del fin que justifica la legislación de urgencia, que no es otro, tal como reiteradamente ha exigido el Tribunal Constitucional, que subvenir a una situación concreta, dentro de los objetivos gubernamentales, que por razones difíciles de prever requiere una acción normativa inmediata en un plazo más breve que el requerido por la vía normal o por el procedimiento de urgencia para la tramitación parlamentaria de las leyes.

A nivel autonómico señalar que el DOG número 185 de 27 de septiembre publicaba el decreto 88/2018 de 26 de septiembre por el que se establecía la estructura orgánica de la Xunta de Galicia, de modo que la materia abordada en esta área correspondería desde entonces a la denominada Consellería de Infraestructuras e Mobilidade. (Axencia Galega de Infraestructuras, Xurado de Expropiación de Galicia).

El DOG de 5 de octubre publicaba el decreto 106/2018 de 4 de octubre por el que se modificaba parcialmente el Decreto 177/2016. De acuerdo con esa modificación, la entidad empresarial Augas de Galicia se incluía asimismo en los órganos de dirección de la Consellería de Infraestructuras e Mobilidade.

El DOG ha publicado también durante este año, diferentes cambios de titularidad de tramos de carreteras autonómicas a favor de ayuntamientos como algunos de la AC-550 a favor de Porto do Son; ciertos tramos de la AC-130 a favor de Mugardos; un tramo de la AC-556 a favor de Valdoviño; unas franjas de terreno de dominio público de la OU-312 a favor de Lobios; el antiguo trazado de la carretera provincial LU-P-2801 a favor de Riotorto; toda la carretera provincial EP-9204 avenida de Luis Rocafort a favor de Sanxenxo o el tramo de la PO-546, paso superior del ferrocarril Pontevedra-puerto de Marín a favor de Pontevedra por citar algunos ejemplos.

## II. Datos cuantitativos

El número de quejas de esta área crece notablemente en relación con el año 2017. Se experimenta un ascenso del 58 %. Se han inadmitido 9 expedientes de quejas, un 0,64 % del total. La causa de inadmisión en 3 expedientes era no tratarse de problemáticas con competencia del Valedor do Pobo. En 2 no se había realizado actuación administrativa previa. En 1 expediente el asunto era de competencia judicial, en otro se había superado ampliamente el plazo de 1 año desde el conocimiento de los hechos, en otra queja no se apreció actuación administrativa irregular y finalmente en otra queja esta institución se inhibió por estar conociendo ya sobre los mismos hechos el Defensor del Pueblo.

Continúan en tramitación a fecha de cierre del ejercicio solamente 4 expedientes de queja, lo que representa un 0,29 % del total de quejas admitidas.

La tipología de las quejas que se incluyen en esta área como viene sucediendo cada año, es diversa. Abarca problemáticas relativas a daños producidos con ocasión de la ejecución de obras públicas; deficiencias en el estado de conservación de las carreteras de titularidad provincial o autonómica; colectivos que solicitan la protección de la institución mostrando rechazo y oposición a nuevos proyectos de infraestructuras viarias; expropiaciones

forzosas, fundamentalmente retrasos en los pagos de los intereses; y gestión de dominio público (aguas continentales, costas, puertos).

Se han tramitado tres expedientes de quejas colectivas. Una de 122 firmantes sobre el estado de conservación de carreteras en O Saviñao, competencia de la Diputación Provincial de Lugo. Otro expediente con 174 firmantes, se quejaban sobre el estado de una carretera de titularidad municipal del ayuntamiento de A Pobra do Carmiñal, y la más numerosa de 1059 firmantes mostraba su oposición al proyecto de la Axencia Galega de Infraestruturas (AXI) de construcción de una senda ciclista y peatonal en la carretera OU-402 de titularidad autonómica.

Se han remitido durante este año 2 expedientes al Defensor del Pueblo, uno relativo a los intereses de demora de un procedimiento expropiatorio de la administración del Estado y otro sobre el estado de conservación de la carretera nacional N-120 entre Ourense y Ponferrada.

Se han tramitado 10 expedientes de queja correspondientes a años anteriores y sobre 6 expedientes que en su momento se remitieron al Defensor del Pueblo, se ha dado cuenta a esta institución del estado de tramitación actual, en unos casos, y en otros, de la finalización de las actuaciones y de la resolución satisfactoria de los mismos. En el apartado de supervisión se mencionará algún ejemplo.

|                                  | Total reclamantes |        | Total asuntos |        |
|----------------------------------|-------------------|--------|---------------|--------|
| Iniciadas                        | 1397              |        | 62            |        |
| Admitidas                        | 1386              | 99,21% | 51            | 82,25% |
| No admitidas                     | 9                 | 0,65 % | 9             | 14,52% |
| Remitidas al Defensor del Pueblo | 2                 | 0,14%  | 2             | 3,23%  |



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

|            | Total reclamantes |         | Total asuntos |        |
|------------|-------------------|---------|---------------|--------|
| Concluidas | 1382              | 99,71 % | 47            | 92,15% |
| En trámite | 4                 | 0,29 %  | 4             | 7,85%  |

Por lo que respecta a las quejas presentadas en años anteriores y pendientes de resolución en algún momento de 2018, la situación actual es la siguiente:

| Año de presentación | En trámite a 31-12-2017 | Reabiertas | Total | Resueltas | En trámite a 31-12-2018 |
|---------------------|-------------------------|------------|-------|-----------|-------------------------|
| 2013                | 1                       | 0          | 1     | 1         | 0                       |
| 2014                | 1                       | 0          | 1     | 1         | 0                       |
| 2016                | 1                       | 1          | 2     | 2         | 0                       |
| 2017                | 3                       | 4          | 7     | 6         | 1                       |

### III. Actividad de supervisión

Se recogen a continuación un resumen de las quejas más representativas que se han tramitado este año y que constituyen un reflejo de la actividad desarrollada durante el ejercicio objeto de informe, según los epígrafes que se detallan seguidamente:

#### 1. Carreteras

En un expediente iniciado este año en el mes de abril, 122 vecinos de O Saviñao, de las parroquias de Mourelos, Diomondi, Santa Mariña de Rosende y Fión, solicitaban la intervención del Valedor do Pobo por el mal estado de unas carreteras de la zona, competencia de la Diputación Provincial de Lugo. Sobre todo, señalaban la carretera LU-5807, que cruza estas parroquias del ayuntamiento de O Saviñao, la cual referían estar intransitable, llena de socavones imposibles de evitar dada la cantidad y profundidad de los que hay, con cunetas llenas de hierba y sin poder orillar sin riesgo de salirse de la vía.

Este problema lo llevaban sufriendo ya durante mucho tiempo, por lo que habían llamado en diferentes ocasiones al 112. Siempre les habían atendido y observaban que al día

siguiente se presentaba personal de obras con aglomerado en frío e intentaban tapar los socavones. Así sucedió varias veces.

Ahora indicaban, hay tramos en los que ya sólo hay socavones unidos y no queda otra que pisarlos para poder pasar. Sobre todo, de Vendanova a Cerdeiro (parroquia de Mourelos) estaba intransitable. Ya habían llamado al departamento de Vías y Obras de la Diputación Provincial de Lugo, para exponerles la problemática, donde días después le aconsejaron que era conveniente la presentación de un escrito que expusiera la situación.

Al pasar el tiempo y no conseguir una solución, se dirigieron a esta institución refiriendo que el órgano provincial actuaba a destiempo también en materia de desbroces. Insistían en que esa vía la tenían que utilizar inevitablemente desde Mourelos, pues no tenían otras para la conexión con Ferreira de Pantón, Monforte de Lemos, Chantada, Ourense, Lugo o Escairón para llegar al centro médico, farmacia, hospital, colegio, compras e incluso para desplazarse a trabajar, pues la mayoría trabajaban fuera de la parroquia.

Por todo esto pedían colaboración del Valedor do Pobo para dar solución a un problema de gran importancia para todos ellos manifestando finalmente que no querrían tener que abandonar las aldeas por falta de servicios primordiales como es el acceso por carretera. Aportaban amplio reportaje fotográfico del estado de la problemática que denunciaban.


Admitida a trámite e iniciada la investigación se solicitó informe de colaboración al órgano provincial, que hubo de ser requerido con posterioridad en dos ocasiones. Finalmente, en el mes de agosto quedó incorporado al expediente la respuesta de la Diputación Provincial de Lugo.

En ella se hacía constar que desplazado personal del Servicio de Vías y Obras a la carretera LU-P-5807, se había comprobado que, si bien el estado del pavimento no ofrece una comodidad elevada para el usuario, no plantea problemas de seguridad para la circulación, siempre que, las velocidades sean adecuadas a las características geométricas de la carretera.

Señalaba el órgano provincial, que la red provincial de Lugo tiene más de 4.200 km -es la más extensa de España- y el presupuesto para conservación de la misma del que dispone la Diputación de Lugo hace imposible mantener unos estándares de calidad óptimos, por lo que el exiguo presupuesto disponible, se destina fundamentalmente a realizar un mantenimiento que evite situaciones de peligrosidad para la seguridad vial llevándose a

cabo campañas anuales de bacheo (en ejecución actualmente), de desbroce de maleza en márgenes (de próxima ejecución), etc., así como labores de mantenimiento de la vialidad.

Por todo ello, verificado el impulso efectuado mediante la totalidad de las actuaciones que se practicaron durante el tiempo de tramitación del expediente, se procedió a concluirlo.



El servicio de Vías y Obras de la Diputación Provincial de Lugo, verifica el estado de la carretera LU-P-5807, tras la queja vecinal, ejecuta bacheo, desbroces de maleza y labores de mantenimiento de acuerdo con el presupuesto para conservación de que dispone.

Otra queja colectiva apoyada por 147 firmantes denunciaba en el mes de mayo el mal estado de la carretera que discurre entre el lugar de Cadreche y el de Vilariño, parroquia de Posmarcos, en el municipio de A Pobra do Caramiñal. Manifestaban que la carretera presentaba multitud de baches producidos por el intenso tráfico de vehículos y camiones, falta de mantenimiento y limpieza del arcén, que provocaba que las aguas discurrieran por la calzada contribuyendo al deterioro de la misma. Referían que el deterioro iba en aumento y que el ayuntamiento no había efectuado las labores de mantenimiento precisas y que debido a esa inacción municipal los baches y socavones cada vez eran de mayor tamaño. Incluso mencionaba el escrito de interposición de queja que se habían ocasionado daños en vehículos.

Señalaban que habían sido presentadas ya varias quejas en el ayuntamiento pero que no habían sido atendidas.

Así pues, se solicitó informe de colaboración al ayuntamiento de A Pobra do Caramiñal a fin de poder esclarecer la problemática por la que se solicitaba la intervención del Valedor do Pobo. Al no obtener respuesta a pesar del tiempo transcurrido ni lograr conseguir una justificación del atraso, después de dos requerimientos, en el mes de octubre se efectuó un recordatorio de deberes legales. Un mes después, en noviembre finalmente se recibe el informe reiteradamente solicitado.

Fundamentalmente se manifestaba que a finales del mes de junio se había procedido a arreglar el pavimento de la carretera objeto de queja y que el gobierno de ese ayuntamiento había llevado a pleno dos solicitudes de crédito para poder hacer frente a ese y otros arreglos necesarios en el sistema viario municipal, pero que habían sido las dos

rechazadas por la oposición. Se argumentaba que en los presupuestos 2018 se había incluido una partida de 80.000 euros para acometer estas actuaciones, pero no se aprobaron. Posteriormente se presentó una moción de confianza que permitiera aprobarlos, y solo una vez que terminó el plazo para la presentación de una candidatura alternativa habían podido antes de que entrasen en vigor los presupuestos, realizar la obra.

Así las cosas, dimos traslado del informe emitido por el órgano local al colectivo firmante de la queja y se concluyó el expediente.

En el mes de junio se conocía una queja firmada por 1060 personas, en contra de un proyecto de la Axencia Galega de Infraestructuras (AXI) de la Consellería de Infraestructuras e Mobilidade. La asociación vecinal se oponía al itinerario peatonal y ciclista en el margen derecho de la carretera OU-402 Ourense-Rabiño, perteneciente a la Red Secundaria de Carreteras de Galicia a su paso por el núcleo de Reza, del ayuntamiento de Ourense, en el tramo comprendido desde el P.K. 1+090 hasta el P.K. 3+780. El itinerario abarcaba pues, una longitud de 2690 m, que si bien no constituía un tramo densamente urbanizado, sí que alrededor de 600 m de su longitud se realizarían en frentes de construcciones existentes, "Se trata de una senda compartida de ancho variable, siendo el mínimo de 1.80 m" según se describe en la memoria del proyecto, con un ancho medio de no más de 3 m en la mayor parte del recorrido.

Los vecinos de Reza que firmaban la queja estaban en contra de la ejecución de este proyecto en los términos en él establecidos, y referían no haber sido consultados en el periodo de redacción del mismo.

La alineación oficial en este tramo de la vía se adaptaba a la disposición de edificaciones tradicionales, algunas de ellas con más de un siglo de antigüedad, y a las líneas de cierres solicitadas a lo largo de los años por el resto de los inmuebles. Esto obliga a que en el desarrollo del itinerario se den varios anchos en función del espacio disponible, reduciéndose en varios tramos hasta el 1,80 m (considerado mínimo en la memoria) y en casos muy concretos se reduce por debajo del 1,50 m para poder adaptarse a la realidad existente.

Esta situación de estrechamientos de tramos por la necesidad de mantener la alineación marcada por las edificaciones tradicionales se daba en varios puntos que generan un conflicto severo entre la movilidad de peatones, ciclistas y de los propietarios de estas viviendas que tienen el acceso directamente desde la vía pública, el cual se vería seriamente obstaculizado por el tránsito de bicicletas. Estas mermas supondrían un serio

peligro para la integridad física de las personas y por tanto no se garantizaría la seguridad de los mismos, señalaba el escrito inicial de queja.

Buena parte de esas viviendas disponen de accesos para vehículos al interior de los garajes de su propiedad, con aceras rebajadas a tal fin, con lo que el itinerario en las condiciones proyectadas supondría un claro peligro por la interrupción continua de las circulaciones.

De inmediato, nos dirigimos a la AXI solicitando informe, que fue incorporado al expediente con prontitud. De acuerdo con lo manifestado en el informe se pudo conocer que la AXI, en coordinación con el Plan de Seguridade Viaria de Galicia 2016-2020 y con el Programa Operativo FEDER 2014-2020, estaba desarrollando desde 2016 el Plan de Sendas de Galicia, que comenzó con la elaboración de una "Estrategia en materia de movilidad alternativa de Galicia", centrada en el fomento de la movilidad alternativa a nivel local, cotidiano y a escala comarcal. Esa estrategia lleva implícita la mejora de la seguridad viaria: busca crear sendas a lo largo de las carreteras de titularidad autonómica que disminuyan el peligro para las personas que opten por la movilidad alternativa y que faciliten o hagan posible que el conjunto de usuarios (vehículos, peatones y ciclistas) circulen en condiciones de mayor seguridad.

En base a la citada "Estrategia en materia de movilidad alternativa de Galicia", la Axencia Galega de Infraestructuras aprobó, el 2/11/2017, el documento "Itinerarios peatonales y ciclistas en la comarca de Ourense y ayuntamientos limítrofes". Pero ya antes, en julio de 2016, se había presentado su propuesta en la que ya se incluía esta senda en Reza, con el fin de ofrecer dicha movilidad sostenible a sus vecinos.

La actuación se desarrollará en los lugares de Vista Hermosa y Outariz, creando un itinerario por la margen derecha de la carretera OU-402, desde el p.q. 1+090 hasta el aparcamiento situado en el p.q. 3+290, retomando posteriormente el itinerario en el tramo del margen derecho del río Miño, en la zona de las termas de Outariz.

De acuerdo con el artículo 21.1 de la Ley 8/2013, del 28 de junio, de Carreteras de Galicia la AXI sometió el proyecto constructivo al trámite de información pública, que se anunció en el DOG del 04/04/2018. A través de este trámite cualquier persona o colectivo pudo formular por escrito, ante esa agencia, las observaciones relativas a la concepción global del trazado diseñado que considere convenientes. En este caso concreto, el plazo para presentar alegaciones había finalizado el pasado 21/05/2018.

Según informaba la AXI el proyecto de construcción de itinerario peatonal y ciclista en la O-402, tramo Reza, punto kilométrico 1+090 - 3+780 aún no estaba rematado ni aprobado. En esos momentos la agencia estaba evaluando todas las alegaciones recibidas en el trámite de información pública previsto en el artículo 21.1 de la Ley de Carreteras de Galicia, de manera que se incorporen al proyecto, de ser el caso, aquellas que finalmente se consideren útiles para: resolver omisiones o errores en los bienes y derechos afectados, mejorar aspectos de la seguridad viaria y/o técnicos, atender necesidades desconocidas o no detectadas, si encajan con el objeto del proyecto y su campo de actuación.

Así mismo se adelantaba, si bien era necesario esperar a estudiar con detenimiento las alegaciones recibidas y los informes sectoriales, que se van a eliminar en el proyecto constructivo las referencias al uso ciclista y se van a atender todas las mejoras que se propongan que sean compatibles con el objeto del proyecto, que es fomentar la movilidad sostenible peatonal y mejorar la seguridad viaria.

En base a todo ello evaluado el escrito inicial de queja junto con las firmas aportadas, y recibido el informe de la Agencia Gallega de Infraestructuras, una vez practicadas cuantas actuaciones de supervisión y control propias de esta institución se desarrollaron en este expediente, finalizamos su tramitación, toda vez que las alegaciones al proyecto de construcción en la carretera OU-402 se están evaluando por el órgano competente hasta el punto de que se incorporen al proyecto las idóneas para mejorar aspectos de seguridad viaria, técnicos o errores con afición a bienes o derechos.

Al considerar atendida la queja, un mes después de que hubiera sido admitida a trámite, al conocer que se eliminarán en el referido proyecto constructivo el uso ciclista y se van a atender mejoras de seguridad viaria concluimos la intervención del Valedor do Pobo.

La AXI atiende las alegaciones de una plataforma vecinal eliminando el uso ciclista de un proyecto viario en la O-402, incorporando al mismo las que mejoren aspectos de seguridad viaria y fomenten la movilidad peatonal.



En otro expediente, un vecino de Pontearreas se quejaba de que en el mes de marzo había presentado unas alegaciones al proyecto de reforma de la PO-403, y que finalizando septiembre no había recibido respuesta.

La respuesta de la AXI señalaba que:

El 30/01/2018 se había publicado en el DOG el "Anuncio del 10 de enero de 2018 por el que se somete al trámite de información pública la separata del proyecto de construcción del Plan de seguridad viaria de Galicia 2016-2020: mejora de la seguridad viaria (MSV) en el contorno de tramos de concentración de accidentes en la carretera PO-403, p.q. 8+600 a 10+200, de clave PO/17/151.06, así como la relación individual de bienes, derechos y propietarios afectados".

El 14/03/2018 tienen entrada en el registro de la Agencia Galega de Infraestructuras las alegaciones presentadas por el promotor de la queja, presentadas en el registro del ayuntamiento de Ponteareas. El 10/08/2018 se recibe en el registro de la AXI un nuevo escrito del interesado en el que solicita que se responda a las alegaciones.

El plazo para la presentación de alegaciones e informes a la separata para información pública del proyecto de construcción de referencia abarcó del 31/01/2018 al 13/03/2018. Tras este trámite de información pública se recibieron un número importante de alegaciones (87), lo que supuso un importante trabajo de análisis para la elaboración del preceptivo informe de respuesta. Además, se recibieron informes de organismos afectados y los certificados de exposición al público, alguno de ellos con cierto retraso respecto a lo esperado.

El plazo para la emisión del informe de respuesta a las alegaciones e informes recibidos que establece el Reglamento general de Carreteras (Decreto 66/2016, del 20 de junio) es de 6 meses desde la fecha en la que finaliza el período de información pública, prorrogable por un plazo adicional de 3 meses. Dicho plazo de 6 meses se había cumplido el 13/09/2018.

El 10/09/2018 se emitió el informe en el que se da respuesta a la totalidad de las alegaciones e informes recibidos en el trámite de información pública del proyecto de construcción del Plan de seguridad viaria de Galicia 2016-2020: mejora de la seguridad viaria (MSV) en el contorno de tramos de concentración de accidentes en la estrada PO-403. En estos momentos se están llevando a cabo los trabajos necesarios para ponerlos a disposición de las personas interesadas y para notificárselo a los particulares que presentaran alegaciones. En consecuencia, el interesado y promotor del expediente de queja recibirá en próximas fechas el informe solicitado.

Así, atendidas las explicaciones y la cronología de la situación, al deducir que la intervención de esta institución, propició que la administración afectada revisara la situación, y comprobara la problemática de la queja, de modo que el promotor recibiría próximamente

la respuesta a las alegaciones formuladas al proyecto viario, finalizamos la tramitación del expediente.

Tras el impulso efectuado con la tramitación de la queja, la AXI notificará al promotor del expediente la respuesta a las alegaciones formuladas al proyecto de reforma de la PO-403 del Plan de seguridad viaria de Galicia 2016-2020



## 2. Aguas

La promotora de un expediente conocido en el mes de abril, se quejaba de la inacción de Augas de Galicia. A su instancia se habían incoado desde el año 2010 varios expedientes sancionadores pero la parte denunciada, según relataba no cumplía con la resolución de los expedientes. Había presentado desde el año 2016 varios escritos para que se ejecutara la resolución de un expediente que imponía a la denunciada el pago de una multa y la reposición de las cosas a su estado anterior. Manifestaba que llevaba padeciendo ocho años las consecuencias de la colocación de unos postes dentro del dominio público hidráulico.

Admitida la queja a trámite se inició la investigación. Al recibir el informe solicitado, Augas de Galicia comunicó que el 22/07/2014, había dictado resolución en el expediente sancionador DH.D15.43014 en el que imponía a la denunciada, entre otros pronunciamientos, el deber de reponer las cosas a su estado primitivo en el plazo de un mes, condicionando dicha obligación a lo que se determinara en la resolución del expediente de legalización de las obras denunciadas, que debía instar la interesada en el plazo indicado.

La denunciada interpuso recurso de alzada contra esa resolución sancionadora, que fue desestimado mediante resolución dictada el 08/09/2016 y notificada a la interesada el 02/11/2016.

Transcurrido en exceso el plazo para la ejecución voluntaria del deber de reponer, el 28/12/2016, se requirió a la denunciada para que solicitara la legalización de las obras objeto del procedimiento sancionador, a la que venía obligada.



No constando ninguna solicitud de legalización formulada por la denunciada y habiéndose comprobado por la Garda Fluvial de Augas de Galicia que no se habían retirado los postes de hormigón del cauce del regato (informe emitido el 04/04/2017), se inició un procedimiento de reposición del dominio público hidráulico de acuerdo con lo establecido en los artículos 90 y siguientes de la Ley 9/2010, de 4 de noviembre, de Augas de Galicia (DOG núm. 222 de 18 de noviembre, en adelante LAG).


A tales efectos, el 26/04/2017, se apercibió a la interesada para que en el plazo de un mes procediera a retirar los postes de hormigón del cauce del regato. La notificación de ese apercibimiento se hubo de realizar mediante publicación en el DOG del 09/08/2017 y en el BOE del 12/08/2017, al no poder notificarse por los demás medios legalmente previstos.

El 23/01/2018, se emitió informe técnico en el que, constatado el incumplimiento del deber de reponer, se determinan los términos de la reposición y se valoran el coste en la cuantía de 533,45 euros.

En consecuencia y siguiendo lo previsto en el artículo 91 de la LAG, el 15/02/2018, se acordó la imposición a la denunciada de una primera multa coercitiva de 53,33 euros, otorgándole el plazo de un mes para el cumplimiento del deber de reponer en los términos indicados en el informe técnico mencionado.

La notificación de dicho acuerdo se realizó mediante publicación en el DOG núm. 66 del 05/04/2018 y a fecha del informe estaba pendiente de publicación en el BOE.

Finalmente, indicar que, una vez publicado dicho acuerdo en el BOE y transcurrido el plazo de reposición voluntaria, se procederá, en su caso, a la imposición de una segunda multa coercitiva tras la que, de no cumplir con el deber de reponer, se iniciará la ejecución subsidiaria de las obras de reposición por parte de Augas de Galicia y con cargo a la parte obligada.



Tras la imposición de multas y al no cumplir la denunciada con el deber de reponer, finalmente Augas de Galicia iniciará la ejecución subsidiaria de las obras de reposición del dominio público hidráulico retirando los postes instalados por la denunciada en el cauce del regato

Por consiguiente, al tener conocimiento de que en el supuesto de que no se hubiera cumplido con el deber de reponer, el propio organismo de Augas de Galicia, acometería subsidiariamente las obras de reposición no efectuadas por la obligada en el expediente sancionador, finalizamos la tramitación del expediente.

### 3. Puertos

Un vecino de Moaña se quejaba sobre el estado de conservación del suelo en el paseo Marítimo del Vaticano situado entre el muelle de Pasajeros de Moaña y la llamada cuesta de Ramona. Ya se había dirigido a Portos de Galicia exponiendo esta situación, pero pasaba el tiempo y no obtenía respuesta. Por ello, al admitir a trámite la queja junto con la documentación que aportaba, se dirigió solicitud de informe sobre la problemática a ese ente público.

Interpelada el área de infraestructuras, medio ambiente y seguridad de Portos de Galicia, por técnico de dicha área se informa que, en efecto, el 13 de abril de 2018 se había recibido denuncia del promotor del expediente relativa al mal estado del pavimento en el paseo del Vaticano en el tramo entre el Muelle de Pasajeros y la cuesta conocida como cuesta de Ramona; se denunciaba en concreto la existencia de un desnivel en la transición entre el pavimento de hormigón colorado y el hormigón en masa que forma las franjas transversales decorativas existentes a intervalos regulares.

Al revisar el asunto por la Jefatura de Zona, y tras verificar la veracidad del incidente, se solicitó presupuesto de reparación a una empresa que se integró en la tabla de control de obras menores, por lo que la reparación se ejecutaría en función de la disponibilidad presupuestaria.

Portos de Galicia, verifica el contenido de la reclamación, solicita presupuesto e incluye como obra menor a ejecutar la incidencia detectada en el pavimento del paseo marítimo, próximo al muelle de pasajeros de Moaña

Otra queja también referida al muelle de pasajeros de Moaña, relataba que se estacionaban motocicletas en la zona de acceso portuario que constituía un área prevista solamente para uso peatonal, por lo que advertía de la eventualidad de que se produjeran accidentes. La respuesta de Portos de Galicia que se incorporó al expediente sin dilación alguna, señalaba que desde los servicios centrales de ese ente público se iba a instar al

personal guarda puertos a incrementar la vigilancia en la zona y que en su caso trasladen las denuncias que procedan a la Policía Local.

A este respecto conviene recordar que tanto el acceso como el estacionamiento dentro de la zona de servicio de un puerto se regulan en el reglamento de servicio y policía portuarios, responden a necesidades estrictamente de explotación y planificación del puerto, y no contemplan por tanto la existencia de estacionamientos para vehículos de tipo motocicleta, y por otra parte, en la zona de paseo, el único uso autorizado sería el peatonal excluyendo por tanto a vehículos de motor de cualquier clase, que en todo caso, podrán estacionar en las áreas del puerto señalizadas para esa finalidad.

#### 4. Expropiaciones

Se mencionará en primer lugar un expediente relativo al abono de los intereses de demora y a la retasación de una finca que había sido objeto de expropiación forzosa con motivo de la obra “acondicionamiento de la carretera N-VI. Circunvalación de Lugo”. La promotora del expediente ya se había dirigido en varias ocasiones a la Demarcación de Carreteras del Estado en Galicia, sin éxito. El justiprecio se había fijado por el Jurado Provincial de expropiación de Lugo en el año 2008.

Finalmente, tras la tramitación del Defensor del Pueblo al que se trasladó el expediente por ser materia del Ministerio de Fomento, se tuvo conocimiento de que la Secretaría de Estado de Infraestructuras, Transportes y Vivienda había aprobado el gasto para abonar los 42.041 euros en concepto de intereses de demora y 11.278 en concepto de retasación de la finca expropiada. La sugerencia que el alto comisionado parlamentario había dirigido en mayo de 2017, se encontraba finalmente en su debido curso. En las consideraciones finales de esta área, se insistirá una vez más en la situación de desequilibrio y desproporción entre la celeridad en la desposesión del bien a la persona propietaria y el retraso y la tardanza en el abono del justiprecio y los intereses de demora que en su caso correspondan.

En el mes de junio, el administrador de una sociedad mercantil se quejaba en relación con la ejecución de la obra denominada “Colectores generales y EDAR en O Grove”. Indicaba que le habían sido expropiadas por parte del ayuntamiento de O Grove un número importante de fincas de su propiedad. Documentaba que desde el mes de julio del año 2013, fecha en la que se presentó ante el ayuntamiento de O Grove el escrito rechazando la hoja de aprecio formulada por la administración local, y habiendo finalizado la tramitación del expediente de expropiación, a pesar de haber transcurrido cinco años, el

ente local no había efectuado la remisión del expediente al Xurado de Expropiación de Galicia.

Manifestaba que se había visto privado de su propiedad hace más de ocho años y que la inactividad de la administración local le imposibilitaba el ejercicio de su derecho para ser indemnizado justamente por la propiedad que le fue expropiada.

De inmediato se inició la investigación dirigiendo solicitud de informe al ayuntamiento. La respuesta del órgano local, que se incorporó al expediente de queja con prontitud, manifestaba, que por motivos laborales, el expediente había quedado paralizado de facto para las personas propietarias que habían rechazado la hoja de aprecio presentada por el ayuntamiento. La problemática se había ocasionado porque la persona encargada de la gestión y tramitación del expediente había dejado de prestar servicio repentinamente.

La voluntad expresada por el órgano local en el informe que remitió, era de proceder a impulsar el procedimiento para que tan pronto como fuera posible se remitiera al Xurado de Expropiación de Galicia. Antes de terminar agosto se acreditó la remisión al XEG, por lo que se finalizó la tramitación del expediente.


El ayuntamiento de O Grove finalmente actúa y remite al Xurado de Expropiación de Galicia la pieza separada para fijación de justiprecio de unas fincas expropiadas en el año 2010 para ejecutar las obras de la EDAR



La promotora de otra queja acudía a la institución en el mes de julio, toda vez que se le habían expropiado dos fincas de su propiedad para la construcción del parque empresarial de Rianxo, y no había percibido aún la diferencia entre el justiprecio fijado por el XEG en sesión de 20 de agosto de 2012 en la cifra de 9.724, 21 euros y la cantidad cobrada en enero de 2009 cuando se levantó el acta de ocupación de las parcelas que fue de 7.133,97 euros.

Al solicitar informe al órgano autonómico, conocimos que la sociedad pública estatal Suelo Empresarial del Atlántico, S.L había formulado el proyecto de expropiación para la ejecución del proyecto sectorial del parque empresarial de Rianxo, y tenía la condición de beneficiaria, por lo que debía conocer la mejora del precio justo de los bienes y derechos expropiados relativos a los predios de la promotora de la queja.

Tras cuantas actuaciones se practicaron durante el tiempo de tramitación de la queja, la promotora del expediente comunica a la institución en el mes de septiembre que le habían sido abonadas las cantidades pendientes desde 2012 y sus correspondientes intereses, por lo que se finalizó la tramitación de la queja.



La sociedad pública beneficiaria de la expropiación del parque empresarial de Rianxo (Suelo Empresarial del Atlántico, S.L) abona finalmente 2.590,24 euros más intereses a la propietaria de dos fincas ocupadas en 2009.

En otro expediente, una plataforma ciudadana trasladaba la problemática de un vecino de Ribeira, que se quejaba de que con motivo de las obras de ejecución de la Autovía del Barbanza le había sido ocupada una finca de su propiedad en el lugar de A Carballa, parroquia de Palmeira y que a pesar del tiempo transcurrido y de los diferentes escritos dirigidos a la consellería todavía ni se le había contestado ni se había determinado el justiprecio por el Xurado de Expropiación de Galicia.

Iniciadas las actuaciones ante la Consellería de Infraestructuras e Mobilidade, después de solicitar informe y requerirlo posteriormente, se logró incorporar la respuesta de la Axencia Galega de Infraestructuras (AXI).

La AXI informó que la finca propiedad del reclamante había sido expropiada con motivo de la ejecución de las obras de la Autovía del Barbanza AG-11 (AC/03/036.01.75.M1). Respecto a dicha expropiación, indicaba que el acta previa a la ocupación se levantó en Ribeira el 19/05/2009 y que, a fecha de emisión del informe el expediente aún no estaba finalizado. Se produjo, por tanto, una innegable tardanza en su tramitación, si bien el 20/11/2018, para continuar con la misma, el Servicio Provincial de la AXI de A Coruña le remitió al Xurado de Expropiación de Galicia (XEG) la pieza separada del justo precio, a efectos de lo que disponen los artículos 31 y 34 de la Ley de Expropiación Forzosa.

Solicitada información al XEG se tuvo confirmación de que el proyecto había tenido entrada el 27 de noviembre, por lo que estaba siguiendo la tramitación correspondiente por parte del personal técnico y jurídico a fin de que en las próximas semanas se incluyera en el orden del día del pleno para determinar el justiprecio. El plazo de que dispone ese Jurado para resolver es de seis meses.

La AXI reconoce la tardanza y finalmente remite al Xurado de Expropiación de Galicia la pieza separada de una finca expropiada con motivo de la ejecución de la autovía del Barbanza, para que se determine el justiprecio.

## 5. Actuaciones de oficio

### A. Utilización de glifosatos en carreteras de titularidad autonómica

En Tomiño, la alcaldesa y el vecindario habían trasladado con motivo de la visita institucional y el encuentro con la ciudadanía, cierta preocupación sobre el uso del producto fitosanitario denominado glifosato como herbicida de acción rápida en la eliminación de las llamadas malas hierbas en diferentes actuaciones de mantenimiento de espacios, especialmente en el tratamiento de las cunetas de la red viaria, de las carreteras: PO-344, PO-552, PO-350 y PO-195.

Señalaban que el uso de este tipo de herbicida químico podría ocasionar riesgos para la salud y el medio ambiente por sus efectos potencialmente tóxicos. El glifosato se infiltra en el suelo, siendo muy soluble en el agua de modo que ocasionaría contaminación en acuíferos, resultando tóxico también para la fauna acuática, animales domésticos y ganado. Además, los preparados herbicidas que contienen glifosato, vendrían acompañados de otras sustancias que facilitan su absorción y multiplicarían su toxicidad. Por eso, la aplicación de este herbicida en espacios públicos constituiría un riesgo al que estaría expuesta la población, el ganado, la flora, la fauna, el suelo y las aguas.

Por consiguiente, más allá de que por el impacto de los herbicidas derivados de los glifosatos resultara aconsejable la substitución de estos productos por métodos mecánicos, térmicos o biológicos no contaminantes a fin de evitar los potenciales daños tanto para la salud como para el medio ambiente; y de que el Real Decreto 1311/2012 de 14 de septiembre, que establece el marco de actuación para conseguir un uso sostenible de los productos fitosanitarios formule técnicas alternativas como métodos no químicos; se antojaba oportuno para la institución, en aplicación de lo dispuesto en los artículos 13 y 16 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, incoar una investigación de oficio.

Según señala el Real Decreto de aplicación, el principio de cautela ha de guiar a cada administración en la limitación o incluso la prohibición del uso de estos productos en zonas o circunstancias específicas.

De acuerdo con el informe de la Policía Local de ese ayuntamiento, se había procedido a la identificación de las personas y productos utilizados, tras ser localizados en la PO- 344, al paso por la parroquia de San Salvador de Tebra, concretamente en el punto kilométrico 7,800, quienes habían manifestado que poseían carnet de usuario profesional de productos fitosanitarios, y que se encontraban realizando el servicio de fumigación en las cunetas de las carreteras de titularidad de la Xunta de Galicia, utilizando los siguientes productos, Pistol Flex, Velezia y Spasor Plus, mediante un sistema mecánico de sulfatadora, instalada en el propio vehículo. Se hacía constar en el informe que en el momento de ser localizados, se estaba realizando la fumigación (sentido Creciente) y que metros atrás se encontraba un puente, bajo el que transcurre el río Cereixo.

Posteriormente se había localizado nuevamente al mismo vehículo fumigando las cunetas de la carretera PO-552, al pasar por el lugar de Vilardematos - Forcadela (sentido Creciente).

Esta institución es sensible al uso generalizado de productos herbicidas fitosanitarios con glifosatos, tanto por su impacto en el medio ambiente, como por los posibles efectos perjudiciales en la salud de las personas por lo que considera adecuada la limitación del uso de esta variedad de herbicidas y la potenciación del empleo de métodos de control alternativos.

Se parte de la consideración de que el uso de estos plaguicidas ha de obedecer a criterios de racionalización y sostenibilidad, pues solo de este modo se logrará la reducción de los riesgos y efectos del uso de los productos fitosanitarios tanto en la salud humana como en el medio ambiente.

Solicitado informe a la Consellería de Infraestructuras e Vivenda, se recibió la contestación que se reproduce a continuación:

“La Axencia Galega de Infraestructuras, dentro de la conservación y mantenimiento de las carreteras de titularidad autonómica, asume el control de la vegetación de las márgenes de estas mediante dos actuaciones complementarias: las campañas de desbroce y control de vegetación y la aplicación de herbicidas. Respecto de esta última y, debido a sus especiales características, nunca se realiza con medios propios sino a través de las empresas de los contratos de conservación o las concesionarias y con respecto a la legislación vigente. En este sentido, se puede destacar:

La aplicación de los herbicidas se realiza por empresas especializadas cuyos operarios cuentan con el certificado de aplicador profesional, con la formación técnica y los equipos de protección individual necesarios y con la acreditación de la posterior gestión de los residuos.

Los pliegos técnicos de los contratos de conservación y concesión obligan a las empresas al cumplimiento de la normativa vigente, por lo que se utilizan siempre productos comerciales autorizados.

La aplicación se hace de la manera más localizada posible, con las cantidades estrictamente necesarias y con las máximas precauciones.

Por último, se procura que los productos empleados no tengan restricciones en cuanto a la cercanía con cultivos colindantes. No obstante, su cercanía no genera toxicidad para otras plantas al no ser evaporable y transmitirse solo por contacto.

La autorización de uso de una materia activa concreta, como es el caso del glifosato, es competencia de la Unión Europea. El glifosato está autorizado en la Unión Europea hasta, por lo menos, el año 2.022. Esta decisión se hizo pública a través del Reglamento de ejecución (UE) 2017/2324 de la Comisión de 12 de diciembre de 2017 que renueva la aprobación de la sustancia activa glifosato de acuerdo con el Reglamento (CE) núm. 1107/2009 del Parlamento Europeo y del Consejo, relativo a la comercialización de productos fitosanitarios y modifica el anexo del Reglamento de Ejecución (UE) núm. 540/2011 de la Comisión.

Dentro del territorio de la Unión Europea son los estados miembros los que tienen las competencias para autorizar la comercialización y el uso de un determinado producto fitosanitario cuya materia activa esté aprobada en el espacio comunitario, como es el caso del glifosato. En España esta competencia está en manos de la Administración del Estado, más en concreto, fue el anterior Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente el que hizo pública el listado de productos fitosanitarios autorizados en la actualidad y fijó el ámbito para su utilización.

En la legislación vigente el R.D 1311/2012 de 14 de septiembre por el que se establece el marco de actuación para conseguir un uso sostenible de los productos fitosanitarios, concretamente en los artículos 49.7 y 49.9, establece que:

"49.7. Con por lo menos 10 días hábiles de antelación al inicio de cada tratamiento, el usuario profesional o empresa contratante solicitará al órgano competente de la Administración local la autorización para realizarlo, especificando que será un tratamiento múltiple en caso de que lo pretenda realizar para varios contratantes en las mismas fechas. La solicitud se acompañará del plan de trabajo, del documento o documentos de asesoramiento y del contrato o contratos respectivos.

49.9. La Administración competente, en el plazo máximo de dos días contados desde el día siguiente al de recepción de la solicitud, deberá: Informar a los vecinos del interesado, o interesados, el lugar y fecha de realización del tratamiento objeto de la solicitud o comunicación referidas en el apartado 7, así como la identificación de los productos fitosanitarios que se van a utilizar, el fin de posibilitar que dispongan de tiempo suficiente para adoptar las precauciones convenientes.

En su caso, notificar al solicitante si en el plan de trabajo, o por otra información, se apreciaron indicios fundados de riesgo o de incumplimiento de lo establecido en el presente artículo, determinantes de la adopción de una resolución denegatoria de la solicitud, a efectos de que pueda emendar los defectos o aportar información complementaria. El sentido del silencio administrativo será estimatorio."



Por lo tanto, la Administración Local queda legitimada para informar a sus vecinos de los tratamientos que se van a realizar y de adoptar una resolución denegatoria de la solicitud en caso de que se aprecien indicios fundados de riesgo en el plan de trabajos. En este caso, la empresa aplicadora podrá enmendar las deficiencias detectadas o aportar la información complementaria que solicite el Ayuntamiento.

En el caso de Tomiño, la empresa del contrato de conservación, especializada y encargada de la aplicación de los herbicidas, Seanto SL, informa lo siguiente:

1.-Cumple con los requisitos legales y técnicos que fija el R.D 1311/2012 de 14 de septiembre por el que se establece el marco de actuación para conseguir un uso sostenible de los productos fitosanitarios, entre los que destacan:

-Inscripción en el Registro oficial de productores y operadores de medios de defensa fitosanitaria (R.O.P.O) por parte de la empresa y los asesores.

-Carnét de aplicador de fitosanitarios cualificado, por parte de los asesores y operarios. Inscripción en el Registro oficial de la maquinaria agrícola (R.O.M.A).

-Realización de un plan de trabajos y un documento de asesoramiento, con los que informar a las administraciones locales, 10 días antes del inicio de los trabajos sobre el modo de aplicación, el objeto de actuación, la homologación de la maquinaria, los productos utilizados y los usos y restricciones.

-Gestión de residuos SIGFITO (envases contaminados por productos fitosanitarios).

2.- Trabaja con productos autorizados por el Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente. Estos productos son los que presentan un mejor perfil ecotoxicológico de entre todos los autorizados para su ámbito de aplicación. Ninguno de ellos tiene plazo de seguridad, por lo que cualquier persona o animal puede acceder a la zona tratada sin ningún peligro para su salud y, en consecuencia, no es necesaria la señalización de la zona tratada.

3.-En cumplimiento del Real decreto 1311/2012, envió el Documento de Asesoramiento y el Plan de Trabajo al Ayuntamiento de Tomiño con fecha de 6 de marzo de 2018, sin que se hubiera recibido contestación alguna por parte de esta entidad local en la que pusiera de manifiesto indicios fundados de riesgo en el Plan de Trabajos.

En cuanto a las actuaciones previstas, en el Plan de trabajos se indicaba que: "El Tratamiento de primavera está previsto entre el 19 de marzo y el 30 de abril, con un posible repaso en el mes de junio en caso de ser necesario y el tratamiento de otoño entre el 15 de agosto y el 31 de octubre"

4.-En concreto y, de acuerdo a las previsiones meteorológicas y las necesidades previstas de tratamiento, las actuaciones realizadas o pendientes de realizar en las carreteras de la Xunta de Galicia cuyo trazado discurre por el Ayuntamiento de Tomiño (P0-344, P0-552, P0-350 y P0-195) son las siguientes:

Aplicación de primavera: se realizó entre los días 16 y 17 de abril de 2018 en las carreteras comentadas.

Aplicación de verano: está previsto un posible repaso a finales del mes de junio que, debido a las condiciones climatológicas de las últimas semanas, podría prolongarse hasta principios del mes de julio. Aplicación de

otoño: el tratamiento de otoño se prevé que tenga lugar entre el 15 de agosto y el 31 de octubre del presente año.”.

Solicitado informe a la Consellería de Medio Ambiente e Ordenación do Territorio se recibió la contestación que se reproduce a continuación:

“La Valedora do Pobo traslada la sensibilidad de la institución con el uso generalizado de productos herbicidas fitosanitarios como los glifosatos e invoca que el Real decreto 1311/2012, de 14 de septiembre, que establece el marco de actuación para conseguir un uso sostenible de los productos fitosanitarios, formule técnicas alternativas como métodos no químicos para la eliminación de las denominadas “malas hierbas”.

El motivo de la queja se basa en el uso de glifosato como herbicida y que, según consta, en el informe de la policía local del ayuntamiento de Tomiño, estaba siendo empleado en la limpieza de las cunetas de la carretera PO-344, de titularidad de la Xunta de Galicia, a su paso por la parroquia de San Salvador de Tebra, en el punto kilométrico 7.800, dentro de los límites del ayuntamiento de Tomillo, así como en la carretera PO-552, a su paso por el Lugar de Vilardematos- Forcadela (sentido Creciente).

Respecto a esto, informo que esta dirección general viene tomando todas las medidas oportunas en el ámbito de sus competencias y en el marco normativo existente para conseguir un uso sostenible de los productos fitosanitarios, establecido por el Real decreto 1311/2012, de 14 de septiembre.

Este departamento utiliza productos fitocidas únicamente en situaciones puntuales, muy controladas y respetando la normativa sectorial correspondiente, en la que no es viable la utilización de métodos alternativos, cómo y por ejemplo la eliminación de especies exóticas invasoras. Sin embargo, las tareas de conservación de carreteras de dominio público no son competencia de esta consellería. Además, los tratamientos en las redes de servicios solo se podrán realizar con productos fitosanitarios autorizados para estos usos, en aquellos casos o tramos en que no sea viable la utilización de medios mecánicos u otros alternativos, y siempre en épocas en que sea menos probable que se produzcan lluvias, para reducir el riesgo de contaminación de las aguas superficiales o subterráneas próximas.”

### B. Deficiencias de servicio de la AP-9

Este año la institución inicio una nueva actuación de oficio como consecuencia de las noticias aparecidas en distintos periódicos en relación con los atascos de la AP-9 en el entorno de Vigo. En las noticias se señalaba que los conductores que se dirigían a Vigo se encontraron con la desagradable y habitual sorpresa de un atasco kilométrico.

Solicitamos la colaboración informativa de la Delegación del Gobierno en Galicia y de AUDASA. La Delegación señaló que “en lo relativo a la posible supresión o rebaja de peaje, las autopistas están reguladas por una normativa específica que forma parte de los contratos de concesión suscritos por las respectivas sociedades concesionarias y la Administración General del Estado. El contrato de concesión no contempla en ningún caso

la supresión o rebaja del dicho peaje, y en particular durante la ejecución de obras”. La concesionaria no aportó ninguna alegación, por lo que proseguimos la queja sin ella.

Mostramos el desacuerdo de esta institución con el criterio expuesto, en especial en lo relativo al no levantamiento de las barreras cuando los atascos son considerables. Como ya señalamos en la anterior actuación de oficio (Q/16382/17) y en el Informe al Parlamento de Galicia de 2017, no se tiene en cuenta que se trata de una autopista de peaje y que el servicio tiene que ser óptimo de forma permanente. En el caso de que no sea así no tiene sentido su uso como alternativa más rápida y segura que la vía convencional.

Indicamos que el criterio de que los usuarios deben sufrir las consecuencias de las obras de mantenimiento y mejoras, aplicable con carácter general a todas las obras públicas, no puede aplicarse en el mismo sentido y con el mismo alcance a las autopistas de peaje. Cuando se hacen obras con importantes consecuencias perjudiciales para el servicio debería preverse la compensación por la no prestación del servicio óptimo. Cuando los tiempos del viaje aumentan de forma significativa respecto de los comunes la consecuencia lógica debería ser la exoneración del pago del peaje, y en el caso de que esto no se haga de forma voluntaria, la devolución.



La AP-9 debe prestar un servicio óptimo y levantar las barreras o compensar a los usuarios cuando no lo dé

Este criterio lo trasladamos a la Delegación del Gobierno en Galicia, a AUDASA y al Defensor del Pueblo. Reclamamos que se corrigiera el tratamiento que se estaba dando a la cuestión desde la administración competente, la General del Estado. Como ya señalamos, la Delegación del Gobierno en Galicia trasladó un criterio contrario al levantamiento de las barreras o a la compensación de lo cobrado. Y añadió que “desde 2006 el tráfico entre Vigo y O Morrazo, que es el mayoritario en el puente de Rande, es libre de peaje para el usuario”. Sin embargo, se propone la compensación de lo que se sigue exigiéndose, no de los tramos libres de peaje, como es lógico.

Con posterioridad la Fiscalía Provincial de Pontevedra inició acciones civiles por los perjuicios ocasionados. Solicitó el auxilio de la institución para conocer el contenido de las dos quejas de oficio tramitadas este año y el anterior (Q/16382/17 y Q/3995/18). Remitimos a la fiscalía el contenido íntegro de las dos actuaciones y el comentario sobre la cuestión hecho en el Informe Anual de 2017. Así mismo le indicamos que además de las

quejas de oficio también conocimos quejas a instancia de parte por el mismo asunto (por ejemplo, Q/4031/18 y Q/4443/18), y que los perjudicados podrían dirigirse a la fiscalía. Finalmente indicamos al Ministerio Público “la relevancia del asunto en cuanto al cometido institucional del Valedor do Pobo, puesto que se trata de problemas que se ocasionan de forma continuada y que no recibieron una respuesta adecuada por la concesionaria y la administración competente”.

La fiscalía de Pontevedra reprochó a la concesionaria que mantenga las tarifas pese a las restricciones permanentes por las obras en el puente de Rande. Por ello demandó el reintegro de los peajes pagados por los usuarios entre 2015 y 2018 y una indemnización a los que acrediten haber sufrido retenciones superiores a 10 minutos. Por tanto, existe plena coincidencia entre el criterio de esta institución y el de la fiscalía a la hora de motivar su demanda colectiva. Esta señala que “el pago del peaje tiene el carácter de contraprestación porque se entrega a cambio de recibir una prestación, que es el uso en perfectas condiciones de fluidez, velocidad y seguridad de una vía de alta capacidad”. Cuando no es así, es decir, cuando no se ofrece el servicio en condiciones satisfactorias, el cobro que no se modere o elimine debe considerarse abusivo por no respetar el criterio de reciprocidad y no mantener el equilibrio de las prestaciones.

Existe plena coincidencia entre el criterio de la fiscalía, que promovió una demanda colectiva para compensar las deficiencias del servicio en la AP-9



#### IV. Resoluciones del Valedor do Pobo

Para la tramitación de las quejas incluidas en esta área durante el ejercicio objeto de informe, no ha sido necesario impulsar su resolución mediante recomendaciones o sugerencias.

Se han formulado 2 recordatorios de deberes legales en sendos expedientes de quejas: al Ayuntamiento de A Pobra do Caramiñal en una queja colectiva sobre el mal estado de una carretera, y a la Consellería de Medio Ambiente e Ordenación do Territorio (Augas de Galicia) por un procedimiento sancionador por tala de árboles y plantación de eucaliptos afectando al cauce y a las zonas de servidumbre y policía de un manantial y varios cursos de agua en Arzúa.

## V. Consideraciones finales

Como se ha informado, el estado de seguridad de las carreteras continúa siendo una preocupación de particulares y colectivos. En la mayoría de las casuísticas conocidas durante este año, la ciudadanía ya se había dirigido al órgano local, provincial o autonómico competente pero su reclamación no había sido atendida. En ocasiones, como se señaló en el apartado de supervisión, la respuesta de la administración a esta institución, generalmente apunta a dificultades presupuestarias como explicación al deficiente estado de mantenimiento y a que, en el mejor de los sentidos, incluirían esa previsión de cara a futuros ejercicios presupuestarios.

En otras problemáticas, sobre todo las que afloran ante la climatología adversa propia del invierno, la solución propuesta por la administración consiste en acometer actuaciones puntuales sobre la capa de rodadura en los tramos de mayor necesidad, lo que momentáneamente mitiga la problemática, pero no evita que vuelva a aflorar tras un corto periodo de tiempo. En definitiva, parece cierto a tenor de las quejas que se han recibido este año, que hay margen para **mejorar** el **estado** de **conservación** y la **seguridad** de algunas de las **carreteras** en **Galicia** de diferentes redes.

En materia de obras públicas, se constata un año más la presentación de quejas planteando disconformidad con la respuesta a las alegaciones que se presentan en el período de exposición pública a los proyectos de infraestructuras. Por un lado, se cuestiona la falta de información sobre el estado de tramitación del proyecto, al transcurrir un período largo de tiempo sin recibir noticias de la Administración que tramita el expediente. La complejidad de estos expedientes y las distintas variables e incidencias en su tramitación justifican y explican que a veces se dilate el proceso de aprobación y puesta en marcha, alargando de este modo también la incertidumbre de las personas que se van a ver directamente afectadas por afectar a sus propiedades o porque prevén padecer otras afecciones negativas por la ejecución del proyecto.

Por otro, en términos generales, quienes se ven afectados por los proyectos de obras públicas, siguen exponiendo la percepción que tienen por la falta de toma en consideración de las alegaciones que presentan ante la administración correspondiente, toda vez que estiman que el trámite se les antoja como el simple cumplimiento de un formalismo legal sin contenido ni voluntad alguna de responder a las demandas que los reclamantes consideran razonables.

En esta área por la naturaleza propia de las materias abordadas, que es de muy diferente índole, las personas afectadas acuden a la institución solicitando información y orientación

básica sobre la regulación legal de aquello que les afecta directamente. También exponen discrepancias con las resoluciones administrativas y desconocimiento del procedimiento específico seguido. Ocurre con relativa frecuencia que las personas afectadas, formulan consultas procurando un contraste previo sobre diferentes actuaciones de las administraciones públicas, por las que se sienten perjudicados. Las personas administradas desean verificar la adecuación de las decisiones adoptadas, así como también recibir información ante la ausencia de una actuación que en su opinión debiera adoptar la

Administración. En suma, pretenden obtener mayor información y asesoramiento para el eventual ejercicio de los derechos que les pudieran asistir ante los diferentes entes públicos.

Con respecto a las **expropiaciones** lamentablemente, se ha de incidir nuevamente en los **retrasos** de los **pagos** de los **procedimientos expropiatorios**. Queremos remarcar que cuando el derecho reconocido a cobrar una cantidad determinada no se hace efectivo en un plazo razonable y se mantiene suspendido de manera indefinida en el tiempo, se está vulnerando ese derecho y el resultado a veces puede estar afectando a otros derechos que dependen de esos pagos, lo que en ocasiones dejaría a personas o entidades en situaciones de dificultad.

Sería necesario **activar**, tanto como sea viable, los **mecanismos extraordinarios de financiación** que correspondieran al objeto de **revertir** esa **situación** tan pronto como resultara presupuestariamente posible.

Se hace necesario tener presente, que los acuerdos del **Jurado de Expropiación de Galicia**, como los actos administrativos en general, son ejecutivos, de forma que, una vez determinado el **justiprecio**, debe ser **abonado** por el **beneficiario** de la expropiación, obligación que subsiste, aunque exista litigio o recurso pendiente, si bien en estos casos, limitada a la parte del justiprecio en la que exista acuerdo entre las contendientes, y dado que las hojas de aprecio formuladas por las partes de la expropiación, constituyen los límites mínimo y máximo de la definitiva cuantificación del justo precio, ese límite mínimo será el que ha de satisfacerse en estos supuestos.

En consecuencia, cuando haya litigio sobre la cuantía del justiprecio, para interrumpir el plazo de la retasación, es imprescindible el pago a la persona expropiada de la parte del justiprecio sobre la que exista conformidad y la consignación de la cantidad cuestionada. Ahora bien la consignación de la cantidad discutida en la Caja General de Depósitos, a

disposición de la autoridad o Tribunal competente, del art. 50.1 LEF, nada tiene que ver con ese límite mínimo del justiprecio que es ejecutivo y al que no afecta la existencia del pleito, y no tiene otra finalidad que la de garantizar a la persona expropiada el cobro del justiprecio íntegro en el caso de desestime el recurso y confirme el justiprecio fijado por el Jurado, pues al estar ante una expropiación tramitada por el procedimiento de urgencia, dicha consignación no podía tener como finalidad la de posibilitar la ocupación de la finca.

Resta reiterar, que a tenor de la casuística conocida este año, otra vez se observa que el **desequilibrio** entre la **rapidez** en la **ocupación** del **bien** a la persona expropiada y la **tardanza** en el **pago** de la **indemnización** es evidente. Hay que revertir y corregir esta situación.







## Capítulo 2

### RESUMEN DE LAS QUEJAS POR ÁREAS: CORPORACIONES LOCALES Y SERVICIOS MUNICIPALES



## I. Introducción

La autonomía local, reconocida constitucionalmente, goza de una garantía institucional que protege el derecho de la comunidad local para participar, a través de órganos propios, en el gobierno y administración de una *parte importante de los asuntos públicos, en el marco de la ley, bajo su responsabilidad y en beneficio de sus habitantes* (artículo 3.1 de la Carta Europea de 15 de octubre de 1985).

Dichos órganos propios son de carácter democrático-representativo como nos recuerda la sentencia del Tribunal Constitucional, núm. 32/1981, de 28 de julio, y sus titulares están investidos de una doble condición, son cargos electivos y gestores administrativos.

Son cargos electivos porque los concejales *serán elegidos por los vecinos del municipio mediante sufragio universal, igual, libre, directo y secreto, en la forma establecida por la ley.*(artículo 140.CE)

Son también gestores administrativos porque les corresponde el gobierno y administración de sus municipios en el marco de la ley, con el derecho a permanecer en su cargo durante el tiempo que dure su mandato, sin perturbaciones ilegítimas.

Para el ejercicio de sus funciones "*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*". En ese sentido, este derecho es una condición necesaria para que los concejales puedan afrontar el ejercicio de las funciones públicas representativas, que tienen legalmente atribuidas, con un conocimiento cabal de los asuntos públicos locales que les conciernen. El Tribunal Constitucional en varias sentencias (161/1988, del 20 de septiembre y SSTC 5/1992, de 4 de febrero), consideró el derecho de información y documentación de los cargos públicos representativos como un verdadero derecho instrumental, en relación con el derecho a la participación política (art. 23.1 de la Constitución).

Por su parte, el Tribunal Supremo se pronunció sobre el derecho a la información y el acceso a la documentación de los miembros de las Corporaciones Locales en diversas sentencias. Entre ellas destaca, por su especial relevancia y contundencia - la Sentencia del Tribunal Supremo de 22 de enero de 1996 (Sala 2ª), en los siguientes términos:

*"... En un Estado constitucional y democrático de Derecho, entendido como sistema de límites sustanciales impuestos jurídicamente a los poderes públicos como garantía de los derechos fundamentales, es tan relevante el principio de gobierno de las mayorías como el respeto de los derechos de las minorías. El derecho a la participación en los asuntos públicos*

*es un derecho de todos, y por ello cuando a un representante de los ciudadanos que no forma parte del Gobierno Municipal se le entorpece en el desarrollo de sus funciones impidiéndole el acceso a datos e informaciones a los que tiene derecho, se está cometiendo una acción gravemente censurable, que atenta a un principio básico en el funcionamiento del sistema democrático ... .En un sistema democrático la oposición puede ser -y de hecho debe ser- molesta para quien ejerce el poder al realizar sus labores de control, pero ello no legitima en absoluto la utilización abusiva de las facultades de gobierno para entorpecer y obstaculizar su función impidiendo el ejercicio de derechos -como el de información- que las leyes expresamente reconocen y que son inherentes al ejercicio del fundamental derecho a la participación de todos los ciudadanos en los asuntos públicos"*

Así, el concejal, una vez adquirida su condición, participa de una actuación pública, que se manifiesta en una amplia gama de asuntos municipales concretos, entre los que debemos resaltar los referentes a las actuaciones fiscalizadoras y de control de los órganos de gobierno municipales, así como los concernientes al análisis, estudio e información de los antecedentes necesarios, obrantes en los servicios municipales, para documentarse con vista a la adopción de decisiones futuras. Dichas funciones no se podrán llevar a cabo con eficacia si se les priva del conocimiento cabal de aquellas materias atribuidas a la competencia municipal.

Expuesto lo anterior, no obstante, resulta conveniente formular alguna matización.

No todos los derechos y, por ende, también los fundamentales, según constante doctrina del Tribunal Constitucional (por todas S.T.C.91/1983, de 7 de noviembre) son ilimitados. Es más, no cabe que puedan ser ejercidos de modo absoluto e incondicionado, sin tener en cuenta ciertos límites justificados en otros bienes y derechos que son precisos salvaguardar. De esta forma, conviene precisar que el derecho a la información y documentación atribuido a los concejales no puede ser ejercido de forma tal que los servicios administrativos municipales queden afectados en su buen y regular funcionamiento, con las consecuencias desfavorables que se derivarían para los ciudadanos. Esta circunstancia se daría si el derecho -del que venimos hablando-, se hubiese llevado a cabo mediante una excesiva y desordenada petición de documentos e información obrantes en los archivos y registros locales. La ley no protege el uso abusivo del derecho (art. 7 del Código Civil) y por eso lo contemplado en el art. 77 de la ley 7/1985 y 226 de la Ley 5/97 de Galicia debe compatibilizarse con el normal discurrir de las tareas administrativas municipales para evitar que éstas se colapsen.

## II. Datos cuantitativos

Se registra un incremento de las reclamaciones tramitadas en este sector.

En el año 2018 se computaron un total de 739 asuntos, con la distribución siguiente:

|   | Total reclamantes |         | Total asuntos |         |
|---|-------------------|---------|---------------|---------|
|   | Iniciadas         | 739     |               | 739     |
| Admitidas                               | 733               | 99,19 % | 733           | 99,19 % |
| No admitidas                            | 6                 | 0,81 %  | 6             | 0,81 %  |
| Remitidas <i>al Defensor del Pueblo</i> | 0                 | 0 %     | 0             | 0 %     |

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

|            | Total reclamantes |      | Total asuntos |      |
|------------|-------------------|------|---------------|------|
|            | Concluidas        | 595  | 81 %          | 595  |
| En trámite | 138               | 19 % | 138           | 19 % |

Por lo que respecta a las quejas presentadas en años anteriores y pendientes de resolución a lo largo del año 2018, la situación actual es la siguiente:

| Año de presentación | En trámite a 31-12-2017 | Reabiertas | Total | Resueltas | En trámite a 31-12-2018 |
|---------------------|-------------------------|------------|-------|-----------|-------------------------|
| 2015                | 3                       | 0          | 3     | 2         | 1                       |
| 2016                | 13                      | 0          | 13    | 12        | 1                       |
| 2017                | 70                      | 0          | 70    | 67        | 3                       |

### III. Actividades de supervisión y mediación

Examinado el listado elaborado, computamos un total de 6 reclamaciones que no han sido admitidas a trámite. Las causas justificativas de la inadmisión, fueron las siguientes:

En un expediente, que la resolución de la reclamación competía a la jurisdicción ordinaria. Y en cuatro, por la inexistencia de una actuación administrativa irregular, por no ser la cuestión formulada competencia del Valedor do Pobo, y la última por reclamar sobre hechos acontecidos en un plazo superior al año.

### IV. Actividades de supervisión y mediación

Los artículos 1.3 y 16.1 de la Ley autonómica 6/1984, reguladora de la institución del Valedor do Pobo, le atribuye la función de supervisar la actuación de las administraciones públicas de la comunidad autónoma gallega.

En ejercicio de esta **función supervisora**, la Institución ha intervenido en diversas reclamaciones que afectan a la organización local, a su régimen jurídico y al procedimiento administrativo en la adopción de sus acuerdos, con una especial referencia a la responsabilidad administrativa de las corporaciones locales por su gestión. Todo ello con la finalidad de garantizar la legalidad, la transparencia y la participación del ciudadano en la vida local.

También ha procurado, en desarrollo de la función atribuida por el artículo 29.1 de la citada ley reguladora del Valedor do Pobo, **de mediar** en la aplicación de los criterios utilizados por los responsables locales en la adopción de sus acuerdos y resoluciones en materias relativas al acceso a la información pública local, a la defensa y utilización del dominio público local y en especial en garantizar la continuidad de la prestación de los servicios municipales, mínimos y obligatorios.


Por último, la Institución ha recordado el mandato establecido en el artículo 69.1 de la LRBRL de que las corporaciones locales “facilitarán la más amplia información sobre su actividad y la participación de todos los ciudadanos en la vida local”.

Guiados por este propósito, se ofrecen los resultados positivos de su aplicación en la vida local y a los que contribuye esta institución a través de sus resoluciones.

## 1. Corporaciones locales

### A. Organización y funcionamiento de las corporaciones locales

El principio de transparencia es inherente al derecho de información y ambos se unen para dar efectividad al derecho de participación del ciudadano en la vida local.



La organización interna de la administración local, no debe generar una situación de indefensión a los ciudadanos. Cada entidad local es responsable de resolver las cuestiones formuladas ante la misma mediante del ejercicio de las competencias propias, exclusivas o delegadas, atribuidas por la normativa local.

Esta premisa está presente en los 41 expedientes de queja tramitados. Para facilitar su consulta al vecino o ciudadano interesados, se considera conveniente el desarrollo de este apartado, en tres fases procedimentales.

La primera afecta a la **vertiente institucional y orgánica** de la corporación municipal. Incluimos en ella las reclamaciones más significativas y referentes:

Al estado de deterioro de las banderas instaladas en la Casa Consistorial (Moaña) o la ausencia de símbolos institucionales en el salón de plenos del Ayuntamiento (San Sadurniño).

La utilización partidista de la página web municipal (Oroso).

La alteración de los horarios de las sesiones plenarias ordinarias (Oza-Cesuras).

La falta de toma de posesión de un miembro de la corporación local desde el acto de constitución (Santiago de Compostela).

En la fase correspondiente al **funcionamiento de los órganos colegiados** del gobierno local, destacamos las siguientes quejas:

Ausencia o retraso de las convocatorias de sesiones ordinarias, establecidas en el acuerdo de constitución de la corporación (O Porriño, Antas de Ulla y Outeiro de Rei).

La no inclusión de mociones en la parte resolutoria de la orden del día del pleno convocado (Ponteareas y Pazos de Borbén); las limitaciones a su debate (Diputación Provincial de Lugo); la falta de información sobre un expediente incluido en la orden del día (Gondomar); el incumplimiento de los acuerdos plenarios adoptados (Redondela y As Pontes de García Rodríguez) y prohibición de la alcaldía de la grabación del desarrollo de una sesión plenaria (A Guarda).

Por último, se hace constar, la demora, insuficiencia o denegación de **reclamaciones presentadas por los ciudadanos a la administración responsable** de su resolución. Son muy diversas y seleccionamos por su importancia:

La demora en la tramitación de los expedientes de responsabilidad patrimonial (Ayuntamientos de Santiago de Compostela, A Coruña, Cedeira, Ponteareas y Fene).

El incumplimiento de la solicitud de baja o rectificación en el padrón de habitantes (Narón).

Vulneración del derecho de indemnización por gastos de defensa en juicio y privación de un local al grupo municipal de la oposición (Sada).

Como conclusión significativa se destaca que, de los 41 expedientes tramitados, cinco están pendientes de resolución al finalizar el año 2018. Ello supone que la autoridad de la institución y la colaboración municipal, han contribuido a facilitar una respuesta efectiva al ciudadano reclamante, aunque a veces no resulte satisfactoria para el contenido de su petición.

## B. Transparencia, información pública y participación

### a) El derecho de los miembros de las corporaciones locales de acceso a la información y documentación municipal

Este derecho debe ser interpretado en sentido amplio, siempre que se trate de peticiones proporcionadas. La Sentencia del Tribunal Supremo de 2 de diciembre del 2005, recuerda que *el concejal, una vez que accedió al cargo, participa de una actuación pública, que se manifiesta en una amplia gama de asuntos concretos municipales; entre los que cabe destacar el derecho a la fiscalización de las actuaciones municipales, y al control, análisis, estudio e información de los antecedentes necesarios, obrantes en los servicios municipales, tanto para su labor de control, como para documentarse con vistas a decisiones a adoptar en el futuro.*

Por tanto, en el ejercicio de este derecho y al amparo de una reiterada jurisprudencia del Tribunal Supremo sobre su defensa, resulta notoria la existencia de una dialéctica, viva y permanente, entre los miembros de las corporaciones, solicitantes de la información y documentación locales, y las respuestas de los órganos de gobierno de las corporaciones locales que se consideran, unas veces insuficientes y otras tardías.

Esta dualidad de posiciones se observa en los 25 expedientes incluidos en este apartado.



Los reclamantes alegan dificultades, demoras y limitaciones existentes en el acceso a la información pública, en la consulta de expedientes municipales, así como en la obtención de documentación incorporada a los mismos. Este comportamiento entorpece la función de control y fiscalización de la gestión del gobierno local.

En 20 expedientes concluidos se dictaron resoluciones expresas y motivadas por la autoridad local, para facilitar la información requerida, y se justificaron, en su caso, los motivos de los retrasos denunciados. Los otros 5 restantes se encuentran pendientes de finalización, al cierre de este ejercicio. Entre ellos se citan los expedientes correspondientes a los Ayuntamientos de A Guarda, O Porriño y Sada (2).

En la tramitación de los citados expedientes, esta Institución ha recordado a los ayuntamientos que el derecho, reconocido por el artículo 77 de la LRBRL a los miembros de las corporaciones locales, debe ejercerse mediante la aplicación equilibrada de los principios de racionalidad y proporcionalidad entre el ejercicio del derecho de información y la respuesta municipal debida. En definitiva, se recuerda la obligación de poner a disposición de los concejales solicitantes, aquella documentación que les permita desarrollar las funciones de control y fiscalización que tienen atribuidas sobre los órganos de gobierno local, siempre que sea precisa y no entorpezca el normal funcionamiento de los órganos de gobierno y de las unidades administrativas a las que les corresponda su ejecución.

#### b) El derecho de participación del vecino en la actividad municipal

La legislación vigente y una consolidada jurisprudencia, propiciaron un cambio en las relaciones existentes entre el poder local y los ciudadanos, presididas por tres ideas-fuerza: la transparencia, el acceso a la información pública y la participación en la gestión local.

Con referencia a esta última, debemos centrar nuestra atención en la instrumentación de este derecho de participación en función de los sujetos intervinientes.

En primer lugar, el ciudadano, el vecino, que, en ejercicio del derecho de participación reconocido en los artículos 18.1 b), 69 y 70 bis de la Ley 7/1985, ha logrado fortalecer el deber de las corporaciones locales de aprobar reglamentos orgánicos, ordenanzas y procedimientos que lo hagan efectivo.

En segundo lugar, las asociaciones vecinales y las plataformas ciudadanas. Debemos recordar que las asociaciones vecinales son titulares de un conjunto de facultades que carecen otras entidades al amparo de los artículos 72 de la Ley 7/1985 y 227 y 228 del reglamento de organización y funcionamiento de las corporaciones locales (en lo sucesivo ROF).

Por ello, pueden ser convocadas para escuchar su parecer o recibir su informe sobre temas locales concretos, incluidos en las órdenes del día de una comisión informativa o de una sesión plenaria, recibir en su domicilio social las convocatorias de los órganos colegiados

municipales, así como las publicaciones que edite el ayuntamiento. Incluso tienen la posibilidad de obtener subvenciones para financiar su funcionamiento.

En relación con las solicitudes **individuales de información** sobre la actuación u omisiones de la administración municipal, se han contabilizado 26 expedientes de queja. Son destacables por su reiteración, las formuladas por algunos vecinos de Pontearreas, Moaña, Marín, Cervo, Santiago de Compostela y A Coruña, promoviendo la intervención local en distintos sectores de competencia municipal, en la prevención de riesgos o en relación con el funcionamiento de instalaciones o de servicios municipales.

En el capítulo referente a las iniciativas presentadas por **asociaciones vecinales** se han contabilizado 10 expedientes tramitados en los Ayuntamientos de Curtis, A Coruña, Caldas de Reis, Cabanas, O Carballiño, Maside, Ferrol y As Pontes de García Rodríguez.

Por último, una breve referencia a **las plataformas vecinales** constituidas. Estas intervinieron en los expedientes referidos a los Ayuntamientos de Cabanas, Carballo, Curtis, O Carballiño y Maside (por cuestiones relativas al deslinde de una zona entre sus términos municipales); A Capela y As Pontes de García Rodríguez (por la participación en un concurso de caza); la no atención a la petición de una asociación de cambio de local municipal para su gestión) Ferrol. Por último, debemos mencionar la reclamación formulada por 114 vecinos del Ayuntamiento de Sarria que, a través de la plataforma constituida solicitan que se prohíba el funcionamiento de una instalación municipal, sin legalizar, destinada a refugio de animales, dada su proximidad a las viviendas de los reclamantes.

Como conclusión se destaca, que el cumplimiento de los principios de transparencia y participación, mejoran el funcionamiento de las corporaciones locales. El vecino, o en general el ciudadano -al conocer la estructura y prestación de los servicios locales, el empleo de los servicios públicos y el ejercicio de las potestades administrativas-, van a estimular al poder local para lograr un funcionamiento más eficiente de la administración pública dentro de la legalidad.

## 2. Régimen jurídico de los servicios públicos locales

La Ley 27/2013, de Racionalización y Sostenibilidad de la Administración local, revisada en vía constitucional -entre otras por la Sentencia del Tribunal Constitucional de 3 de marzo de 2016-, ha establecido un régimen actualizado en la prestación de los servicios municipales, mínimos y obligatorios, en materias referidas a servicios sociales, sanidad y educación, con participación de las diputaciones provinciales en su gestión (artículo 26 de

la RLBRL); la modificación en la forma de gestión de los servicios públicos locales (artículo 85 de la LRBRL); y en la reserva a favor de las entidades locales de determinados servicios esenciales (artículo 86.2 de la RRBRL).

En resumen, ha configurado un concepto descriptivo de los servicios públicos. Considera como tales la totalidad de los enumerados en el artículo 26 en correlación con las actividades y servicios reservados en el artículo 86.2 de la LRBRL. Y también ha recordado a la hacienda local que en su prestación debe garantizarse el cumplimiento de los principios de estabilidad presupuestaria, sustentabilidad financiera y eficiencia administrativa.

#### A. Servicio de abastecimiento de agua potable a domicilio.

Estamos en presencia de un servicio municipal, con las siguientes características:

- Es básico.
- Es una competencia propia del municipio y su prestación tiene el carácter de mínima y obligatoria.
- Goza de atención prioritaria.
- Y su prestación está sometida a control sanitario.

Las causas justificativas de los 22 expedientes de queja tramitados, son recurrentes y diversas:

Carencia de suministro a núcleos rurales o viviendas aisladas; insuficiencia de presión en la red de suministro por cortes o roturas; mala calidad del agua distribuida que la convierte en no potable (Ayuntamientos de Caldas de Reis, Vigo y Cedeira); facturación excesiva; consumos desproporcionados, bien por lectura errónea del contador o bien por averías no verificadas en la red individual de suministro en el domicilio; interrupción del servicio de agua a domicilio por impago de deudas atrasadas, no atención de una solicitud de baja voluntaria en la prestación del servicio municipal.

Por último, como testimonio de la actuación del Valedor do Pobo y en función de las causas determinantes de la reclamación presentada, mencionamos que ha intervenido en los citados expedientes fijando su posición en los siguientes términos:

- El subministro de agua a domicilio es un derecho calificado como humano por ser su prestación esencial para el ciudadano.

- La obligación que tienen los titulares de una segunda vivienda, de pagar la tarifa mínima y el canon de saneamiento por tratarse de un servicio de prestación general a disposición del usuario.
- Ante la sustitución de la persona arrendataria de la vivienda, esta Institución aconsejó que, antes de la ocupación y en presencia de su propietario, se revise el funcionamiento del contador del agua y su lectura al iniciar el consumo.
- Cuando se reclama contra una facturación desproporcionada o excesiva por rotura o fuga en el interior de la vivienda, se ha recordado al reclamante la obligación que tiene de comunicar esa situación a la empresa concesionaria y proceder a su reparación. Así mismo el Valedor ha recomendado a algunos ayuntamientos la procedencia de incluir en la ordenanza municipal la figura denominada refacturación por avería.

Ante el hecho de que algunas reclamaciones por consumo de agua se presentan en el Instituto Galego de Consumo e da Competencia (para su posterior traslado a los ayuntamientos afectados), se recuerda la conveniencia de hacerlo de forma directa ante la administración municipal, a la cual le corresponde velar por la prestación del servicio, ya sea por gestión directa o mediante empresa concesionaria.

#### B. Servicio de recogida de basura y limpieza viaria

Dentro de este epígrafe se computa la tramitación de dieciocho expedientes abiertos por distintos motivos: incumplimiento del contrato de recogida de basuras y limpieza, o de la ordenanza municipal reguladora; la ubicación de contenedores y de puntos limpios de recogida en el rural; la elevación de las tasas o de aquellas establecidas para la segunda vivienda; falta de limpieza en los jardines públicos, así como la necesidad de acondicionamiento de los accesos a las viviendas en el rural.

En relación con la reiterada reclamación vecinal sobre la ubicación de los contenedores de recogida de residuos, resulta conveniente formular dos consideraciones:

Es una potestad discrecional de los ayuntamientos decidir los emplazamientos donde se ubican los contenedores de basura. En todo caso es un acto que debe motivarse expresamente y, mucho más, en el caso de que exista una oposición vecinal. Por ello deben justificarse las razones específicas de la ubicación, tales como una prestación mas eficaz del

servicio, la mejora de la salubridad pública, la protección de la seguridad vial y el ornato urbano.

La respuesta municipal ha de ser una resolución administrativa con indicación de la competencia ejercida y de los recursos procedentes, de forma que, una vez valoradas dichas razones, el ciudadano pueda estimar si es correcta o no la decisión municipal.

### C. Servicio de saneamiento y depuración

Dentro de este epígrafe, se acredita la tramitación de veinte expedientes abiertos por motivos variados:

Carencia o deficiencias en la red de alcantarillado; dificultades en la conexión por encontrarse algunas viviendas en una cota inferior o por tener que atravesar la finca de un propietario sin autorización; vertidos incontrolados de aguas residuales; mal estado de las tapas del alcantarillado (que provocan insalubridad y ruidos); falta de saneamiento de algunos lugares y acumulación en establecimientos urbanos de depósitos de chatarra o de residuos urbanos.

La institución considera que la escasez de medios económicos municipales, no puede justificar el retraso indefinido en el establecimiento y funcionamiento de los servicios municipales mínimos y obligatorios, máxime cuando se atienden otros que tienen carácter voluntario o secundario.

### D. Limpieza de fincas próximas y de accesos a viviendas y edificaciones

Respecto a la **limpieza de fincas próximas a la vivienda** del reclamante, la motivación de veintitrés expedientes tramitados reside en la defensa del medio ambiente, de la salud pública o del peligro de que se produzcan incendios forestales ante la existencia de fincas abandonadas o con plantaciones irregulares.

El estudio de las referidas quejas pone de manifiesto la necesidad de establecer unos criterios dirimientes en la gradación de responsabilidades, señalados por esta institución en la intervención de los citados expedientes.

El propietario es el primer obligado a mantener el suelo natural y, en su caso, la masa vegetal, en las condiciones idóneas para evitar la invasión de fincas colindantes y los incendios. El problema surge cuando se incumple esa obligación y hay que acudir a la ejecución subsidiaria de los trabajos preventivos.

En este punto la competencia municipal resulta notoria cuando afecta a fincas urbanas o situadas en suelo de núcleo rural o en urbanizable delimitado. En estos casos venimos observando que en algunos expedientes se invoca el incumplimiento del artículo 21 de la Ley 3/2007, de 9 de abril, de prevención y defensa contra los incendios forestales de Galicia, cuando en realidad lo que se incumple, por parte del propietario de los inmuebles denunciados, es lo dispuesto en los artículos 591 a 593, del vigente Código Civil, que afecta a relaciones de vecindad sometidas a la jurisdicción civil ordinaria.

En lo concerniente a los expedientes de **accesibilidad a las viviendas**, en seis expedientes concluidos se reclama contra el mal estado de conservación de la vía o su estrechez, causas que generan evidentes dificultades para el tránsito de personas y de pequeños vehículos.

Como conclusión, el Valedor do Pobo ha recordado a los ayuntamientos requeridos que deben ejecutar, con el carácter de servicio mínimo y obligatorio, la pavimentación de las vías públicas y su limpieza, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 26.1, letra a) de la LRBRL.




#### E. Reparación de vías públicas y alumbrado

La preocupación descrita ha aconsejado la intervención de la institución en los veintiún expedientes de queja tramitados. Especialmente, en aquellos en los que se denunció el estado deficiente de las vías públicas, tanto por la falta de conservación de su pavimento, como por la carencia de servicios complementarios (aceras, alcantarillas...). La Institución también recordó a algunos ayuntamientos afectados la obligación de proceder a la numeración de las viviendas y a los cambios de denominación de las calles (Ayuntamientos de A Guarda, Castroverde y Cabanas).

Es más, la necesidad de esta dotación también resulta aconsejable en vías interurbanas de tráfico frecuente y en zonas ajardinadas, situaciones que llevan a los interesados a solicitar la construcción de aceras y a la autorización de vados.

Por tanto, se llega a la siguiente conclusión:



El buen estado de las vías públicas y una iluminación adecuada, son factores que contribuyen a garantizar la seguridad de las personas y de los vehículos que transitan en los núcleos rurales.

#### F. Cementerios y utilización de espacios públicos

Se han contabilizado veinte expedientes.

Unos afectan a actuaciones reguladas por la policía mortuoria, tales como la reclamación por la instalación de un tanatorio o por disfunciones en el funcionamiento de otro; la falta de identificación de una sepultura en un cementerio municipal, y por último la acusada demora en la concesión de una licencia de ampliación de un cementerio parroquial.

Los restantes dieciséis expedientes tienen una motivación distinta y múltiple:

- Instalación de aparcamientos municipales (Salceda de Caselas, Illa de Arousa y Vigo-Hospital Álvaro Cunqueiro).
- Señalización de reservas en la vía pública, negación de vados e instalación de bolardos en la vía pública.
- Retraso en la colocación de pasamanos en las escaleras de acceso al Monte do Castro en Vigo.
- Instalación de cartelería publicitaria, sin autorización municipal en Ourense.
- Y por último hay que mencionar las 64 reclamaciones formuladas con objeto de retirar las pancartas instaladas en la entrada de la plaza de abastos de Santiago, sobre las minas de Touro-O Pino.

Como conclusión, debemos señalar, que son autorizables aquellas actividades relativas a la promoción de la señalización y publicidad de espacios comunitarios. Pero siempre que se eviten aquellas actividades de carácter reivindicativo que no garantizan la neutralidad informativa de los espacios públicos municipales.

### 3. Patrimonio y contratación

#### A. Recuperación de vías de titularidad pública.

Resultan frecuentes las reclamaciones de vecinos o de asociaciones contra actos de invasión o limitación del uso público de bienes demaniales, o de apropiación de tramos de caminos abandonados y calificados por los reclamantes como públicos, solicitando su inclusión en el inventario de bienes y derechos de la respectiva corporación.

En los dieciséis expedientes tramitados, la Institución tuvo que intervenir para recordar a los órganos competentes de las corporaciones locales:

- El ejercicio de la potestad de investigación, deslinde y recuperación de oficio, de sus bienes (artículo 4.1, letra d) de la LRRL y artículos 44 y siguientes de su Reglamento de bienes).
- La rectificación anual de los inventarios municipales (artículos 17 a 36 del citado Reglamento de 13 de junio de 1986).
- Y el ejercicio de las acciones necesarias para su defensa (artículo 68 de la LRRL).

### V. Resoluciones del Valedor do Pobo

#### RESOLUCIONES DEL ÁREA DE CORPORACIONES LOCALES Y SERVICIOS MUNICIPALES

| Nº | EXPEDIENTE | MOTIVO  | ADMINISTRACIÓN Y FECHA                  | RESPUESTA | ENLACE                     |
|----|------------|---|---|-----------|----------------------------|
| 1  | Q/92/18    | Recomendación dirigida al Sr. alcalde-presidente del Ayuntamiento de Culleredo (A Coruña) para que un concejal ejerza el derecho de acceso a la información municipal | Ayuntamiento de Culleredo<br>30/04/2018 | Aceptada  | <a href="#">Q/92/18</a>    |
| 2  | Q/13514/16 | Recomendación dirigida al sr. alcalde-presidente del Ayuntamiento de Vigo, para que se realice la limpieza de una finca en el camino o Laranxo-Teis                   | Ayuntamiento de Vigo<br>03/05/2018      | Aceptada  | <a href="#">Q/13514/16</a> |



|   |            |  |  |  |                            |
|---|------------|--|--|--|----------------------------|
| 3 | Q/64/18    | Recomendación dirigida al Sr. alcalde-presidente del Ayuntamiento de Vigo, para garantizar la potabilidad del agua destinada al consumo ciudadano de Vigo  | Ayuntamiento de Vigo<br>11/05/2018             | Aceptada,<br>pendiente de<br>efectividad | <a href="#">Q/64/18</a>    |
| 4 | Q/29119/17 | Recomendación dirigida al Sr. alcalde-presidente del Ayuntamiento de Ourense, para el cambio de nombre de la Plaza Alférez Provisional de Ourense  | Ayuntamiento de Ourense<br>07/12/2018          | Aceptada                                 | <a href="#">Q/29119/17</a> |
| 5 | Q/284/18   | Recomendación dirigida al Sr. alcalde presidente del Ayuntamiento de Pontecesures, para la señalización de un vado de acceso a una vivienda  | Ayuntamiento de Pontecesures<br>05/04/18       | No aceptada                              | <a href="#">Q/284/18</a>   |
| 6 | Q/29041/17 | Recomendación dirigida al Sr. alcalde presidente del Ayuntamiento de Cabanas, para la señalización de un camino peligroso en suelo rustico.  | Ayuntamiento de Cabanas<br>10/07/18            | Aceptada                                 | <a href="#">Q/29041/17</a> |
| 7 | Q/21540/17 | Recomendación dirigida al Sr. alcalde presidente del Ayuntamiento de Salceda de Caselas, para la limpieza de maleza de las fincas colindantes a la vivienda del interesado                           | Ayuntamiento de Salceda de Caselas<br>12/07/18 | No aceptada                              | <a href="#">Q/21540/17</a> |
| 8 | Q/5643/18  | Sugerencia dirigida a la alcaldesa presidenta del Ayuntamiento de Marín para que resuelva sobre el procedimiento de explotación de servicios de temporada en las playas de su término municipal      | Ayuntamiento de Marín<br>12/07/18              | Aceptada                                 | <a href="#">Q/5643/18</a>  |
| 9 | Q/931/18   | Recomendación dirigida al Sr. alcalde presidente del Ayuntamiento de Maside, para la tramitación de la iniciativa popular presentada al amparo del artículo 70 bis de la LRBRL de 2 de abril de 1985 | Ayuntamiento de Maside<br>17/12/18             | Aceptada                                 | <a href="#">Q/931/18</a>   |

## VI. Consideraciones finales

El estudio, la tramitación y resolución, en su caso, de los 733 expedientes de queja, nos permite valorar:

El cumplimiento por las corporaciones locales de los objetivos de estabilidad presupuestaria, de la regla de gasto y de la deuda pública local; así como la defensa e instrumentalización del derecho del ciudadano a participar en la vida local mediante el desarrollo de la publicidad activa de las actividades locales, la utilización y consulta de las páginas webs municipales, y la presentación de reclamaciones administrativas ante la Comisión Galega de Transparencia.

También hay que dar contenido al derecho de acceso a la información pública local, que demandan los miembros de las corporaciones locales, al recordar a los órganos de gobierno que es:

- Un derecho de configuración legal. El contenido de los derechos, facultades y deberes que lo integran, han sido fijados por ley, atribuyendo a su titular un *ius in officium* que garantiza su ejercicio en condiciones de igualdad.
- Un derecho instrumental, en cuanto que es un medio esencial y adecuado para el ejercicio de las funciones públicas.
- Un derecho de prestación. Se perfecciona por el acceso efectivo a la información y documentación municipales.
- Un derecho de acceso igualitario. Todos los miembros integrantes de una corporación, han de contar con iguales posibilidades de acceso al conocimiento de los asuntos locales para facilitar su participación en el proceso de decisión o de control de las decisiones adoptadas por los órganos de gobierno local.
- Un derecho limitado, que no se puede ejercer con carácter repetitivo o abusivo. “En este sentido hemos destacado que para comprobar si una medida restrictiva de un derecho fundamental supera el juicio de proporcionalidad, es necesario constatar si cumple los tres siguientes requisitos: si tal medida es susceptible de conseguir el objetivo propuesto (juicio de idoneidad) si, además es necesaria, en el sentido de que no exista otra medida más moderada para la consecución de tal propósito de igual eficacia (juicio de necesidad); y, finalmente, si la misma es ponderada o equilibrada, por derivarse de ellas más beneficios que ventajas para el interés general que perjuicios sobre otros bienes o valores en conflicto (juicio de proporcionalidad en

sentido estricto).” (Sentencia del Tribunal Constitucional 207/1996, de 16 de diciembre).

Por otra parte, hay que impulsar la modernización de la administración pública local, con la finalidad de potenciar la transparencia, mejorar los instrumentos tecnológicos de la información municipal y consolidar la participación de los vecinos en la vida local, de conformidad con los principios de descentralización y de máxima proximidad de la gestión administrativa a los ciudadanos.

También es aconsejable, superar la demora verificada en la tramitación de los expedientes de responsabilidad patrimonial. Las entidades locales son responsables de su iniciación, tanto de oficio, como a instancia de parte.

Y por último, resulta recomendable que las entidades locales den una respuesta precisa y urgente, ante comportamientos vecinales que afectan al dominio público local. Los 24 expedientes tramitados -en esta área-, ponen de manifiesto la necesidad de una actuación prioritaria de las corporaciones locales para corregir los abusos denunciados sobre ocupación, invasión y limitación de bienes de uso o servicio público.









## Capítulo 2

### RESUMEN DE LAS QUEJAS POR ÁREAS: MENORES





## I. Introducción

Las cuestiones principales que se han abordado este año en el área de menores no se diferencian sustancialmente de las de ejercicios pasados. Afectan al desacuerdo de las familias con las medidas de guarda o tutela adoptadas por la Entidad Pública respecto de menores en situación de riesgo o desamparo y a la insuficiencia de recursos y apoyos para incentivar la conciliación de la vida familiar y laboral e impulsar la natalidad.

Respecto a la primera cuestión, se mantiene estable la cifra de menores tutelados por la Xunta de Galicia, con más de 2.300 niños y niñas, y otros casi 670 en situación de guarda administrativa. Cerca de 1.400 menores siguen estando en acogimiento residencial, 1.300 en acogimiento con su familia extensa y en torno a 280 niños acogidos por familias ajenas. Desde el Valedor do Pobo seguimos insistiendo en que es preciso avanzar en la reformulación del sistema de protección para cumplir el mandato legal de dar prevalencia a las soluciones familiares sobre las residenciales. El significativo gasto social que se realiza en Galicia –en realidad, en todas las comunidades autónomas– en el mantenimiento de la red de centros debería ser revertido en favor de un apoyo técnico y económico mucho más intenso respecto de las familias. Es urgente una revisión de los programas de acogimiento familiar con la finalidad de garantizar el óptimo funcionamiento de este recurso de protección.

Sus objetivos inmediatos deberían ser, principalmente, los siguientes:

-incrementar de forma muy significativa el número de familias dispuestas a acoger a menores que no deben o no pueden permanecer temporalmente con su propia familia. El acogimiento familiar constituye el recurso alternativo a la familia prioritario que la administración debe facilitar a los niños que están en situación de desamparo. Sin embargo, en el conjunto del Estado existe un elevado número de niños ingresados en centros que están a la espera de que se les asigne familia acogedora ajena o que están ingresados en centros mientras se elabora el estudio de su situación familiar, en vez de estar acogidos por familias de urgencia y diagnóstico, figuras que deberían ser adecuadamente desarrolladas. El acogimiento en familia ajena (no así el recurso en familia extensa) no está aún claramente implantado en la sociedad. Falta una adecuada sensibilización social sobre el hecho de acoger a niños o adolescentes que tienen que ser separados temporalmente de sus familias y existe aún cierta conciencia de que se trata de una obligación que han de asumir las administraciones. La carencia estructural que supone para el sistema no disponer de una red más amplia de familias acogedoras pone de manifiesto que el acogimiento en familia ajena, lejos de la previsión inicial del modelo y del referente normativo, se ha convertido en una medida subsidiaria respecto al acogimiento en centro residencial.

- suprimir el acogimiento residencial para menores de seis años de edad. Así lo prevé la Ley Orgánica 1/1996 y el Código Civil español tras las reformas de 2015, que especifican la prevalencia del acogimiento familiar sobre el acogimiento residencial para los niños menores de seis años y establecen que no se debe acordar la medida de acogimiento residencial de niños menores de tres años, excepto en supuestos de imposibilidad, que deben quedar acreditados. En todo caso, se prevé que el acogimiento residencial de estos niños no tenga una duración superior a tres meses. Existe un deber legal en tal sentido ya que la Disposición adicional 7ª de la Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia, impone que las administraciones públicas, en el ámbito de sus respectivas competencias, deberán aprobar planes específicos de protección para los menores de seis años en los que se recojan medidas concretas de fomento del acogimiento familiar para estos niños. Sin embargo, las cifras de estos menores tutelados en acogimiento residencial se mantienen aún muy alejadas del objetivo de no permitir el ingreso de recién nacidos y de niños de menos de seis años en centros, que sería la situación deseable desde el punto de vista de su interés superior. En este sentido, existe unanimidad entre los expertos sobre la importancia de que los niños en estas edades tempranas puedan desarrollarse en un entorno familiar para poder alcanzar su máximo desarrollo y, por tanto, su ingreso en recursos residenciales debería tener un carácter muy excepcional.

El desequilibrio existente entre el acogimiento residencial y el acogimiento en familia ajena se constata por el elevado número de niños y adolescentes tutelados por la administración que están en centros, en contraste con el número de niños tutelados acogidos en familia ajena, o también por el número de niños que están pendientes de un acogimiento familiar y que están en centros residenciales. De hecho, la falta de familias acogedoras ajenas para dar respuesta a las propuestas provoca una privación del recurso idóneo para un número significativo de niños tutelados y la consecuente prolongación de la estancia de niños tutelados en centros. El número de familias acogedoras disponibles es insuficiente para dar cobertura a las necesidades de acogimiento existentes de niños tutelados con propuesta de medida protectora elaborada por el equipo técnico y que están pendientes de asignación de familia ajena.

Es preciso también apoyar técnica y económicamente a las familias extensas, como vía idónea para evitar la drástica separación del menor de su núcleo familiar e incluso de su entorno.

Sobre los incentivos a la natalidad y otras políticas públicas de apoyo a la infancia, en el informe del pasado año se destacaba que, en cifras absolutas, hay en nuestra comunidad alrededor de 430.000 niños y jóvenes menores de 19 años y 660.000 personas mayores de 64 años, con una clarísima pirámide de población regresiva. Según las proyecciones de

población 2016-2031 del Instituto Nacional de Estadística, la población mayor de 65 años en Galicia superará las 780 mil personas en el año 2031, con un crecimiento global del 18%.

Es cierto que en Galicia se ha hecho un gran esfuerzo para incrementar los programas de prestaciones a las familias y a la infancia pero sigue siendo insuficiente. Debería existir un gran pacto político para aumentar las inversiones en políticas familiares, para diseñar un marco fiscal mucho más favorable a las familias y para apoyar la dinamización demográfica que es, sin ninguna duda, el reto principal de nuestra comunidad. Como ya subrayamos el pasado año, con una baja natalidad y una población activa decreciente, Galicia se enfrenta a gravísimos problemas vinculados a la sostenibilidad del gasto público, a la productividad a escala local, y a la cobertura de los mercados de trabajo ya que, además, el número de personas extranjeras empadronadas en Galicia representa un porcentaje del 3,24%, la segunda más baja del Estado.

Otros problemas abordados en este área a lo largo del año tienen relación con el empadronamiento de menores de edad; el acceso a plazas en escuelas infantiles públicas; la falta de auxiliares técnicos educativos o personal cuidador en escuelas infantiles; los perjuicios causados para la inscripción de los recién nacidos por causa de la huelga de la administración de justicia y su repercusión en los registros civiles; o la situación de los trabajadores del CR Monteledo.

## II. Datos cuantitativos

Como viene siendo habitual, el número de quejas en esta área, que engloba la atención a familias y personas menores de edad, se mantiene sustancialmente estable. Las cifras, como indicamos ya en otros informes, se corresponden con el contexto propio de las quejas relacionadas con personas menores. No obstante, son mayoritariamente personas adultas las que promueven quejas ante esta institución por considerar vulnerados los derechos de menores o por actuaciones administrativas irregulares o lesivas de su interés. En este año 2018, el número de expedientes disminuyó ligeramente, tramitándose cinco quejas menos que el pasado año.

|              | Total reclamantes |    | Total asuntos |        |
|--------------|-------------------|----|---------------|--------|
| Iniciadas    | 47                |    | 47            |        |
| Admitidas    | 41                | 41 | 41            | 87,23% |
| No admitidas | 3                 | 3  | 3             | 6,38%  |

|                                  |   |   |   |       |
|----------------------------------|---|---|---|-------|
| Remitidas al Defensor del Pueblo | 3 | 3 | 3 | 6,38% |
|----------------------------------|---|---|---|-------|

Las quejas no admitidas fueron tres, en todos los casos por inexistencia de una actuación administrativa previa que pudiera ser supervisada, tratándose de desacuerdos genéricos con la protección que se presta a las familias monoparentales, los requisitos para acceder a la tarjeta “Benvida” o por el tratamiento de la imagen de los menores en los centros escolares, sin manifestar el ámbito concreto de la actuación denunciada ni una específica actividad de la administración educativa que vulnerara derechos individuales o colectivos de personas menores de edad.

Las quejas remitidas al Defensor del Pueblo se referían a cuestiones que son competencia de la Administración General del Estado: la expedición de un visado a la madre de un menor de nacionalidad española; el incumplimiento de una resolución judicial sobre guarda y custodia con traslado del menor al extranjero y objeciones a la normativa estatal en materia de empadronamiento.

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

|            | Total reclamantes |        | Total asuntos |        |
|------------|-------------------|--------|---------------|--------|
| Concluidas | 34                | 82,93% | 34            | 82,93% |
| En trámite | 7                 | 17,07% | 7             | 17,07% |

Por lo que respecta a las quejas presentadas en años anteriores y pendientes de resolución en algún momento de 2018, la situación actual es la siguiente:


| Ano de presentación | En trámite a 31-12-2017 | Reabiertas | Total | Resueltas | En trámite a 31-12-2018 |
|---------------------|-------------------------|------------|-------|-----------|-------------------------|
| 2015                | 0                       | 1          | 1     | 1         | 0                       |
| 2016                | 0                       | 2          | 2     | 2         | 0                       |
| 2017                | 0                       | 4          | 4     | 4         | 0                       |

### III. Actividad de supervisión

1. El desacuerdo con las medidas adoptadas por la Entidad Pública en materia de guarda y tutela y la garantía de un espacio de escucha continua al niño o adolescente tutelado

Como todos los años, hemos conocido varias quejas que manifiestan el desacuerdo de las familias con las medidas que adopta la administración con competencias en la protección de los menores. En las actividades de coordinación de las Defensorías en España, se ha propuesto la asignación de un profesional referente a los niños tutelados, como garantía orientada a asegurar un espacio de escucha continua al niño o adolescente tutelado, y vinculada a la necesidad de conocer el estado real e individual de cada niño o adolescente, lo que permitiría tomar siempre las decisiones administrativas adecuadas a cada situación para atender las necesidades propias de cada menor en el sistema de protección. Por ello, se considera que debe garantizarse que las condiciones en las que el profesional referente realiza la escucha del niño o adolescente sean las adecuadas, que los profesionales que la llevan a cabo estén debidamente formados para esta labor, que se haga con la frecuencia y regularidad precisas para generar una relación de confianza con el niño o adolescente, y que los profesionales permanezcan estables por poder constituir un referente a quien el menor pueda acudir en todo momento durante su paso por el sistema de protección.

Sobre esta cuestión, se constata que en los casos en que el niño o el adolescente acogido está en familia extensa es el técnico del equipo de menores quien se ocupa de realizar su seguimiento; o, cuando la gestión del programa ha sido encomendada a una entidad colaboradora, son los técnicos contratados por la entidad; si el niño está en familia ajena, el profesional pertenece a la entidad colaboradora; los niños y adolescentes en acogimiento residencial acuden a su tutor o al director del centro. Este seguimiento adolece, en muchas ocasiones, de una formalización excesiva y de falta de coordinación y comunicación entre todos los responsables que informan del caso solo cuando se les requiere por el Ministerio Fiscal o las Defensorías.



La asignación de un profesional de referencia tendría como objetivo que el niño o adolescente, en su paso por el sistema de protección, disponga de una persona con la que tenga confianza, y a la que pueda acudir en cualquier momento a lo largo de los años.

Por ello, se considera que el profesional referente no debería estar vinculado a la medida de protección vigente, sino que debería ser una persona perteneciente a la Entidad Pública, con el objetivo de evitar cambios y de garantizar un único referente que conozca de primera mano el itinerario del niño o adolescente dentro del sistema de protección y que

procure que las decisiones administrativas que se tomen vayan en la misma línea y obedezcan al interés superior del niño.

En la actividad de supervisión de las Defensorías se ha comprobado que las dificultades en la provisión de políticas de apoyo a la familia se ven agravados porque, a pesar del incremento de necesidades sociales y de su complejidad, estas políticas se han visto afectadas negativamente por las restricciones presupuestarias aplicadas por los diferentes niveles de gobierno (central, autonómico y local), de acuerdo con el contexto de crisis económica y de contención del gasto público en el que estamos inmersos hace años. La paradoja a que deben enfrentarse los servicios sociales municipales es un contexto de incremento de las necesidades socioeconómicas de las familias y de fuerte reducción del gasto público, entre otros sectores, en materia de asistencia social. Y, sin embargo, está absolutamente demostrado que lo más conveniente es continuar reforzando las funciones de prevención, de detección de situaciones de riesgo y de intervención social con las familias, para evitar, en lo posible, que las circunstancias determinen la necesidad de declarar el desamparo de los menores y, llegado el caso, de ser declarada tal situación de desprotección, hacer viable la reintegración del menor en su familia.

Uno de los objetivos de la reforma del sistema de protección es conseguir una mínima homogeneidad de procedimientos y estándares de cobertura, calidad y accesibilidad en todo el territorio nacional

Con este fin se habilita al Gobierno para fomentar con las comunidades autónomas el establecimiento de criterios comunes y estándares mínimos en la aplicación de ambas leyes. La mención de la actuación administrativa de “fomento” debilita, en cierto modo, la aspiración a una cierta uniformidad del sistema de protección. Es cierto que, aunque las instituciones y figuras de protección son comunes y aunque hay una legislación estatal básica que delimita normativamente todo el sistema, las cuestiones de competencia territorial han planteado y seguirán planteando problemas y dudas, incluso de constitucionalidad, en relación con el orden competencial vigente.

Sin embargo, cualquier consideración de naturaleza política o administrativa en relación con la atribución de potestades legislativas o de autoorganización debería decaer ante la obligación constitucional de garantizar a todos los menores una protección uniforme en todo el territorio del Estado y ante la urgencia de evitar las graves quebras de coordinación que el actual modelo propicia y que, en ocasiones, lesionan de forma injustificable el interés superior de los menores. Debe intensificarse también la coordinación entre las Administraciones Públicas y el Ministerio Fiscal, a través de las vías previstas en diversas Instrucciones del ministerio público.

## 2. Algunos problemas con la tarjeta “Benvida”

Uno de los programas establecidos por la Xunta de Galicia para la dinamización demográfica y la conciliación familiar es la tarjeta “Benvida”, que consiste en la concesión de una ayuda económica para las familias que en el año natural tengan un/una hijo/a, adopten o sean declaradas en situación de guardia con fines adoptivos, y para aquellas otras que, habiendo obtenido la ayuda en el año anterior, experimentaran una variación a la baja de la renta de la unidad familiar que implique tener derecho a la ampliación de la ayuda.

La tarjeta “Benvida” solo podrá ser utilizada en farmacias, parafarmacias, supermercados, tiendas de alimentación y establecimientos de puericultura o especializados en artículos y productos para la infancia.

Algunas quejas tramitadas en este año 2018 manifestaban desacuerdo con tres aspectos:

-Por una parte, en uno de los expedientes se consideraba excesivo el plazo de resolución previsto para estas ayudas, que es de tres meses y que en este caso concreto casi fue agotado, dado que es un procedimiento muy sencillo que se limita a comprobar el hecho del nacimiento y la renta. Por otra parte, al consistir en una ayuda económica para sufragar los gastos derivados de la crianza durante el primer año de vida y dada la duración total de estas ayudas (12 meses) el promotor de la queja entendía que debía ser un procedimiento mucho más rápido. También mostraba su desacuerdo por el desconocimiento total de cuándo se harían las recargas.

En cuanto a la disconformidad con el plazo de resolución de tres meses que manifestaba la queja, la consellería indicó que está dentro de los plazos establecidos por la propia norma reguladora de la ayuda, siendo una apreciación subjetiva la mayor rapidez que debería tener la resolución. Como elemento para evaluar los tiempos de tramitación, señala la consellería que se tramitaron cerca de 16.000 solicitudes que llevan consigo, como cualquier otra ayuda, un proceso de revisión de documentación, de comprobación de datos que obran en poder de otras administraciones (por ejemplo, las declaraciones de renta, las certificaciones de estar al día en las obligaciones tributarias, que deben emitir la Agencia Estatal de Administración Tributaria, la Tesorería General de la Seguridad Social y la Consellería de Facenda, tal y como establece el artículo 20.3 de la Ley 9/2007, de 13 de junio); comunicación a los solicitantes de requerimiento de enmiendas o de aportación de documentos que están incompletos, etc. De hecho, la documentación requerida en la orden por la que se regulan estas ayudas es mucho más amplia que aportar simplemente el libro de familia y los certificados de renta.

-Otra cuestión muy relevante era la restricción del año de nacimiento en los casos de adopción. Se tramitaron dos quejas con este mismo problema ya que al solicitar la citada ayuda económica y cumplir los requisitos que recoge la orden reguladora, fue denegada la ayuda en base a la fecha de nacimiento del menor adoptado sin considerar la fecha de la resolución administrativa o judicial de adopción. Se señalaba que, a pesar de estar recogida

la adopción dentro de las personas beneficiarias, los trámites para una adopción internacional como es el caso, llevan varios años desde su inicio hasta su culminación efectiva, no teniendo constancia de ningún caso en que sea posible que el año de nacimiento del menor coincida en el mismo año con la fecha de la resolución definitiva de la adopción, quedando así excluidos la práctica totalidad de los menores adoptados.

Del análisis de las quejas se derivaba una clara situación de desventaja en la concesión de esta tarjeta “Benvida” respecto de las familias con hijos/as adoptados/as al poder optar en cada convocatoria únicamente aquellas que tengan niños o niñas nacidos en un determinado año natural.

Ante esto requerimos información a la Consellería de Política Social, indicándole la posibilidad de que en futuras convocatorias se tuviera en cuenta a fecha de la resolución judicial, sin límite de edad para los niños adoptados. En marzo de 2018, la consellería informó que, una vez analizados con detenimiento los argumentos expuestos, la consellería consideraba razonable hacer una excepción al requisito general de que el nacimiento del hijo o hija por el que se solicita la ayuda se produzca durante el año natural en curso. En consecuencia, en las próximas convocatorias de esta ayuda se asimilaría la fecha de la resolución judicial de adopción del menor por el que se solicite la ayuda a la fecha de su nacimiento para, de este modo, apoyar la adopción durante el primer año de convivencia con el nuevo hijo o hija.

En efecto, en la Orden de 19 de junio de 2018 se modificó la Orden de 19 de diciembre de 2017 por la que se establecían las bases que rigen la concesión de la ayuda económica, a través de la tarjeta “Benvida”, para las familias con hijas e hijos nacidos en el año 2018 y se procedía a su convocatoria.

Esta convocatoria de ayudas iba dirigida a aquellas familias que tengan hijas o hijos, tanto por naturaleza como por adopción, nacidos entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2018. Asimismo, puede optar a ellas quienes estén en situación de guarda con fines adoptivos de uno o más niños/as nacidos entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2018.

A la vista de la importancia que tienen tanto la adopción como la guarda con fines adoptivos como recursos de protección para los menores que no pueden crecer en el seno de su familia y para apoyar a las personas que proporcionan un hogar a los niños que se encuentran en situación de abandono o desamparo, la Consellería de Política Social consideró razonable hacer una excepción al requisito general de que el nacimiento del niño o niña por el que se solicita esta ayuda se produzca durante el año natural en curso y equiparar en estos dos supuestos el nacimiento a la fecha en que se constituye la adopción o se declara la guarda con fines adoptivos.



De este modo, pueden ser beneficiarias de esta ayuda aquellas personas residentes en la Comunidad Autónoma de Galicia que tengan hijas o hijos nacidos entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2018; o en el caso de tener constituida la adopción o ser declarado en situación de guarda con fines adoptivos de uno o más niños/as entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2018. También podrán beneficiarse de la ayuda las gallegas y gallegos y sus descendientes que se encuentren en cualquiera de los dos supuestos anteriores y que, habiendo residido fuera de España, retornen a Galicia durante el año 2018.

A todos los efectos, incluido el pago, se equipara la fecha del nacimiento a la de la resolución de adopción o guarda con fines adoptivos.

-Otros problemas en la concesión de estas ayudas se suscitan en el caso de ser extranjera la progenitora. En uno de los expedientes, el solicitante no aportaba copia de la declaración del impuesto de la renta de las personas físicas del año 2015 de la progenitora que no aparecía como solicitante. Al resultar incompleta la solicitud, se efectuó el correspondiente requerimiento para que se aportara en el plazo de 10 días el certificado resumen del IRPF 2015 emitido por la AEAT correspondiente a la progenitora. En el mes de diciembre se dictó resolución denegatoria por no aportar la documentación requerida, necesaria para determinar los ingresos de la unidad familiar, siendo un requisito para la concesión de la ayuda, tal como se recoge en el artículo 5.1 b) de las bases reguladoras, no superar la unidad familiar en el ejercicio 2015 el límite de 45.000€ de ingresos o bien 13.500 *per cápita*.

La cuestión que había que dilucidar era el motivo por lo que la progenitora no podía presentar declaración, y así se le comunicó a la persona que promovió la queja. Si esta situación derivaba de su situación administrativa en España, debería aclararlo previamente. Si no tenía obligación de presentar declaración por no alcanzar el nivel mínimo de renta de una persona con residencia legal en España, esta situación debía ser comunicada ante la propia consellería, aportando un certificado de la Agencia Tributaria en el que figurase la exención de presentar declaración.

El hecho de que la tarjeta “Benvida” sea una ayuda económica derivada del nacimiento no exime a los solicitantes de justificar la renta familiar, porque no es una ayuda universal e independiente del nivel económico de las familias sino compensatoria de los gastos para personas con determinados recursos.

-Por su parte, SOS Racismo Galicia, a través del Foro Gallego de Inmigración, puso en conocimiento de la Consellería de Política Social a través de diferentes medios, la problemática que presentaba la normativa reguladora de la tarjeta “Benvida” que, en su criterio, persistía en las bases aprobadas en la Orden de 19 de diciembre de 2017, por lo

que presentaron una queja ante esta institución. La Consellería de Política Social informó que mantenía contacto regular con el Foro Galego de Inmigración, entidad que representa los intereses de las personas migrantes en nuestra comunidad. En la reunión mantenida con los representantes de esta entidad en junio de 2018 se repasaron los avances realizados en la atención de las demandas que este foro viene planteando a la Consellería de Política Social en el ámbito de la infancia y se expusieron otras nuevas, respecto de las cuales, debido a la complejidad de la casuística y a las situaciones legales que recogían, las personas representantes del Foro remitieron con posterioridad un informe que se está estudiando para ver las posibilidades de atender nuevas situaciones.

En 2017, la entidad había solicitado de la Consellería de Política Social que se llevaran a cabo las actuaciones necesarias para que las personas extranjeras en situación irregular pudieran acceder a las futuras convocatorias de la tarjeta “Benvida” y a las escuelas infantiles 0-3 de la Red autonómica.

En respuesta a esta solicitud, la convocatoria de 2018 de la tarjeta “Benvida” ya incluye la consideración de las unidades familiares en las que uno de los miembros de la pareja está en situación irregular, permitiendo su acceso a la ayuda. También se está dando acceso a ella a las mujeres en situación irregular víctimas de violencia de género.

Hay que poner de relieve que ni la tarjeta “Benvida” ni ninguna ayuda gestionada por la Dirección Xeral de Familia, Infancia e Dinamización Demográfica, como puede ser el Bono Cuidado o la prestación económica por hijos menores de tres años, están destinadas a cubrir situaciones de emergencia o de vulnerabilidad social.

Existe la posibilidad de atender económicamente a las familias en las que se produce un nacimiento y los dos progenitores están en situación irregular dando acceso, de acuerdo con lo establecido en la Ley 10/2013, de 27 de noviembre, de inclusión social de Galicia, a las ayudas de inclusión social para necesidades primarias (AIS), que en su cuantía máxima (1.075,67) se aproximan al importe de la tarjeta “Benvida”.

### 3. Empadronamiento de personas menores de edad

No es infrecuente que por parte de los ayuntamientos se proceda a empadronar a personas menores de edad sin el consentimiento, la firma o cualquier soporte documental (la sentencia de separación o divorcio) que justifique una inscripción padronal a solicitud de uno solo de los progenitores.

Es preciso recordar lo dispuesto en el apartado 2.2 de la Resolución de 16 de marzo de 2015, de la Subsecretaría, por la que se publica la Resolución de 30 de enero de 2015, de la Presidencia del Instituto Nacional de Estadística y de la Dirección General de Coordinación de Competencias con las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales, sobre instrucciones técnicas a los Ayuntamientos sobre gestión del padrón municipal, sobre elementos obligatorios de la inscripción de los menores y de la forma de acreditar la representación legal, elementos que son de obligada observancia por los ayuntamientos.

La representación de los menores de edad e incapacitados se rige a efectos padronales por las normas generales del Derecho Civil. De conformidad con lo dispuesto en el art. 162 del Código Civil, los padres que ostenten la patria potestad tienen la representación legal de sus hijos menores no emancipados, por lo que en principio bastará con la presentación del Libro de Familia o Certificado de nacimiento para reputar válida dicha representación.

No obstante, en los supuestos de separación o divorcio, en virtud de lo establecido por el artículo 156 del Código Civil, la patria potestad se ejercerá por aquel con quien el hijo conviva por lo que, conforme a lo previsto, asimismo, en el artículo 54.2 del Reglamento de Población y Demarcación Territorial de las Entidades Locales, las inscripciones en el Padrón, o modificaciones de sus datos, se instarán en exclusiva por el progenitor que ostente la guarda y custodia, lo que se deberá acreditar mediante copia de la correspondiente resolución judicial. De la misma manera, en los supuestos de tutela, acogimiento, etc. se deberá aportar copia de la resolución judicial.

Cuando se solicite la inscripción o cambio de domicilio de un menor con uno solo de sus progenitores, junto con la cumplimentación de la hoja padronal o formularios para que se notifiquen al Ayuntamiento los datos de inscripción y la aportación del Libro de Familia para reputar válida la representación, se debe exigir la firma de ambos progenitores (siempre y cuando la guarda y custodia del menor no esté confiada en exclusiva al que realiza la solicitud). La firma del otro progenitor no incluido en la hoja padronal podrá recogerse en la misma, si estuviera habilitada para ello, o en una autorización por escrito que acompañe a la hoja padronal.

Cuando excepcionalmente no se disponga de la firma de ambos progenitores deberá aportarse una declaración responsable, firmada por el progenitor que realiza la solicitud, de tener la guarda y custodia del menor y capacidad legal suficiente para hacer la inscripción o el cambio de domicilio en el Padrón municipal, así como de no encontrarse incurso en alguno de los supuestos de hecho previstos en los artículos 103.1.c) o 158.3.c) del Código Civil. En el Anexo I se incluye el modelo de declaración responsable, con efectos legales probatorios, en su caso, de falsedad documental.

En caso de que el progenitor que realiza la solicitud se encuentre incurso en alguno de los supuestos de hecho previstos en los artículos 103.1.c) o 158.3.c) del Código Civil, deberá aportar copia de la resolución judicial correspondiente autorizando la inscripción o el cambio de domicilio del menor en el Padrón municipal.

Por otra parte, en los supuestos de guarda y custodia de menores compartida por ambos progenitores en períodos de tiempo muy equilibrados, si la sentencia judicial por la que se fija la misma no se pronuncia sobre el lugar de empadronamiento, el Ayuntamiento, siempre que sea conocedor de la situación, exigirá prueba documental de que existe mutuo acuerdo entre los progenitores antes de tramitar cualquier modificación del domicilio del menor y, en caso de que no se pueda acreditar el mutuo acuerdo, exigirá la presentación de una resolución judicial que se pronuncie expresamente sobre el empadronamiento, y no llevar a cabo la modificación en tanto no se aporte alguno de los documentos anteriores.

En este caso concreto, no constaba, al amparo del artículo 54.2 del Reglamento de Población y Demarcación Territorial de las Entidades Locales, el consentimiento del progenitor para que el menor figurara empadronado en otro domicilio. Por tanto, por aplicación del artículo 72, se debía proceder a la baja de oficio por inscripción indebida. Esta situación, por afectar a un menor de edad, cuyo interés es el más necesitado de protección, se debía acometer con urgencia. Los ayuntamientos deben tener claro conocimiento de los efectos de una modificación del domicilio de los menores, que van desde la escolarización hasta el ejercicio mismo de la guardia y custodia compartida, como en este caso, o del régimen de visitas en otros supuestos.

De hecho, en otra de las quejas tramitadas, la persona que promovía el expediente indicaba que llevaba empadronada más de 35 años en el ayuntamiento, y que con ella figuraban en el padrón municipal sus dos hijos. El padre de los niños, con que no tenía vínculo matrimonial, estaba empadronado en otro ayuntamiento. Su hijo pequeño no había obtenido plaza en la escuela infantil municipal porque, según la promotora de la queja, el ayuntamiento no lo consideraba empadronado ya que su padre no estaba empadronado en este ayuntamiento. Según la ordenanza reguladora de las escuelas infantiles municipales podrían solicitar plaza los niños cuando toda la unidad familiar o de convivencia estuviera empadronada en el ayuntamiento con anterioridad al inicio del plazo de presentación de solicitudes. De no estar toda la unidad familiar empadronada no se reuniría el requisito establecido en dicha ordenanza, sin perjuicio de que una vez adjudicadas todas las plazas a los que reunieran el requisito del empadronamiento conjunto, las plazas restantes se adjudicasen por orden de puntuación a los no empadronados.

En el informe que fue requerido al ayuntamiento se reiteraba esa argumentación basada en el artículo 16 de la ordenanza, y se citaba también el artículo 17, que define a estos efectos a unidad familiar. En su segundo párrafo se indica que “En los casos de separación legal o cuando no existiera vínculo matrimonial, la unidad familiar estará formada por el padre o madre y todos los hijos e hijas que convivan con uno u otro y reúnan los requisitos descritos en el párrafo anterior y, en su caso, por la persona que sea pareja de hecho de cualquiera de los progenitores que tenga las hijas e hijos a su cargo”.

Al amparo de este párrafo, se debía entender que esta concreta unidad familiar está formada por la madre y los dos hijos menores de edad empadronados con ella, y no puede exigirse que el padre, con el que no existe vínculo matrimonial ni inscripción como pareja de hecho, tenga que estar empadronado en el mismo domicilio. La referencia a la pareja debe entenderse referida a la persona que convive con el progenitor o progenitora de los menores, sin parentesco con ellos.

Como ya señalamos, la representación legal de los menores se rige, también a efectos de empadronamiento, por las normas generales del Derecho civil. Para empadronar a un recién nacido, basta con que uno de los progenitores esté empadronado en ese mismo domicilio, y no se puede exigir un empadronamiento conjunto a una pareja de hecho. Al no existir, en el ámbito del Derecho civil, una definición de unidad de convivencia, su

aplicación para el acceso a servicios o prestaciones públicas en el ámbito de la familia puede crear problemas o incluso resultar discriminatorio hacia los menores, ya que está claramente establecido su derecho a tener un domicilio administrativamente correcto. Desde el punto de vista del Derecho administrativo, el domicilio se caracteriza por el hecho de "residir en un punto del territorio el mayor tiempo en cómputo absoluto anual".

En este caso, resultaba evidente que los niños eran vecinos del ayuntamiento, al figurar empadronados con su madre, por lo que se les debían reconocer los derechos y deberes propios de esa situación. Lo contrario sería aplicarles una medida injusta pues, figurando correctamente empadronados junto con su madre, no se les reconocían sus derechos y no se atendía a su interés que es, siempre, el más necesitado de protección. La recomendación formulada en este sentido al ayuntamiento fue íntegramente aceptada.

#### 4. Falta de personal cuidador o auxiliares educativos

Se recibieron en estos años tres escritos de queja en los que se manifiesta el desacuerdo de las familias con el hecho de que las normas de organización y funcionamiento de algunos centros impongan que el profesorado requiera la presencia del padre, la madre u otros miembros de la familia en el centro para cambiar a un niño cuando sea necesario. En algún centro se informó a las familias en las reuniones previas de que no se permitía que los niños se mudaran solos, a pesar de que tuvieran autonomía para hacerlo.

Es habitual que tanto en las reuniones preceptivas realizadas en todos los cursos de educación infantil con las madres, los padres y los tutores, como en las jornadas de puertas abiertas que organizan los centros, se informe a las familias del procedimiento a seguir en caso de que una niña o niño tenga cualquier incidencia que no pueda ser solucionada de inmediato en el centro (mojarse, manchar la ropa, lesionarse de manera significativa...). En estos casos, excepto para el alumnado con necesidades educativas especiales, se llama a los teléfonos de contacto facilitados por la familia para que acudan al centro educativo, como ocurre en la mayoría de los centros de educación infantil de la Comunidad Autónoma de Galicia.

Las normas de organización y funcionamiento se establecen en los centros como garantía contra la arbitrariedad y la discrecionalidad y son de obligado cumplimiento para toda la comunidad educativa. Ciertamente es que durante la etapa de educación infantil se fomenta la adquisición, por parte del alumnado de este nivel educativo, de su propia autonomía en aspectos como comer solos; vestirse solos (ponerse y quitarse abrigos y chaquetas, desabotonar mandilones, ...), pues se trata de niños y niñas de 3, 4 y 5 años que, prácticamente en la totalidad de los casos, no tienen autonomía personal para realizar estas actividades cotidianas.

Así, aunque uno de los objetivos de esta etapa es realizar actividades e inculcar hábitos sencillos que propicien el aprendizaje para la adquisición gradual de autonomía personal que el alumnado debería lograr al finalizar la etapa, esas actividades de fomento no

incluyen situaciones imprevistas en las que el alumnado pueda quedar desnudo, se quite la ropa interior en el aula, se descalce, etc.

El argumento habitual es que no existe normativa específica que imponga al profesorado el deber de cambiar la ropa del alumnado en caso de que, en un momento puntual, no controle los esfínteres; que el profesorado de la etapa de infantil no puede acompañar a un alumno o alumna a cambiarse y dejar sin atención al resto del alumnado en el aula ya que desatendería sus responsabilidades ante el grupo.

Sin embargo, la situación sigue generando rechazo por parte de las familias. Parece claro que el hecho de que el 90% de las familias acepten la normativa, como indica el informe de la administración, no es un indicador de que estén de acuerdo con estas medidas. No hay la menor duda de que si los centros modificasen su criterio y se comunicase que, en lo sucesivo, estas tareas serían cubiertas por personal cuidador, lo más probable es que no hubiera oposición por parte de ninguno de los progenitores y que mostrarían un respaldo total a esta medida.

Por otra parte, es cierto que son situaciones puntuales por lo que no parece lógico no atenderlas debidamente, ya que no afectan a elementos esenciales de la organización escolar. A tal fin, se considera que no se debe impedir que el alumnado lleve a diario en una pequeña bolsa o mochila una muda de ropa limpia por si se produjera algún incidente, y llevarla de vuelta a casa al finalizar la jornada escolar. Se trata en estos casos de incidentes que pueden ser solucionados de inmediato en el centro en el caso de alumnos autónomos, probablemente con menos alteración del ritmo ordinario de trabajo en la clase que la irrupción de un adulto para hacerse cargo del cambio de ropa, hecho que, además, “señala” ante los compañeros, de forma innecesaria, al niño o niña que ha tenido el percance. Para muchos niños, estar sucios o mojados delante de los demás es una situación que les produce vergüenza, malestar e incomodidad, por lo que atenta contra su dignidad personal que se les obligue a permanecer así cuando es perfectamente evitable.

Entre el fomento de hábitos sencillos está cambiarse solo. Sin embargo, no es función del centro enseñar a los alumnos a vestirse y desvestirse pero, cuando sepan hacerlo, entendemos que se les debe fomentar esta competencia y permitirles pasar al aseo para limpiarse y mudarse. Estas situaciones deben ser abordadas en estrecha relación con los padres y madres, recabando la necesaria colaboración entre familia y centro para garantizar el bienestar, la confianza y la maduración de los alumnos. Es importante comunicar al centro aquellas tareas de autocuidado que son capaces de hacer sus hijos para demandarles tareas ajustadas a sus capacidades y seguir fomentando que hagan las cosas solos. Por otra parte, las familias deben ser conscientes de la importancia de que sus hijos tengan control de esfínteres antes de iniciar la escolarización, y no confiar en que el centro es el que tiene que inculcar hábitos de higiene.

Cuando los niños no tengan autonomía para cambiarse, y partiendo de la base de que debe tratarse siempre de casos puntuales, con independencia de que la legislación educativa vigente atribuya o no a los profesores la tarea de asistir a los alumnos que tuvieron algún

incidente y que se encuentran sucios o mojados, existen elementos suficientes para entender que cualquiera que sea el personal al que se asigne este cometido, los centros educativos que tengan escolarizados alumnos de educación infantil deben atender, en todo caso y con sus propios medios, las necesidades higiénicas de los alumnos de esta etapa y proceder al cambio de ropa.

Es inaceptable, desde el punto de vista de la salud y de la autoestima de los menores, que en el centro escolar permanezcan en condiciones que afecten a su bienestar físico o psíquico, y que estén alejados de los compañeros y de las actividades del grupo. Tampoco se considera adecuado dar por hecho que todos los padres y madres tienen disponibilidad para ausentarse de los puestos de trabajo o dejar otros deberes personales o familiares cuando se les requiere para una función que puede ser perfectamente atendida con los recursos propios del centro.

En esta institución tenemos conocimiento de que existen varias posibilidades para cubrir esta función de atención al alumnado, sea a través de la ANPA; de la ampliación de las tareas de personal auxiliar de conserjería o limpieza; de la contratación de personal cuidador o de otras fórmulas que los centros pueden adoptar en el ejercicio de su autonomía organizativa y de gestión.

Como conclusión de nuestra actuación se recomendó a la consellería que, con la finalidad de desarrollar, gradual y eficazmente, hábitos de higiene y cuidado personal adecuados, la consellería diera instrucciones a los centros escolares para que, en el marco de su autonomía, adoptaran las medidas precisas para atender las necesidades puntuales del alumnado de educación infantil al que haya que cambiar la ropa; y que, en su caso, se flexibilizaran las normas de organización y funcionamiento de manera que, cuando los padres comuniquen que el alumno tiene autonomía para cambiarse por sí mismo, si le permita hacerlo, y disponer de mudas de ropa limpia, sin tener que avisar a un adulto responsable para que acuda al centro a cambiarlo.

La consellería respondió que no se pueden generar deberes para el profesorado que la norma no contempla y que no pueden ser dirimidos por los centros educativos, precisando que aun tratándose de situaciones puntuales, interfieren directamente en el desarrollo normal de la actividad en el aula. En estos casos, la actividad docente se ve interrumpida y se genera una necesidad de atención exclusiva para el alumno o alumna que precisa un cambio de muda y que no puede ser solucionada o supervisada por el docente sin la correspondiente falta de atención para el resto del grupo.



En la respuesta a la recomendación se concluyó que los centros educativos actúan en todo momento en beneficio del alumnado, y para cubrir estas situaciones puntuales e imprevistas de cambio de muda precisan una estrecha colaboración con las familias, sin menoscabo de la autonomía del niño o niña y de su higiene personal, y sin que tales necesidades puntuales tengan la entidad suficiente para generar una hipotética obligación para los centros educativos de prestar un servicio complementario que la norma no contempla.

Dado que tales situaciones no se producen con carácter general, sino que son puntuales e imprevistas, e inciden directamente en la actividad docente, la solución debe adoptarse internamente, por lo que las Normas de Organización y Funcionamiento en su condición de "criterios organizativos aprobados por el Consejo Escolar" son el marco adecuado para regular el procedimiento a seguir en caso de que se produzca cualquier tipo de incidente con respecto al alumnado de educación infantil al que haya que mudar la ropa.

El procedimiento que se establezca en las NOF para situaciones de cambio de muda actúa como garantía contra la arbitrariedad y la discrecionalidad en la calidad de la atención a las necesidades de los niños y niñas por parte de los centros docentes. Este procedimiento no puede depender del criterio de las familias. Las situaciones de cambio de muda son susceptibles de generar una casuística muy variada que exige un procedimiento de actuación claro, previamente definido y que pueda ser conocido al inicio del curso escolar tanto por los docentes como por las familias, para evitar situaciones de indefinición susceptibles de generar inseguridad en los niños y niñas, en las familias y en los docentes, y desigualdades en la atención y en el tratamiento del alumnado. La flexibilidad en las NOF que recomendaba esta institución llevaría aparejada, según el criterio de la consellería, la pérdida de esos elementos de seguridad y de trato en condiciones de igualdad, y afectaría a la calidad en la atención a las necesidades del alumnado.

Por otra parte, indica el informe de la administración que las posibilidades presentadas por esta institución para atender las necesidades puntuales del alumnado de educación infantil al que haya que mudar la ropa exceden el marco de actuación definido por la potestad y las atribuciones de los centros que imparten educación infantil y primaria en el ejercicio de su autonomía organizativa y de gestión.

Por tanto, la consellería rechazó la recomendación formulada con unos argumentos que esta institución no puede compartir. La administración educativa alude en este tipo de situaciones (y otras de mayor gravedad, como es la supervisión y control del alumnado de corta edad con enfermedades crónicas), a que no se pueden generar deberes para el profesorado que la norma no contempla y que no pueden ser dirimidos por los centros educativos, o que estos no tienen potestad reglamentaria para establecer funciones y tareas que darían paso a deberes para el profesorado no reguladas expresamente en la normativa. Pero no estamos hablando de tareas rutinarias que deben realizarse todos los días sino de casos excepcionales que se producen de forma puntual. Por este motivo, la argumentación de la consellería introduce una valoración injustificada en lo que afecta a las eventuales repercusiones sobre el alumnado de la ayuda que se pueda demandar del



profesor, que según el informe, “se vería obligado a dejar desatendido el resto del grupo. Esta situación sí puede poner en riesgo la seguridad del propio alumno o alumna o la del resto de sus compañeros. Una vez más, se pone de manifiesto que estas situaciones sí interfieren directamente en la actividad docente.” Consideramos que este razonamiento es absolutamente desproporcionado en relación con el tipo de incidencia de que se trata.

Reiteramos nuestra valoración de este tipo de casos, avalada por reciente jurisprudencia que, con carácter general –aunque en el contexto de la atención sanitaria al alumnado, hace una consideración genérica sobre la actuación del profesorado de acuerdo con los parámetros de un buen padre de familia “acentuados con el deber de socorro y auxilio que corresponde a cada miembro de la comunidad educativa mientras el alumno permanece en el centro escolar”.

En relación con estas situaciones, compartimos plenamente el análisis que hizo el Defensor del Pueblo en su informe anual de 2006 sobre el origen de este problema cuando se procedió a la reordenación de la tipología de los centros en la etapa de educación infantil y la falta de previsión normativa de dotación de personal auxiliar cuidador en los CEIP. Todos los razonamientos contenidos en el informe del Defensor del Pueblo, son íntegramente suscritos por la institución del Valedor do Pobo y han sido compartidos por la mayor parte de los comisionados autonómicos en sus propias resoluciones sobre este asunto.

Continuaremos insistiendo en la línea de lo recomendado, entendiendo que una buena solución sería la presencia de auxiliares técnicos educativos o cuidadores en los centros de educación infantil para llevar a cabo estas tareas específicas de atención al alumnado.

### 5. Cobertura de puestos de trabajo y funciones en el CR Monteledo

En una queja promovida por los representantes del Comité de Empresa del CR Monteledo, en Ourense, indicaban que agosto de 2016 habían mantenido una reunión en la Subdirección Xeral de Política Familiar, Infancia e Adolescencia a raíz de la interpretación que hacía la Fundación Diagrama, concesionaria del servicio, sobre la cobertura del personal en sus períodos de vacaciones, tal y como se especifica en la cláusula quinta de la Resolución de 11 de febrero de 2016, por la que se convoca el procedimiento de selección de entidades privadas sin ánimo de lucro para la atención residencial y la intervención educativa integral con menores que tienen que cumplir medidas judiciales privativas de libertad, previstas en la Ley orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores en centros de reeducación de la Comunidad Autónoma: “La cobertura, en todo momento, de los puestos de trabajo y de las correspondientes funciones. En consecuencia, la entidad efectuará a su cargo e inmediatamente las sustituciones necesarias del personal que haya asignado a la actividad sea cual sea su causa, de forma que la ejecución de las medidas judiciales quede siempre asegurada. Las variaciones que se produzcan en la plantilla serán inmediatamente comunicadas a la Dirección Xeral de Familia, Infancia e Dinamización Demográfica para su

autorización, acompañando la documentación acreditativa de la titulación y del curriculum profesional”.

En esa reunión se aseguró que este texto se interpretaba en el sentido de que la concesionaria debe cubrir al personal que esté de vacaciones y aquel que cause baja, sea una IT o una baja definitiva. En cualquiera caso, el sistema de cobertura debe garantizar la adecuada atención de los menores y el estricto cumplimiento de las ratios establecidas en el Decreto 329/2005, de 28 de julio, por el que se regulan los centros de menores y los centros de atención a la infancia.

Durante el año 2017 no llegó a contratarse a ningún educador para cubrir las vacaciones de los 34 trabajadores de la plantilla, y no se cubrieron las vacaciones de ninguna categoría profesional de la plantilla del centro. Dado el bajo nivel de ocupación del centro, la situación no tuvo especial incidente excepto en los meses de verano, en los que el disfrute de las vacaciones de los educadores, unido a la escasa, tardía o inexistente cobertura de las bajas por incapacidad temporal, y la nueva metodología de fundación Diagrama en cuanto a la subdivisión en grupos y actividades de los menores, provocó, en opinión del comité de empresa, una merma en la calidad de la prestación del servicio y un aumento en la carga de trabajo del personal educador.

Ante la perspectiva de que la situación se repitiera en 2018, el comité de empresa denunciaba un incumplimiento contractual entre la administración pagadora del servicio y la concesionaria del mismo. El escrito de queja finalizaba solicitando que se instara a la Consellería de Política Social para que requiriera de la fundación Diagrama el cumplimiento de las condiciones de la concesión de cara a seguir dando un servicio de calidad como se venía haciendo desde el año 1999. Por otra parte, que se volviera a la anterior redacción de los pliegos de contratación en este punto pues tal como estaban redactados antes del vigente concurso no se suscitaba ninguna duda sobre la cobertura de las vacaciones y de las bajas de los trabajadores.

El 21 de diciembre fue recibido el informe de la consellería, en el que indicaba que una vez que la fundación Diagrama inició la ejecución del convenio, procedió a subrogar a todos los trabajadores, con independencia de que esto implicara un aumento del personal inicialmente comprometido, lo cual supuso un incremento del personal de servicios, mantenimiento y administración. Para el desempeño de funciones educativas la entidad cuenta con 34 efectivos.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 14 del Decreto 329/2005, de 28 de julio, que regula los centros de menores y los centros de atención a la infancia, deberá haber un educador/a por cada ocho menores en las horas del día en que estos permanezcan en el centro. En las unidades de régimen semiabierto o cerrado la ratio mínima será de un/una educador/a por cada 5 menores durante los turnos de día. En todos los casos deberá garantizarse la presencia en el centro de al menos un/una trabajador/a en el turno de noche.

La cláusula relativa a la cobertura inmediata de los puestos de trabajo y de las correspondientes funciones debe ser puesta en relación con la previsión de la ratio que para el personal educador fija el citado artículo 14 del Decreto 329/2005, que resulta de aplicación a estos centros. De esta forma, la fundación Diagrama debe contar con el personal ofertado para el desarrollo de su actividad (en el caso del personal educativo, 34 efectivos) y debe efectuar las sustituciones necesarias del personal, de forma que la ejecución de las medidas judiciales quede asegurada. Las necesidades de personal educativo que deba contratarse adicionalmente vendrán determinadas por el nivel de ocupación del centro, de forma que se garantiza en todo momento la ratio que establece la norma, que permite asegurar la atención idónea a los menores. De otro modo, la interpretación literal del precepto, conduciría a situaciones absurdas como que el centro cuente con más educadores que menores internados.

El cuadro del personal educativo de Monteledo, compuesto por 34 efectivos, permitió atender en los años 2016, 2017 y hasta la actualidad las necesidades y ratios establecidas por la norma, en función del nivel de ocupación del centro, sin que ello redundara en la calidad de la prestación del servicio o en la carga de trabajo del personal educador. Debe tenerse en cuenta que, por tratarse en la mayoría de los casos de menores en régimen semiabierto y abierto, algunos de estos menores realizan parte o algunas de sus actividades formativas, laborales o de ocio fuera del centro. Los menores en edad de escolarización obligatoria y aquellos que continúan su formación reglada una vez cumplida la edad de escolarización obligatoria y que, bien por el tipo de régimen de internamiento que están cumpliendo, o por otras circunstancias, no asisten a centros educativos de la ciudad, tienen garantizado su derecho a la educación contando para ello con una unidad de maestros y profesores que la administración educativa pone a disposición del centro.

Además, aquellos menores que orientan su formación hacia el ámbito laboral cuentan con el apoyo que presta la entidad INSERGAL S. L. U, que desarrolla un programa de organización del trabajo remunerado y la formación ocupacional de los menores internados en centros de reeducación, cofinanciado por el FSE en el programa operativo 2014/2020, a través de un contrato de servicios públicos. Este programa garantiza el derecho de los menores internados a la formación e inserción laboral mediante su inclusión en cursos de formación, el acceso a becas y contratos y la búsqueda de empleo. De esta forma los menores acuden a talleres de panadería, hortofloricultura o mecánica que se llevan a cabo en instalaciones anexas al centro a cargo de un monitor, o participan en las actividades formativas que imparte la entidad que desarrolla el programa dentro o fuera del centro. Además, algunos de estos menores se benefician de becas formativas o contratos en empresas y recursos sitios en la ciudad de Ourense o colaboran en el centro mediante el desempeño de actividades remuneradas.

Estas actividades formativas regladas y no regladas que se ofrecen a los menores, tanto fuera como dentro del recinto en el que se encuentra el centro, vienen a completar la labor educativa que se lleva a cabo por el personal del centro y supone un refuerzo y apoyo a su trabajo. De esta manera debe tenerse presente que en ciertas horas del día en las que los menores asisten al aula o a talleres, cursos, empresas..., el número de menores que

permanecen en el centro bajo la supervisión y atención directa del personal educador se ve reducido sensiblemente.

Por otra parte, tal y como se indicó anteriormente, las necesidades adicionales de personal educativo vienen determinadas por el nivel de ocupación del centro. Analizando los datos de ocupación correspondientes a los tres últimos años, esta se mantuvo en niveles bajos que oscilan entre el 29,95% de promedio del año 2017 al 53,43% del año 2018, siendo el promedio de menores presentes en el centro en los meses de mayor ocupación, julio y agosto de 2018, en torno a 22 menores, número sensiblemente inferior a las 37 plazas de las que dispone el centro.

En el escrito de queja se destaca la escasez de personal en el período estival. Tras aludir a lo dispuesto en los convenios colectivos que resultan de aplicación al personal del centro con respecto al disfrute de las vacaciones, el informe indica que la ocupación media del período estival del año 2016 fue del 35,25% (en torno a 13 menores presentes de las 37 plazas de las que dispone el centro). El número de educadores necesarios para asegurar la ratio sería de tres educadores por turno de día.

La ocupación media del período estival del año 2017 fue del 29,45% (en torno a 10,89 menores presentes de las 37 plazas de las que dispone el centro). El número de educadores necesarios para asegurar la ratio sería de tres educadores por turno de día.

La ocupación media del período estival del año 2018 fue del 57,19% (en torno a 21,16 menores presentes de las 37 plazas de las que dispone el centro). El número de educadores necesarios para asegurar la ratio sería de 5 educadores por turno de día.

Además, este personal educativo se vio reforzado a partir de junio de 2018 con dos nuevos educadores, dada la habilitación de un módulo terapéutico en el centro Monteledo, con el fin de asegurar el cumplimiento de la ratio que establece el Decreto 329/2005, de 28 de julio que regula los centros de menores y los centros de atención a la infancia para los centros o unidades de atención terapéutica.

El informe remitía también un oficio de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social del verano de 2018 en el que, tras el examen de los cuadrantes y el calendario de vacaciones del centro de trabajo, no se constataba la existencia de excesos de jornada por parte de los trabajadores. De los datos proporcionados por el informe en función de las medias de ocupación del centro y el número de trabajadores necesarios para asegurar la ratio, el personal educativo disponible por parte de la empresa permitía el cumplimiento de lo dispuesto en cuanto a las vacaciones en los convenios aplicables.

#### IV. ResoluciONES DEL Valedor do Pobo

| RESOLUCIONES DEL ÁREA DE MENORES |            |  |   |                     |                            |
|----------------------------------|------------|--|---|---------------------|----------------------------|
| Nº                               | EXPEDIENTE | MOTIVO   | ADMINISTRACIÓN Y FECHA  | RESPUESTA           | ENLACE                     |
|                                  | Q/24142/17 | Adopción de las medidas para garantizar la protección de dos menores y que se les asegure un entorno estable de cuidados                         | Consellería de Política Social<br>6-06-2018                               | Totalmente aceptada | <a href="#">Q/24142/17</a> |
|                                  | Q/139/18   | Adopción, en su ámbito competencial propio, las medidas precisas para poner en marcha una escuela infantil de la Red Galiña Azul                 | Ayuntamiento de Sarria<br>16-04-2018                                      | Aceptada            | <a href="#">Q/139/18</a>   |
|                                  | Q/143/18   | Atención a las necesidades del alumnado de educación infantil al que, por razones puntuales, se deba cambiar la ropa                             | Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria<br>5-04-2018 | No aceptada         | <a href="#">Q/143/18</a>   |
|                                  | Q/202/18   | Declaración de nulidad de la inscripción padronal, y la baja de oficio por inscripción indebida  | Ayuntamiento de Neda<br>12-03-2018  | Aceptada            | <a href="#">Q/202/18</a>   |
|                                  | Q/4457/18  | Reconocimiento de la condición jurídica de vecinos, a todos los efectos, del Ayuntamiento de Cee, por estar legalmente empadronados con su madre | Ayuntamiento de Cee<br>13-07-2018   | Aceptada            | <a href="#">Q/4457/18</a>  |

#### V. CONSIDERACIONES FINALES

Las conclusiones en el área de menores no son diferentes de las que se han venido señalando en años anteriores.

-El acogimiento en familia ajena (no así el recurso en familia extensa) no está aún claramente implantado en la sociedad. Falta una adecuada sensibilización social sobre el hecho de acoger a niños o adolescentes que deben ser separados temporalmente de sus familias y existe aún cierto convencimiento de que se trata de una obligación que han de asumir las administraciones.

De hecho, la falta de familias acogedoras ajenas para dar respuesta a las propuestas provoca una privación del recurso idóneo para un número significativo de niños tutelados y el consecuente alargamiento de la estancia de niños tutelados en centros.

-Se debe suprimir el acogimiento residencial para menores de seis años de edad. Sin embargo, las cifras de estos menores tutelados en acogimiento residencial se mantienen aún muy alejadas del objetivo de no permitir el ingreso de recién nacidos y de niños menores de seis años en centros, que sería la situación deseable desde el punto de vista de su interés superior. En este sentido, existe unanimidad entre los expertos respecto de la importancia de que los niños en estas edades tempranas puedan desarrollarse en un entorno familiar para poder alcanzar su máximo desarrollo y, por tanto, su ingreso en recursos residenciales debería tener carácter muy excepcional.

-Se debe apoyar técnica y económicamente a la familia extensa, como vía más adecuada para evitar la drástica separación del menor de su núcleo familiar y de su entorno social.

-Debe impulsarse la utilización del procedimiento de queja para los niños y adolescentes tutelados, incluidos los menores en acogimiento familiar, junto con la intensificación del contacto del menor tutelado con un profesional de referencia. El procedimiento de queja tiene como objetivo principal detectar posibles maltratos, incumplimientos o desatenciones en el ejercicio de la tutela, pero constituye un esencial apoyo del trabajo que el Valedor do Pobo viene realizando en este ámbito al aportar información sobre cuestiones que la administración debe mejorar o corregir.

-La actuación de los Equipos técnicos de menores dependientes de la Entidad Pública tiene tales consecuencias para la vida de los menores y sus familias que llama la atención a inexistencia de protocolos comunes que doten de cierta homogeneidad a su funcionamiento, sobre todo si tenemos en cuenta su dependencia orgánica y funcional de la administración. Hay tres ámbitos que suscitan quejas por parte de los usuarios del sistema de protección de forma generalizada y recurrente: la falta de recursos en los equipos profesionales, que imposibilita hacer frente al complicado trabajo de la protección infantil y a los múltiples problemas que eso comporta, y no se corresponden con un modelo de calidad del sistema de protección de menores. Del examen de la documentación que obra en los expedientes, se puede constatar que los equipos técnicos de protección de menores se encuentran desbordados por la carga de trabajo que pesa sobre ellos. Es muy elevado el número de expedientes abiertos, reabiertos y cerrados en cada anualidad, de forma que existe un retraso generalizado en su tramitación y solo se resuelven en tiempo los más urgentes, quedando postergados otros que se iniciaron antes o que no se consideran prioritarios.

En segundo lugar, se echa en falta la deseable uniformidad de criterios en los diferentes equipos de menores por falta de unos imprescindibles protocolos. Debe evitarse la divergencia de criterios de los equipos que se produce no solo entre los equipos de las distintas comunidades autónomas sino también dentro de la misma comunidad o de la

misma provincia, lo que implica soluciones diferentes para casos, al menos aparentemente, homogéneos.

En tercer lugar, se acusa una notable falta de especialización en los componentes de muchos de estos equipos. Uno de los ámbitos en los que la reforma del sistema promueve el establecimiento de criterios comunes y mínimos estándares de cobertura, calidad y accesibilidad en la aplicación de la legislación estatal básica que modifica el sistema de protección en todo el territorio es la composición, número y titulación de los equipos profesionales de la entidad pública de protección de menores. Se considera que los equipos técnicos de menores deberían conformarse siguiendo criterios distintos a los de la provisión general de puestos de trabajo para el personal laboral de la Administración ya que su tarea es cualitativamente mucho más importante y deberían existir mecanismos de selección diferenciados para la provisión de estos puestos de trabajo en los que se considerara, de forma preferente, la experiencia previa en el trabajo con menores, una formación muy especializada y una marcada vocación profesional en este ámbito.

-En cuanto a los equipos psicosociales adscritos a los juzgados, deben adoptarse protocolos de actuación de estos equipos y valorar la creación de un grupo de trabajo entre el Ministerio de Justicia y las comunidades autónomas con competencia en materia de justicia para coordinar criterios con el fin de que los citados protocolos sean homologables en los diferentes ámbitos competenciales.

Se debe incluir en los protocolos el número mínimo de personas que deben formar cada equipo psicosocial, cuál debe ser su formación teórica y su contribución al informe, así como los criterios y la metodología del proceso de evaluación psicosocial pericial y de la elaboración del informe resultado del mismo, tales como el número y duración de las entrevistas con cada una de las partes, los plazos en los que se debe elaborar la pericia, la obligatoriedad de la firma de los profesionales que intervienen, la estructura del informe, y la descripción de las pruebas realizadas, documentos utilizados y los fundamentos en los que se basa el informe, entre otras cuestiones que se consideren relevantes.

Es preciso facilitar a las partes del proceso, y a los menores afectados, la posibilidad de impugnación de los informes psicosociales, dentro del marco dispuesto en la Ley de Enjuiciamiento Civil sobre impugnación de los dictámenes periciales, cuando estos informes no fueran elaborados conforme a los protocolos de actuación de los equipos técnicos.

-Finalmente, los educadores son la figura socioeducativa responsable de posibilitar el principio de atención individualizada y deben ser, durante el tiempo de estancia en los centros, el profesional de referencia encargado de coordinar la respuesta a las necesidades particulares de cada menor. En la estrategia de desinstitucionalización progresiva la que se debe orientar el sistema de protección, podrían ser los educadores los técnicos con competencia en la tarea fundamental de recuperar no solo al menor sino su entorno familiar, de forma que se haga posible una reintegración de los niños y adolescentes con sus familias a través de estas figuras. La progresiva profesionalización y especialización

técnica de los educadores sociales los convierte en las figuras idóneas para ofrecer apoyo familiar, buscar los recursos precisos para cada contexto, elaborar y seguir los planes de trabajo socioeducativos con las familias de los menores y llevar a cabo las intervenciones más adecuadas.

Son, por eso, una pieza clave en el sistema de protección. Es obligación de las Entidades Públicas velar por estos profesionales ante las situaciones de grave dificultad a las que deben dar respuesta en su labor diaria, ante los problemas de los niños y adolescentes del sistema y ante el carácter limitado de los recursos.

El educador asume el doble encargo del ejercicio de la guardia y la educación y recuperación del menor. Este doble encargo legal y educativo que tiene el educador justifica una especial atención por parte de la Entidad Pública a su profesionalización, a la información responsable y la confidencialidad, y a la complementariedad de funciones y coordinación con los equipos técnicos responsables en los servicios de protección.









## Capítulo 2

### RESUMEN DE LAS QUEJAS POR ÁREAS: CULTURA Y DERECHOS LINGÜÍSTICOS



## I. Introducción

En esta área se abordan las quejas relacionadas con la cultura y los derechos culturales, los derechos lingüísticos y la supervisión de la actividad de la administración y de las federaciones deportivas, en el ámbito de las facultades públicas que tienen delegadas, en lo que afecta al ejercicio del deporte.

Como ya indicamos en otro apartado de este informe, desde el punto de vista de la organización administrativa, 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 actual Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional y por otra, la Consellería de Cultura e Turismo. La actual consellería agrupa las áreas relativas a políticas culturales, patrimonio cultural, política lingüística, turismo, promoción del Camino de Santiago e industrias culturales.

El Parlamento Europeo y el Consejo de Europa declararon 2018 como Año Europeo del Patrimonio Cultural (AEPCC) con el objetivo de que la sociedad europea descubra el amplio y diverso patrimonio que heredamos y que se reafirme el sentimiento de pertenencia a una familia europea común. En la página web de la consellería, [www.cultura.gal](http://www.cultura.gal), se publicó el Calendario del Año Europeo del Patrimonio para reivindicar el patrimonio cultural europeo como un recurso compartido, ahondar en la sensibilidad acerca de nuestra historia y valores comunes, reforzar el sentimiento de pertenencia a Europa y proteger, preservar y difundir nuestro patrimonio cultural. El patrimonio cultural es un elemento fundamental de la diversidad cultural y del diálogo intercultural europeo. En esta área geográfica, el patrimonio cultural tiene un notable impacto en la economía, con alrededor de 300.000 personas que trabajan en el sector y con 7,8 millones de empleos vinculados. El Año Europeo se consideró una ocasión idónea para revalorizar el extenso patrimonio cultural de Galicia y para generar una mayor conciencia social acerca de la importancia de proteger, preservar y difundir nuestro patrimonio común. Con este objetivo, se elaboró una extensa programación cultural, dedicando cada uno de los meses del 2018 a un aspecto diferente del patrimonio gallego.

En cuanto a los derechos lingüísticos, como sucede en los demás territorios del Estado con lengua propia, se establece la cooficialidad del gallego y del castellano y el principio de no discriminación por razón de la lengua. El Estatuto de Autonomía de Galicia establece en su artículo 5:

“1. La lengua propia de Galicia es el gallego. 2. Los idiomas gallego y castellano son oficiales en Galicia y todos tienen el derecho de conocerlos y usarlos. 3. Los poderes públicos de Galicia garantizarán el uso normal y oficial de los dos idiomas y potenciarán la utilización del gallego en todos los órdenes de la vida pública, cultural e informativa, y dispondrán los medios necesarios para facilitar su conocimiento. 4. Nadie podrá ser discriminado por razón de la lengua”.

Así pues, uno de los derechos que nos compete tutelar es el derecho al uso normal del gallego como idioma propio de Galicia, como también supervisar la efectividad del deber estatutario que afecta a los poderes públicos de la Comunidad de garantizar el uso normal y oficial de los dos idiomas y de la potenciación del empleo del gallego en todos los planos de la vida pública, cultural e informativa.

El artículo 4 apartado 1º de la Ley 3/1983, de 15 de junio, de normalización lingüística, especifica que el gallego, como lengua propia de Galicia, es la lengua oficial de las instituciones de la comunidad autónoma, de su administración, de la administración local y de las entidades públicas dependientes de la comunidad autónoma, y que también lo es el castellano, como lengua oficial del Estado.

El plan general de normalización de la lengua gallega marca como objetivo asegurar que, en la administración autonómica, el gallego sea la lengua habitual en las relaciones internas, en las relaciones entre las administraciones y en las relaciones con los ciudadanos, con lo que se logrará, de este modo, consolidar el gallego como lengua general de referencia en la administración autonómica.

El art. 54 apartado 11 de la Ley 7/2007, de 12 de abril, del estatuto básico del empleado público establece que los empleados públicos garantizarán la atención al ciudadano en la lengua que lo solicite y siempre que sea oficial en el territorio.

El art. 7 de la Ley 5/1997, de 22 de julio, de la administración local de Galicia, especifica que el gallego, como lengua propia de Galicia, también lo es de su administración local.

La Ley 1/2010 de 11 de febrero, de modificación de diversas leyes de Galicia para su adaptación a la Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior, establece en su disposición adicional sexta, relativa al fomento del uso de la lengua gallega en la actividad de los prestadores de servicios, que los que operen en territorio de la Comunidad Autónoma de Galicia, con independencia del lugar de establecimiento originario, deberán respetar el marco legal vigente en materia lingüística, especialmente a partir de la Ley 3/1985, de 15 de junio, de normalización lingüística, con arreglo a lo dispuesto en el apartado 4 del artículo 1 de la Directiva 2006/123/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior. A estos efectos, favorecerán la normalización progresiva del uso del gallego en la prestación de sus servicios y deberán ofrecer a sus destinatarios a posibilidad de mantener la comunicación oral y escrita en lengua gallega.

En la normativa gallega más reciente, la Ley 1/2015, de 1 de abril, de garantía de la calidad de los servicios públicos y buena administración recoge en su artículo 38 el estatuto general de las personas usuarias, la llamada Carta gallega de los servicios públicos, que prevé, entre otros aspectos, que las personas usuarias de los servicios públicos autonómicos, con independencia de la modalidad en que se presten, tendrán los mismos derechos respecto de la prestación del servicio público y tendrán derecho a utilizar y a ser atendidas, a su

elección, en la lengua gallega o castellana en sus relaciones orales y escritas con el prestador del servicio. A estos efectos, tanto en los supuestos de gestión directa como indirecta, se adoptarán las medidas organizativas del servicio necesarias para la garantía de este derecho. El gallego será la lengua de uso normal y preferente en todas las actividades relacionadas con la organización y prestación de los servicios públicos.

## II. Datos cuantitativos

|                                  | Total reclamantes |        | Total asuntos |        |
|----------------------------------|-------------------|--------|---------------|--------|
|                                  |                   |        |               |        |
| Iniciadas                        | 89                |        | 89            |        |
| Admitidas                        | 69                | 77,53% | 69            | 77,53% |
| No admitidas                     | 15                | 16,85% | 15            | 16,85% |
| Remitidas al Defensor del Pueblo | 5                 | 5,62%  | 5             | 5,62%  |

En cuanto a las quejas inadmitidas, de los quince expedientes, en doce casos no se había producido una actuación administrativa irregular y en tres se hacía referencia a relaciones jurídico-privadas.

En dos quejas se indicaba que la anterior Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria incumplía la legislación sobre la oficialidad del gallego y los derechos lingüísticos de la ciudadanía al no respetar la realización de las pruebas libres para la obtención de títulos de la FP en gallego, ya que, según se manifestaba, antes de comenzar el examen en algunos centros, informaron a las personas participantes que, si querían realizar el examen en castellano, podían solicitarlo y se les facilitaría en esa lengua.

Sin embargo, no se aprecia ninguna falta de respeto a los derechos lingüísticos de la ciudadanía cuando estaba garantizada la realización de la prueba en gallego, y también en castellano para quien así lo solicitara. No existe ningún incumplimiento de la legislación puesto que el gallego y el castellano son lenguas cooficiales en esta comunidad autónoma y cualquier ciudadano tiene el derecho a emplear cualquiera de ellas en sus relaciones con las administraciones públicas y, como es lógico, también en la realización de unas pruebas libres para la obtención de los títulos de FP que tienen carácter oficial y validez en todo el territorio del Estado y a los que puede concurrir cualquier ciudadano, sea o no gallego.

No cabe confundir las competencias lingüísticas propias del nivel de que se trate en las dos lenguas oficiales, que garantiza el artículo 9 del Decreto 79/2010, con el derecho de cualquier ciudadano a concurrir a una prueba libre para acceder a un título oficial de FP

empleando la lengua cooficial de su elección. De hecho, las personas que concurren a estas pruebas no pueden estar integradas en el sistema educativo ya que se exige a los solicitantes, con carácter general, no estar matriculado en ciclos formativos de formación profesional ni haber causado baja en el correspondiente curso académico; y no estar en posesión de un título de formación profesional declarado equivalente al correspondiente título de formación profesional establecido al amparo de la Ley orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de educación, objeto de la prueba. Excepcionalmente, en el caso de que se produjeran vacantes una vez resuelto el proceso de admisión, las personas matriculadas por el régimen de personas adultas podrán matricularse para la realización de las pruebas libres en módulos profesionales del mismo ciclo formativo siempre que cumplan determinados requisitos académicos.

Por tanto, pueden presentarse a estas pruebas libres las personas con estudios de la LOE, cursados en centros sostenidos con fondos públicos fuera de la Comunidad Autónoma de Galicia; las personas que puedan certificar la superación de la prueba de acceso al ciclo formativo realizada fuera de esta comunidad; o las que acrediten la superación de la prueba de acceso a la universidad para mayores de 25 años. Todos estos ciudadanos pueden presentarse en Galicia a las pruebas libres para conseguir el título de FP realizando su examen en castellano, derecho que se les garantiza constitucionalmente.

Por este motivo, no se apreció ninguna actuación administrativa irregular.

En otras quejas se indicaba el desacuerdo con la exclusión del gallego de los menús de fábrica de determinados dispositivos, en los que no existía una actividad administrativa; errores o incorrecciones en un examen de gallego, teniendo esta situación un canal específico para ser solucionada; o la falta de convocatorias de pruebas del Celga 1 en Vigo. En otras quejas la situación denunciada era el desacuerdo con el empleo del gallego o del castellano en la atención a determinados ciudadanos en órganos o instituciones públicas.

Las quejas remitidas al Defensor del Pueblo afectaban a órganos o servicios de la Administración General del Estado o entidades de ámbito nacional como la SGAE.

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

|            | Total reclamantes |        | Total asuntos |        |
|------------|-------------------|--------|---------------|--------|
| Concluidas | 49                | 71,01% | 49            | 71,01% |
| En trámite | 20                | 28,99% | 20            | 28,99% |

Por lo que respecta a las quejas presentadas en años anteriores y pendientes de resolución en algún momento de 2018, la situación actual es la siguiente:



| Ano de presentación | En trámite a 31-12-2017 | Reabiertas | Total | Resueltas | En trámite a 31-12-2018 |
|---------------------|-------------------------|------------|-------|-----------|-------------------------|
| 2016                | 0                       | 8          | 8     | 8         | 0                       |
| 2017                | 17                      | 4          | 21    | 21        | 0                       |

### III. Actividades de supervisión

#### 1. Area de cultura

Hemos seguido recibiendo quejas promovidas por personas o por asociaciones de defensa ambiental o cultural por las condiciones de preservación de la Cova de Eirós, A Graxeira y A Cabaxa, como continuación de otros expedientes iniciados anteriormente. Se ha continuado con la tramitación de las quejas presentadas contra el Ayuntamiento de Triacastela y la anterior Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria respecto de Cova de Eirós.

En el informe del pasado año ya indicábamos que Cova de Eirós era Bien de Interés Cultural por ministerio de la ley. El artículo 40 de la Ley 16/1985, de 25 de junio, de Patrimonio Histórico Español manifiesta que, conforme a lo dispuesto en su artículo 1º, forman parte del Patrimonio Histórico Español los bienes muebles o inmuebles de carácter histórico, susceptibles de ser estudiados con metodología arqueológica, hayan sido o no extraídos y tanto si se encuentran en la superficie o en el subsuelo, en el mar territorial o en la plataforma continental. Forman parte, asimismo, de este patrimonio los elementos geológicos y paleontológicos relacionados con la historia del hombre y sus orígenes y antecedentes. Según el párrafo 2º de este artículo 40, quedan declarados Bienes de Interés Cultural por ministerio de esta Ley las cuevas, abrigos y lugares que contengan manifestaciones de arte rupestre.

En los escritos de queja se viene denunciando que no es suficiente con realizar o financiar unos estudios arqueológicos dentro de la cueva por parte de especialistas, como el que realiza la Universidad de Santiago de Compostela, ya que la explotación minera a cielo abierto que se encuentra en su entorno es la que pone en peligro su integridad, y la coloca en situación de riesgo inminente de ser dañada. Las quejas se referían, sobre todo, a que la empresa Cementos Cosmos S.A. construyó una vía de comunicación ubicada en la parte norte de la explotación minera D. Isidro nº 6043, en el término municipal de Triacastela (Lugo) sin contar con la necesaria licencia urbanística municipal ni las demás autorizaciones preceptivas, y excediéndose en el contenido de la licencia, sin que la administración responsable más próxima –el Ayuntamiento de Triacastela–, o la administración que tiene el deber de tutelar el patrimonio arqueológico –la anterior Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria, establecieran control alguno o medida cautelar al respecto, con el fin de evitar los daños que a juicio de quienes promueven las quejas, son inminentes sobre la Cova de Eirós.

Tanto la Ley 8/1995, de 30 de octubre, del patrimonio cultural de Galicia vigente en el momento de formularse las denuncias, como la Ley 5/2016, de 4 de mayo, del patrimonio cultural de Galicia, vigente en este momento, definen como infracción la realización de una intervención en un bien inventariado (ni siquiera es necesario que esté catalogado o tenga la declaración de BIC) sin la preceptiva autorización de la Consellería de Cultura. En este caso, se procedió a la construcción de la pista minera sobre la Cova de Eirós con grandes movimientos de tierra sin la preceptiva autorización previa de este órgano, por lo que para las personas que presentaron denuncias, habría suficientes motivos para ejercitar la potestad sancionadora, independientemente de si existen o no otras infracciones por causar daños al bien. Parte de los expedientes de queja tramitados ponen de manifiesto no solo la inactividad de la administración sino una absoluta desatención de los derechos de las personas o asociaciones denunciadas. En otros apartados de este informe se ponen de manifiesto los reiterados desacuerdos de determinadas asociaciones con las restricciones de acceso a la información ambiental solicitada.

Varias quejas promovidas este año siguen en trámite en lo que respecta a las solicitudes de protección de determinados yacimientos arqueológicos en Lugo.

En muchas de las quejas lo que se traslada es, precisamente, la falta de respuesta en plazo de la administración con competencias en materia de protección del patrimonio cultural. En una de las quejas se señalaba la falta de respuesta y de información, por parte de la Dirección Xeral de Patrimonio Cultural, a la solicitud de una asociación socio-cultural para que se iniciara el procedimiento para la inclusión en el Catálogo del Patrimonio Cultural de dos cuevas existentes en el término municipal de Triacastela (Lugo), la cueva de A Fonte y la cueva de As Rozadas.

En esa queja, esencialmente, se indicaba que en mayo de 2017 se presentó la solicitud; en agosto de 2017 se presentó una solicitud de información sobre el estado de tramitación del mencionado expediente. Finalmente, se indica que en enero de 2018 se presentó una nueva solicitud en la que se requería de la consellería la emisión del certificado de silencio administrativo, puesto que no se había recibido ninguna resolución sobre la solicitud de inclusión en el Catálogo del Patrimonio Cultural de las mencionadas cuevas. La persona promotora del expediente señalaba en su escrito que "la falta absoluta de notificación al interesado... provoca una situación de indefensión ante la total opacidad de la administración, perdiendo la capacidad para la realización de actos administrativos para los que existe legitimación (alegaciones, recursos, práctica de prueba) en tiempo y forma por causa del absoluto desconocimiento de los actos administrativos del organismo administrativo".

En el informe remitido por la consellería se señalaba que el artículo 26 de la Ley 5/2016, de 4 de mayo, del patrimonio cultural de Galicia, con respecto a la incoación del procedimiento de inclusión en el Catálogo del Patrimonio Cultural de Galicia, establece que la solicitud de iniciación se entenderá desestimada cuando transcurran seis meses desde su presentación sin que se haya emitido resolución expresa.

Así, la consellería considera que no se produjo la indefensión a la que se hace referencia en la queja, puesto que el 16/11/2017 era la fecha en la que, según lo establecido en el mencionado artículo 26, debía considerarse como desestimada la solicitud presentada el 16/05/2017, y el artículo 24.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas establece que "La desestimación por silencio administrativo tiene los solos efectos de permitir a los interesados la interposición del recurso administrativo o contencioso-administrativo que resulte procedente". Es decir, desde esa fecha, la consellería considera que la asociación estaba facultada para interponer el correspondiente recurso administrativo, no siendo necesario para esta actuación la obtención del certificado de silencio administrativo correspondiente.

A pesar de esto, la unidad competente de la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria dictó en marzo de 2018 una resolución expresa y motivada en la que se desestimaba la solicitud de catalogación presentada. Esta resolución le fue notificada a la asociación, junto con una copia completa del expediente. A pesar de que el silencio administrativo no sea una forma legalmente prevista para resolver las solicitudes, tiene un efecto normativo expreso que es la posibilidad de interponer los recursos que procedan sin necesidad de obtener una certificación, al estar prevista en la normativa sectorial en materia de patrimonio la eficacia desestimatoria del silencio y el *dies a quo* del cómputo del plazo (seis meses desde la presentación de la solicitud de iniciación). Al serle remitida copia del expediente, la asociación contaba con los elementos necesarios para la valoración de las acciones procedentes, a contar desde el día siguiente a la fecha de la resolución expresa.

La asociación Mariña Patrimonio presentó también una queja manifestando que el Servicio de Patrimonio Cultural de Lugo no estaba respetando el principio de transparencia en las actuaciones administrativas dirigidas a la inscripción de yacimientos arqueológicos en el inventario. La queja ponía de manifiesto la falta de actuación del Servicio de Patrimonio Cultural de la Jefatura Territorial de la consellería en Lugo ante las denuncias presentadas, la inactividad de la administración y el incumplimiento de su deber de protección de determinadas zonas arqueológicas, consintiendo en ellas actividades que podrían haber causado daños irreparables, como sería el caso del Castro da Trinidad, del que incluso se llegó a instar la exclusión del yacimiento del inventario y del propio PGOM de Mondoñedo. En opinión de los promotores del expediente, esa misma actuación arbitraria y lesiva para el patrimonio cultural por parte del Servicio de Patrimonio Cultural de Lugo se habría producido en otros casos como A Mourisca, San Xoán Vello, Castro de Pico Pequeno y otros yacimientos.

En el informe remitido por la consellería, una vez consultado el Servicio de Gestión Cultural de la Jefatura Territorial de Lugo, se indicó que la actual Ley 5/2016, de 4 de mayo, del patrimonio cultural de Galicia distingue dos tipos de bienes del patrimonio cultural, objeto de reconocimiento formal: los bienes de interés cultural y los bienes catalogados, que se integrarán en el Registro de Bienes de Interés Cultural y en el Catálogo de Patrimonio Cultural de Galicia, respectivamente. Los bienes inventariados, según la anterior Ley 8/1995, de 30 de octubre, adquieren, con la excepción de los declarados BIC, la condición

de bienes catalogados al amparo del apartado 1 de la disposición adicional 2ª de la actual LPCG. Por consiguiente, no existe en la actualidad un inventario dotado de valor jurídico sino instrumentos de registro complementarios dentro de la Dirección Xeral de Patrimonio Cultural, desprovistos de valor jurídico, que permiten el conocimiento y localización de los bienes patrimoniales. Por tanto, la inscripción de yacimientos arqueológicos en el registro de BIC o en el Catálogo del Patrimonio Cultural de Galicia no la tiene que determinar el Servicio de Patrimonio Cultural —hoy Servicio de Gestión Cultural— de una jefatura territorial, sino que sería el resultado de los oportunos procedimientos regulados en los artículos 15 y siguientes de la LPCG, que deberán ser resueltos, en función del grado de protección del elemento cultural, por el Consello de la Xunta de Galicia o por la persona titular de la consellería competente en materia de patrimonio cultural, según los artículos 20.1 y 28.1 de la LPCG, respectivamente.

Existe además otra vía indirecta para la incorporación de un bien inmueble en el Catálogo del Patrimonio Cultural de Galicia, que es mediante su inclusión en un catálogo urbanístico, tal como establece el artículo 30 de la Ley. En el caso objeto de las quejas, algunos de los yacimientos arqueológicos aludidos ya aparecen recogidos en el Plan básico autonómico de Galicia, aprobado por el Decreto 83/2018, de 26 de julio, por lo que no procedería la tramitación de un procedimiento para incluirlos en el Catálogo del Patrimonio Cultural de Galicia, ya que disfrutarían desde ese momento de la condición de bienes catalogados.

Por otra parte, según datos aportados por el Servicio de Gestión Cultural, desde el año 2011 hasta el 2018, la asociación Mariña Patrimonio remitió a ese servicio cerca de 65 comunicaciones sobre la existencia de presuntos yacimientos arqueológicos. De estas comunicaciones, los técnicos del servicio documentaron 31 elementos como probables yacimientos arqueológicos, incluso algunos susceptibles de posteriores actuaciones para confirmar si son bienes arqueológicos o no. En determinados casos se consideró que no se trataba de bienes arqueológicos, con base en la información de la que disponían en ese momento y la observación de campo. Concluye la consellería que la actuación de los técnicos del servicio ante las pretensiones de la asociación Mariña Patrimonio no puede ser calificada como arbitraria o negligente.

En lo relativo a la supuesta inacción del Servicio de Gestión Cultural de Lugo ante las denuncias presentadas por la asociación Mariña Patrimonio, se reitera que la presentación de una denuncia, según el artículo 138.3 de la LPCG y 62.5 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, no confiere al denunciante a condición de interesado en el procedimiento. Así pues, como corresponde a un procedimiento iniciado de oficio —así lo contempla el artículo 63.1 de la LPAC—, una vez puestos en conocimiento del servicio los hechos denunciados, corresponde a sus técnicos valorar si pueden ser constitutivos de una conducta infractora. En cualquier caso, el informe hace una matización al señalar que la actuación de los técnicos del servicio se mueve dentro de un margen razonable de discrecionalidad que no implica arbitrariedad; y que dentro de la Dirección Xeral del Patrimonio Cultural pueden existir discrepancias interpretativas entre los arqueólogos actuantes, como corresponde a una actividad profesional que opera dentro de los límites

de la discrecionalidad técnica. Por esas mismas razones, es posible la discrepancia entre los criterios de los técnicos del Servicio de Gestión Cultural y los de los denunciantes.

Por otra parte, el informe señala que la mayor parte de las denuncias por actividades lesivas de elementos arqueológicos se centran en los efectos ocasionados por trabajos forestales. Además, en buena parte de los casos, las denuncias parecen estar fundamentadas en la comparación de fotos aéreas que no son recientes y no pueden ser comprobadas en el momento en que se presenta la denuncia. En otras ocasiones no queda claro a que se refieren las denuncias cuando se solicita la restauración de la realidad física alterada o transformada, particularmente en los casos de una tala y una posterior repoblación. De este modo, según el criterio técnico del órgano competente, las denuncias carecen de los elementos esenciales que requiere el artículo 138.2 de la LPCG, es decir, el relato de los hechos que podrían constituir infracción y, cuando sea posible, la fecha de su comisión y la identificación de los presuntos responsables.

La administración alega que, ante el elevado número de denuncias, el Servicio de Gestión Cultural de Lugo no puede tramitarlas todas de manera inmediata ya que sus medios son limitados y la documentación aportada por los denunciantes es ingente y no siempre permite una ágil actuación. Esta circunstancia no puede servir, en ningún caso, como una excusa de la falta de la preceptiva actividad administrativa. Es preciso resaltar que es necesaria la autorización previa de la consellería competente en materia de patrimonio cultural para la realización de las actividades arqueológicas relativas a las labores de protección, acondicionamiento, conservación, consolidación y restauración arqueológica, entendidas como las intervenciones en yacimientos arqueológicos encaminadas a favorecer su conservación y preservación y que, en consecuencia, permitan su disfrute y acceso público y faciliten su comprensión y uso social.

Las asociaciones y colectivos que actúan en defensa del patrimonio se encuentran, en muchos casos, con retrasos en las actuaciones a las que está legalmente obligada la administración aduciendo falta de medios o recursos que en ningún caso se admitirían respecto de las personas privadas titulares, poseedoras y arrendatarias y de los demás titulares de derechos reales sobre bienes integrantes del patrimonio cultural de Galicia.

Como señala la propia Ley 5/2016, de 4 de mayo, del patrimonio cultural de Galicia, “en materia de patrimonio cultural se ejercen funciones inspiradas en apreciaciones técnicas y expertas que corren el riesgo de arrastrar una correcta y acotada discrecionalidad hacia una indeseable percepción social de arbitrariedad y subjetivismo. Es por eso por lo que, en el ejercicio de las potestades de autorización y en el desempeño de la facultad de informar, se hace especial hincapié en los principios de publicidad y seguridad jurídica y, por lo tanto, en la incorporación de elementos que faciliten el control de la discrecionalidad de la

Administración en un ámbito donde la normativa tiene por fuerza que remitirse al juicio técnico o experto y donde es inevitable la formulación y el manejo de múltiples conceptos jurídicos indeterminados.”

Precisamente estos principios se consideran desatendidos en la situación referida en relación con posibles afecciones al Castro de A Croa, en los que podía haberse producido una vulneración del artículo 96 de la Ley 5/2016 citada. La asociación ADENCO denunció que la realización de una senda fluvial en Pontearreas, desde el lugar de A Freixa (Ribadetea) hasta el Cristo do Piñón, en la parroquia de Padróns, en el mes de septiembre de 2013, provocó importantes afecciones a un elemento patrimonial arqueológico de enorme interés, el Castro de A Croa, en Ribadetea. En la información remitida por la consellería en el mes de julio de 2017 se señalaba que se había abierto un expediente de diligencias previas por causa de la denuncia formulada por ADENCO relativa a la presunta realización de nuevos movimientos de tierra en el área de protección integral del Castro de A Croa, con la finalidad de verificar la realidad de los hechos denunciados.

En la visita realizada en noviembre de 2017 por un técnico del equipo de arqueología de la consellería, no se constató la apertura de nuevos caminos relacionados con la senda, hallándose en uso el sendero anterior. En la visita se comprobó también el desbroce de los senderos o caminos en el contorno del castro, que ya estaban marcados en la ficha del yacimiento del año 2004. El técnico concluyó que no se apreciaban movimientos de tierra recientes o nuevas alteraciones sobre el yacimiento. Finalmente indicó que no se podía comprobar si las obras relacionadas con el proyecto en cuestión se habían ejecutado antes de ser autorizadas por la unidad correspondiente de la anterior Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria. En consecuencia, la consellería archivó el expediente de diligencias previas.

Sin embargo, la asociación que promovió el expediente de queja informó a esta institución en el mes de abril de 2018 de la existencia de un expediente sancionador incoado por la Confederación Hidrográfica Miño-Sil contra el Ayuntamiento de Pontearreas por la realización de obras sin autorización administrativa previa de ese organismo, expediente que le fue comunicado en octubre de 2017 a Patrimonio y que ni siquiera aparecía mencionado en el informe remitido por la consellería a esta institución. Por este motivo nos dirigimos nuevamente a la anterior Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria con el fin de recaudar con urgencia información sobre este extremo, es decir, los motivos por los que no se informó de la existencia de este expediente que parecía ser una prueba manifiesta de la apertura del camino al lado del Castro de A Croa, en la margen derecha del río Tea y en la zona de policía del río.

El informe complementario solicitado en el mes de mayo tuvo que ser requerido en junio y julio, realizándole a la consellería un recordatorio de sus deberes legales y una advertencia en el mes de septiembre de 2018. Se hace necesario señalar la mala praxis de la consellería en la tramitación de este expediente de queja por los injustificables retrasos en sus actuaciones de comprobación y de información. Finalmente, la consellería remitió su informe en el que manifestó, respecto al hecho de no mencionar en el anterior informe

la existencia del referido expediente sancionador–, que la resolución de dicho expediente le fue remitida a esa consellería por el propio grupo ecologista ADENCO a través de un escrito en el que se remitía una copia simple de la resolución. En ella, se condenaba al Ayuntamiento de Pontearreas por la ejecución de las obras y la apertura de un camino en la senda fluvial del río Tea sin la previa autorización de la mencionada Confederación Hidrográfica. La administración con competencias en materia de patrimonio cultural alegó desconocer oficialmente la existencia de este expediente sancionador, fundamentalmente porque que no tenía incidencia alguna en los hechos investigados por la consellería a través del expediente de diligencias previas abierto en 2017 y archivado posteriormente, no tratándose tampoco de una competencia de la Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria.

Se alega que la falta de autorizaciones sectoriales, como las correspondientes a la Confederación Hidrográfica Miño-Sil, no incide en el ámbito competencial de esa consellería, que concluyó que no concurrían los elementos mínimos para proponer la incoación de un expediente sancionador, tal como se había indicado en los informes anteriormente remitidos a esta institución, después de evacuada la tramitación reglamentaria del expediente y las investigaciones realizadas por las personas técnicas competentes en la materia.

A la vista del informe, se concluye que las afecciones eran sancionables al amparo de la normativa sectorial por incidir en la zona de policía de la margen derecha del río y estar tales actuaciones tipificadas como infracciones en la legislación del organismo hidrográfico, pero no eran sancionables desde el ejercicio de las competencias de la Consellería de Cultura que, tras la tramitación de las diligencias previas, no apreció elementos para proponer la incoación de un expediente sancionador.

## 2. Área de derechos lingüísticos

Las posibles vulneraciones del ejercicio de derechos lingüísticos han dado lugar a 35 expedientes de queja en este año, del total de 69 quejas admitidas a trámite en 2018.

### A. Inobservancia de la cooficialidad lingüística por parte de la AEAT

Como pusimos de manifiesto en el informe del pasado año, se recibieron cuatro quejas que hubieron de ser remitidas al Defensor del Pueblo por afectar a órganos de la Administración General del Estado. Tres de ellas fueron presentadas por la Mesa pola Normalización Lingüística y tenían como objeto, al igual que había sucedido en 2016, determinadas actuaciones de la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT) realizadas exclusivamente en castellano: en particular, folletos y carteles solo en castellano en las dependencias de la AEAT; la recepción de confirmación del borrador de la declaración de



la renta solo en castellano; y el servicio telefónico de ayuda para la declaración del IRPF, también exclusivamente en castellano.

Sobre estas cuestiones, llamamos la atención del Defensor del Pueblo, quien consideró oportuna la apertura de una actuación de oficio, dada la persistencia de casos de inobservancia, por parte de la AEAT, de la cooficialidad lingüística.



En esa investigación de oficio, la Agencia Tributaria manifestó su desacuerdo por entender que el Defensor del Pueblo parecía indicar un incumplimiento generalizado en las actuaciones de la Agencia, aunque lo cierto es que centra su crítica en argumentos que la Agencia dio en respuesta a dos problemas concretos: la traducción del manual de renta y de los modelos de declaraciones. La AEAT consideraba que el Defensor del Pueblo extrapolaba esos argumentos concretos a toda la actuación de la Agencia Tributaria en materia lingüística, por lo que en primer lugar entendió oportuno poner de relieve las múltiples actuaciones que a día de hoy se llevan a cabo en las lenguas cooficiales, tanto en el curso de los procedimientos tributarios -con estricta observancia de lo previsto en el artículo 15 de la ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas-, como en señales, folletos y carteles, atención telefónica, servicio de información y asistencia de las oficinas, sede electrónica y portal de la Agencia Tributaria.

Respecto a la disponibilidad del manual de renta en una lengua cooficial, la AEAT informó al Defensor del Pueblo de su disponibilidad, si bien recibió del Defensor del Pueblo la siguiente recomendación: "Reducir, hasta eliminarlo, el lapso de tiempo entre la disponibilidad de la documentación de asistencia tributaria en las lenguas cooficiales y la disponibilidad en castellano, acometiendo las traducciones enseguida y sin esperar a ultimar la versión original, sin perjuicio de las revisiones finales, de conjunto y sistemáticas que sean precisas para garantizar la coherencia y exactitud; y difundir información suficiente sobre los posibles desajustes en las fechas en que las versiones vayan a encontrarse disponibles."

A la recomendación la Agencia Tributaria dio contestación el 14 de junio de 2018, exponiendo el proceso de elaboración del manual de renta y las razones que explican el desfase temporal entre la disponibilidad en castellano y en las lenguas cooficiales. Concluía señalando que mantener los estándares de calidad que garantiza actualmente el manual dificulta acortar los tiempos, pero no obstante la Agencia Tributaria se comprometió a tener en cuenta la recomendación para las sucesivas campañas.

Respecto de la traducción de modelos, la AEAT puso de manifiesto (como ya había hecho con anterioridad en diversos informes al Defensor del Pueblo) que los avances en cuanto a las formas de presentación de los modelos, con la desaparición del papel preimpreso pasando a formulario electrónico (ORDEN HAP/2194/2013, de 22 de noviembre),



determinó la necesidad de reprogramar los trabajos de traducción. En cuanto a la traducción de los trámites de la Sede Electrónica, la AEAT, como informó en otras ocasiones anteriores, insistió en que la solución para la traducción a los idiomas cooficiales pasaba por sacar a concurso público la provisión de una plataforma de traducción automática y dinámica integrada en el sistema informático de la Agencia Tributaria para la traducción de todos los procedimientos y trámites de la Sede Electrónica, de una forma gradual, puesto que sería necesario su ajuste en las aplicaciones informáticas. El objetivo se fijó en lograr su implantación y operatividad a principios de 2019, con su extensión progresiva a todos los procedimientos, aunque las fechas puedan variar en atención a los resultados que se vayan obteniendo.

La Agencia se reafirma en que esta será la solución mediante la cual se conseguirá que todos los formularios electrónicos estén disponibles en el idioma cooficial elegido por los ciudadanos al acceder a la Sede Electrónica. A estos efectos está desarrollando ahora un proyecto piloto para la integración de una plataforma de traducción automática a los idiomas cooficiales de los formularios dinámicos correspondientes a los trámites del procedimiento de IVA: G414, "Modelo 303. Autoliquidación". Si los resultados del proyecto piloto son satisfactorios, el siguiente paso será convocar un concurso público para la selección y adjudicación de la plataforma definitiva de traducción automática de los formularios electrónicos de todos los trámites de la Sede Electrónica, con el objetivo de que a principios de 2019 pueda estar operativa la plataforma.

La Agencia Tributaria aclara en su respuesta al Defensor del Pueblo que la traducción de los formularios electrónicos de los trámites de la Sede Electrónica no es posible llevarla a cabo mediante la dotación de medios personales, por muy numerosos o cualificados que sean, ya que los formularios son generados y visualizados en la web a través de aplicaciones informáticas, por lo que la solución solamente puede darse a través de medidas técnicas.

Como consideración final, la Agencia Tributaria puso de manifiesto que no traduce sus contenidos al euskera, dado que el País Vasco no forma parte del territorio fiscal común.

El Defensor del Pueblo concluyó, y así se le puso de manifiesto a la administración, que la Agencia Tributaria persiste en su concepción del uso de las lenguas cooficiales como una cuestión en donde el problema eminente es de "traducción", que ha de ser atendido "a través de aplicaciones informáticas", y se reafirma la AEAT en que la solución se alcanzará por la vía de los "formularios electrónicos". La traducción se obtendrá "de una forma gradual"; para la recomendación sobre la disponibilidad del manual de renta se compromete a "tenerla en cuenta". En fin, considera la AEAT que como el País Vasco no forma parte del territorio fiscal común, la Agencia Tributaria no está obligada a traducir sus contenidos al euskera, sin considerar que el uso del euskera por los contribuyentes puede muy bien venir exigido para el cumplimiento de obligaciones fiscales o para el ejercicio de facultades (por ejemplo impugnaciones) que han de cumplirse o que pueden ejercitarse con independencia de los criterios de territorialidad (por ejemplo los tributos de carácter personal que se exigen conforme al criterio de residencia).

El Defensor del Pueblo ha venido insistiendo desde el principio en que no puede dejar de valorarse el esfuerzo hecho hasta ahora (actuaciones que a día de hoy pueden realizarse en las lenguas cooficiales, en procedimientos tributarios, señales, folletos y carteles, atención telefónica, servicio de información y asistencia de las oficinas, sede electrónica y portal de la Agencia Tributaria). Pero, por otra parte, no es exacto que esta institución haya indicado que existe un "incumplimiento generalizado en las actuaciones de la Agencia", aunque tampoco lo es que el Defensor del Pueblo haya extrapolado argumentos concretos a toda la actuación de la Agencia Tributaria en materia lingüística. Ocurre más bien lo siguiente: no es solo que sigan recibéndose quejas por incumplimientos de la Agencia, sino que en el informe recibido se viene a confirmar la señalada concepción sobre el uso de las lenguas cooficiales como un problema de traducción, eminentemente informático y electrónico, cuya solución solo se obtendrá gradualmente, tras varias décadas de vigencia de las obligaciones correspondientes al derecho de uso de las lenguas cooficiales.

Esta actuación de oficio continúa abierta a día de hoy, en colaboración con los comisionados autonómicos de los territorios con lengua oficial propia distinta del castellano. El problema persiste en Galicia, donde han seguido recibándose quejas por la imposibilidad de realizar trámites tributarios en gallego. En este punto, es preciso recordar que el Tribunal Constitucional siempre ha considerado como contenido inherente de la oficialidad, entre otros aspectos, el establecimiento de los derechos y deberes lingüísticos de los ciudadanos frente a todas las Administraciones Públicas -por ejemplo, el derecho a poder dirigirse a ellas en cualquiera de las lenguas oficiales en la Comunidad- y la proclamación de la plenitud e igualdad de efectos jurídicos de los documentos redactados en cualquiera de esas lenguas (por todas, SSTC 123/1988, fundamento jurídico 5º y 56/1990, fundamento jurídico 40). Más concretamente, el Tribunal Constitucional ha precisado que las denominadas leyes de normalización y en concreto los preceptos que proclaman los referidos derechos y la igualdad de efectos jurídicos son fruto del ejercicio de estas competencias o mandatos contenidos en los preceptos constitucionales y estatutarios que atribuyen a las respectivas Comunidades Autónomas la regulación del carácter oficial de las lenguas y el fomento de las mismas (SSTC 56/1990, fundamento jurídico 40; 74/1989, fundamento jurídico, 3º y 337/1994, fundamento jurídico 7º). Estas competencias propias de las comunidades autónomas con lengua propia oficial distinta del castellano para determinar la igualdad de efectos jurídicos frente a todas las Administraciones Públicas (también ante la administración tributaria) del empleo de cualquiera de ellas se ve claramente obstaculizada cuando el uso de una de esas lenguas oficiales en el territorio de que se trate, en este caso el gallego, se ve impedido por no existir cauces adecuados para el ejercicio del derecho. Como ha declarado el Tribunal Constitucional, el Estado, al regular el uso de la lengua debe evitar que la traducción produzca inseguridad y retrasos indebidos, no sólo para no vulnerar derechos de los ciudadanos que han decidido libremente redactar o solicitar la redacción de sus documentos en una lengua oficial distinta del castellano, sino también para evitar posibles efectos disuasorios del uso de aquella lengua, (...), que sin duda pueden derivarse de una hipotética situación de inseguridad y que serían totalmente contrarios a la normalización de ese uso (...) que recogen los estatutos de autonomía (Sentencia 87/1997, de 24 de abril, fundamento jurídico 6º).

Y advierte el propio Tribunal Constitucional en esa misma sentencia que si el Estado opta (...) por la traducción de los documentos no redactados en castellano deberá establecer los medios, personales y materiales, necesarios para que no se produzcan ni inseguridad jurídica ni retrasos.

### B. La utilización del castellano en documentos que deban producir efectos fuera del territorio de la comunidad autónoma

Se inició un expediente de queja como consecuencia de un escrito promovido por A Mesa referente a la publicación solo en castellano, en la página web del Ayuntamiento de Teo, del Plan de Movilidad Urbana Sostenible.

El ayuntamiento informó que el Plan de Movilidad Urbana Sostenible de Teo, de abril del 2018, en aquel momento en fase de exposición pública, es un documento que responde a la documentación necesaria para la presentación de una solicitud de subvenciones europeas. El artículo 12 del Real Decreto 616/2017, de 16 de junio, "por el que se regula la concesión directa de subvenciones a proyectos singulares de entidades locales que favorezcan el paso a una economía baja en carbono en el marco del Programa operativo FEDER de crecimiento sostenible 2014-2020", publicado en el BOE de 17 de junio de 2017, indica que la solicitud y la documentación a aportar con la misma deberán presentarse en castellano, excepto la documentación de carácter oficial que pueda expedir una Administración pública en relación con las tramitaciones que le competan, que podrá estar en cualquiera de las lenguas cooficiales del Estado en el ámbito territorial de ejercicio de sus competencias.

En procedimientos anteriores tramitados ante el Instituto para la Diversificación y Ahorro de Energía (IDAE), también con fondos europeos, tras preguntar qué tipo de documentación de carácter oficial podría ser entregada en gallego, el IDAE señaló que la documentación que debe estar en castellano es aquella que sea específicamente elaborada para el IDAE, pero los documentos con que se relacione ese ayuntamiento con terceros podrán estar en la lengua cooficial.

El PMUS es un documento específicamente elaborado para el IDAE, ya que no es considerado un documento normativo ni existe ningún procedimiento establecido para su exposición pública. El documento trata de justificar el ahorro energético previsto tras la actuación y la reducción de las emisiones de dióxido de carbono.

Dada la premura en los plazos por tratarse de una subvención de concurrencia competitiva con prioridad por orden de registro, el documento que sería presentado en el IDAE como base de la solicitud de subvenciones se hizo público en la página web antes de que se concluyera su traducción ya que los documentos base de las medidas de ahorro y que justifican las subvenciones deben ser presentados en castellano, a fin de su correcta valoración por el órgano estatal. En julio de 2016, el director general del IDEA había notificado al ayuntamiento la resolución de desestimación de una solicitud de ayuda presentada anteriormente porque el informe elaborado por la Intervención local del

ayuntamiento estaba redactado íntegramente en gallego. Ante este precedente, que el propio Ayuntamiento de Teo había censurado, la administración local tomó las precauciones lógicas para no perder una nueva línea de ayudas.

En todo caso, el ayuntamiento anunció que el mencionado documento se publicaría en la web en gallego en cuanto la empresa redactora facilitase la versión que ya le había sido encargada. El ayuntamiento actuó observando las prescripciones del órgano tramitador de las ayudas que es una entidad pública empresarial adscrita al Ministerio de Industria, Energía y Turismo. Forma parte de la Administración General del Estado por lo que se aplica el artículo 15 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre que establece que la lengua de los procedimientos tramitados por la Administración General del Estado será el castellano. No obstante, los interesados que se dirijan a los órganos de la Administración General del Estado con sede en el territorio de una Comunidad Autónoma podrán utilizar también la lengua que sea cooficial en ella. En este supuesto, no se trataba de personas privadas interesadas sino de dos administraciones públicas por lo que es de aplicación el apartado 3 de este artículo, que señala que la Administración Pública instructora deberá traducir al castellano los documentos, expedientes o partes de los mismos que deban producir efecto fuera del territorio de la comunidad autónoma. No se apreció, por tanto, ninguna actuación incorrecta del ayuntamiento respecto de su deber de utilizar el gallego, ya que esta es la lengua que utiliza el Ayuntamiento de Teo en los procedimientos tramitados en el ámbito local o de la comunidad autónoma.

### C. Uso de topónimos no oficiales

El caso de Ribeira ha vuelto a ser objeto de reclamaciones, pero también los de A Pobra do Brollón y A Veiga o Viana do Bolo. En ocasiones este uso inadecuado de un nombre no oficial se produce por parte de servicios u organismos de la Administración General del Estado o por compañías operadoras de servicios de internet. En todas las ocasiones en las que se ha utilizado un topónimo no oficial hemos instado su corrección.

### D. Incumplimiento de la normativa de uso del gallego por las administraciones locales

A Mesa pola Normalización Lingüística presentó varias quejas que se habían recibido por esta entidad a través de la Liña do Galego por vulneración de la Ley 5/1997, de 22 de julio, de la administración local de Galicia, que especifica que el gallego, como lengua propia de Galicia, también lo es de su administración local. En las actuaciones derivadas de estas quejas se comprobó que, en algunos casos, los ayuntamientos habían desatendido esta norma, comprometiéndose a corregir la situación con carácter inmediato. Así sucedió en el Ayuntamiento de Oleiros a propósito de la rotulación de los contenedores de basura solo en castellano. El propio ayuntamiento trasladó a la directora del Observatorio de Derechos Lingüísticos la carta dirigida al presidente del Consorcio de As Mariñas para que, a la mayor brevedad posible, instase a la empresa adjudicataria del servicio de recogida de basura a corregir la situación y cumplir con la legislación vigente en materia lingüística. En el escrito

municipal se ponía de manifiesto que la recogida de basura es un servicio consorciado, y que ya se había requerido al presidente del consorcio el cumplimiento de los artículos 4.1 y 6.3 de la Ley 5/1997, de 22 de julio, y de la Ordenanza municipal de normalización lingüística del Ayuntamiento de Oleiros para rectificar la rotulación de los colectores.

También A Mesa denunció ante esta institución y en un escrito ante la Secretaría Xeral de Política Lingüística el uso exclusivo del castellano en relación con el Festival del Viño de la Ribeira Sacra organizado por el Consejo Regulador de la D. O. Ribeira Sacra, en colaboración con el Ayuntamiento de Monforte de Lemos, la Xunta de Galicia y las diputaciones provinciales de Lugo y Ourense. De acuerdo con el contenido de la reclamación, en la página web del Festival, en el cartel y en gran parte de las comunicaciones llevadas a cabo en el marco del Festival se habría empleado solo el castellano.

A este respecto, se debe tener en cuenta que existe en nuestra comunidad autónoma un contexto legal orientado a proteger y promover la lengua gallega. La Ley 3/1983, de 15 de junio, de normalización lingüística, dispone en su artículo 4 que el gallego "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". El artículo 6 adjudica a los poderes públicos de Galicia la función de promover "el uso normal de la lengua gallega, oralmente y por escrito, en sus relaciones con los ciudadanos". La Ley 5/1997, de 22 de julio, de administración local de Galicia, afirma en su artículo 7 que "el gallego, como lengua propia de Galicia, lo es también de su Administración local", añadiendo que todos los actos de carácter público o administrativo que se realicen por escrito en nombre de las corporaciones locales se redactarán en lengua gallega. En este caso, las administraciones públicas vinculadas a esta actividad promocional –el Ayuntamiento de Monforte de Lemos y la Xunta de Galicia, a través de su Secretaría Xeral de Política Lingüística– comprobaron la situación denunciada en la queja y adoptaron las medidas precisas para corregirla.

Algunas de las quejas se referían a los ayuntamientos pero las actividades promocionadas dependían exclusivamente de entidades privadas que buscaban, por lo general, una difusión publicitaria exterior. Así sucedió en el caso del Ayuntamiento de Porto do Son que, contra lo afirmado en el escrito de queja, no editó ni pagó un tríptico informativo de los actos de la Semana Santa de 2018 que se realizaron en ese ayuntamiento, edición de la que era responsable una entidad privada, la Cofradía de la Pasión de Porto do Son. Se trata, pues, de una publicación que no fue encargada por el Ayuntamiento de Porto do Son aunque figure en ella su escudo, por tratarse de una entidad que colabora en la celebración de los actos de la Semana Santa.

En otros supuestos, la actividad denunciada responde a un error o falta de supervisión. Así ocurrió en la situación denunciada por A Mesa a causa del empleo, por parte del Ayuntamiento de Ribeira, de carteles de aviso solo en castellano o mezclando gallego y castellano. Desde la alcaldía se trasladó la sorpresa ante esta situación, pues hubo que hacer una pesquisa hasta confirmar que se publicaron carteles realizados por el Ayuntamiento de Ribeira solo en castellano. En el informe realizado por Servicio de

Normalización Lingüística, se aclaró que hubo un error en la comunicación y que se pegaron carteles solo en castellano, que debían estar junto a otros con el mismo contenido en gallego. Esta situación se había producido en una ocasión, en la que se pegaron carteles en castellano en los portales de los garajes del centro de Ribeira con la recomendación de que los vehículos utilizaran, durante un período de obras, determinados itinerarios. Estos carteles se redactaron en castellano y gallego pero, por un error que finalmente se solucionó, solo se llegaron a pegar en castellano.

El ayuntamiento destacaba en su informe que la labor de normalización del uso del gallego es constante por parte de esa institución, y también lo es por parte de toda la ciudadanía de Ribeira. Los departamentos municipales, tanto en la comunicación interna como en la dirigida a la ciudadanía, velan por el uso del gallego en todos los ámbitos.

En la queja por los carteles sobre las fiestas de Navidad del Ayuntamiento de Vigo, se señalaba en el informe que en los pliegos de prescripciones técnicas y administrativas y en las memorias justificativas de los expedientes de contratación de las diferentes actividades previstas para la campaña navideña 2018-2019 se contemplaba el uso del gallego en las rotulaciones programadas. Las carencias que pudieron producirse se debieron a una omisión involuntaria del centro gestor del contrato, que ya fue enmendada en la redacción de los pliegos de este año.

#### E. Contenidos de páginas web solo en una de las lenguas oficiales

Se reciben todos los años quejas por el contenido de páginas web solo en castellano o solo en gallego, o por una inferior calidad de textos y contenidos en una de las versiones al ser utilizadas herramientas de traducción automática sin la necesaria revisión. En ocasiones, las quejas se presentan porque solo parte de los contenidos, por lo general de información institucional, están traducidos y son accesibles en las dos lenguas de navegación. En cambio, los contenidos más dinámicos (noticias, agenda, convocatorias...) no se traducen o se hace una traducción deficiente.

Así ha sucedido en 2018 con la página web del Ayuntamiento de Pontevedra, respecto de la que se denunciaba que gran parte de sus contenidos solo eran accesibles en gallego. Según el informe municipal, existen razones específicas de carácter técnico, material y económico que explican que algunos de los contenidos de la página web municipal estén sólo en la lengua propia de Galicia.

La primera de estas razones es que resulta prácticamente imposible, en la situación económica actual, redactar todo el contenido de la web en dos idiomas. La web institucional del ayuntamiento cuenta con un importante número de unidades informativas distintas, entre páginas, informaciones, pop-ups, etc; la traducción a un segundo idioma de los contenidos íntegros de la página web aumentaría los costes de mantenimiento de esta estructura informativa electrónica, costes que están limitados por las cuantías aprobadas en el presupuesto municipal que en muchos casos no permitirían asumir una mayor inversión en el mantenimiento de la web.



Habida cuenta de la limitación de los recursos de los que el ayuntamiento dispone para la puesta en funcionamiento de los servicios electrónicos y, por otra parte, de la legislación sobre la oficialidad y uso del gallego por los poderes públicos de Galicia, se tomó la decisión de publicar en la web sólo en el idioma original de redacción de los documentos, para cumplir la normativa de normalización lingüística que rigen la vida administrativa del Ayuntamiento de Pontevedra. Incluso algunos contenidos se publican en lenguas no oficiales en el territorio por ese mismo motivo.

Desde el punto de vista normativo, tal como hemos indicado ya en este informe, se configura el gallego como lengua propia de la administración local gallega, que tiene el deber de impulsarlo y de que estén redactados en esta lengua todos los documentos públicos y administrativos municipales. Así, en desarrollo del Estatuto de Autonomía, la Ley 3/1983, de 15 de junio de normalización lingüística, además de configurar el gallego como lengua propia de Galicia y lengua oficial de la Administración Local, sienta el deber de ésta de impulsarlo, y configura el gallego como la lengua usual de los medios de comunicación social de las instituciones gallegas. Esta ley prevé que las corporaciones locales, dentro de su ámbito, fomentarán la normalización del uso del gallego en las actividades mercantiles, publicitarias, culturales, asociativas, deportivas y otras. En sentido semejante, lo hace también la Ordenanza municipal vigente. Partiendo del cumplimiento por parte del ayuntamiento de su deber estatutario y legal de impulsar y normalizar el uso del gallego, se ponderaron también, en la toma de esta decisión, los índices de conocimiento del idioma gallego en la sociedad actual, que se aproximan al 100% de la población, según las estadísticas oportunas. Por otra parte, cualquier usuario de la web tiene a su alcance instrumentos automáticos de traducción que le permiten conocer cualquier contenido informativo en otro idioma, a partir de un texto en gallego.

Para concluir, el informe manifiesta que desde el Ayuntamiento de Pontevedra se quieren ofrecer más y mejores recursos divulgativos y de información, y por eso, en la actualidad se encuentra en fase de implementación un instrumento traductor desde el gallego a la mayoría de las lenguas del mundo, para instalar en cada página de la web del Ayuntamiento, lo que solucionará problemas como el que motivó su queja. En este sentido, se señala que algunos de los contenidos de información electrónica, audiovisual y en papel editados por el Ayuntamiento de Pontevedra ya están en varios idiomas como gallego, español e inglés.

Debemos tener en cuenta que una página web es un instrumento informativo, no un procedimiento en sentido técnico-jurídico. Tal como observa el informe existen herramientas de traducción automática en línea que facilitan la comprensión de todos los contenidos; deben ponderarse también las consideraciones financieras sobre los costes de mantenimiento.

En cambio, es esencial que en las sedes electrónicas propias de los ayuntamientos exista versión en gallego y en castellano de tal forma que se pueda acceder, en los dos idiomas oficiales de Galicia, a toda la información de carácter administrativo, económico e institucional y realizar en gallego y castellano trámites y gestiones administrativas.

En otros casos, se trata de incidencias técnicas puntuales, como sucedió con la página web de la Ciudad de la Cultura respecto de la recepción de un mensaje automático de confirmación de suscripción al servicio del boletín de noticias de la Ciudad de la Cultura solo en castellano. La Fundación Cidade da Cultura de Galicia expresó también en el informe su compromiso con la defensa y promoción del gallego, el cumplimiento estricto de toda la legislación aplicable a esta finalidad y su voluntad de cooperación con todas las instituciones y colectivos que trabajan a favor de este compromiso.

Por el contrario, se comprobó la carencia de fundamento de la supuesta falta de opción de navegación en gallego en algunas webs como la de cita previa del SERGAS, o la de sanidad exterior. Normalmente, se trata de problemas en la configuración de los navegadores del usuario, los propios criterios de indexación de determinados motores de búsqueda que dependen de numerosos factores como el conocimiento del lugar donde se localizan los equipos, de indexaciones realizadas hace años, etc. En el caso del SERGAS, se comprobó que, por defecto, la primera vez que se entra se muestra la página en su versión en gallego. Si no se eliminan los datos de navegación, la siguiente vez que se acceda se visualizará la versión (en gallego o en castellano) que quedó activa la última vez que se entró.

#### F. Convocatorias para las pruebas de acreditación de lengua gallega Celga

En el año 2013 tuvieron entrada en esta institución varios escritos de queja en los que los reclamantes solicitaban descentralizar la prueba del Celga 1, que sólo se convocaba en Santiago de Compostela, Ponferrada, Madrid y Barcelona, y realizar las pruebas libres de certificación en las mismas localidades en las que se celebran los exámenes de los demás niveles a partir del Celga 2, es decir, en A Coruña, Lugo, Ourense y Vigo. Existía una demanda potencial de pruebas de certificación en Vigo que hacía entender como razonable una ampliación de las sedes de celebración de las pruebas para obtener el Celga 1. La otra petición era recuperar las dos convocatorias anuales.

En 2014 formulamos a la entonces Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria la recomendación de que, en función de la demanda potencial de alumnado, la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria, a través de su Secretaría General de Política Lingüística, procurase ampliar la convocatoria de las pruebas de certificación de lengua gallega del nivel 1 a las mismas localidades en las que se celebran las pruebas de los demás niveles 2, 3 y 4, y a ser posible, que se convocasen ya ese año en Vigo, por estar matriculados en aquel momento en la Escuela Oficial de Idiomas de Vigo un número suficiente de alumnos en el curso preparatorio para las pruebas del Celga 1.



Formulamos además la sugerencia de que se considerase la conveniencia de restituir las dos convocatorias anuales en las pruebas para la obtención de los certificados de lengua gallega, niveles Celga 1, 2, 3 y 4, con el fin de flexibilizar los períodos de tiempo necesarios para conseguir los pertinentes certificados, en la medida en que los presupuestos de la Secretaría Xeral de Política Lingüística lo permitieran en los siguientes ejercicios económicos ya que, como se indicó, es cada vez mayor el número de cursos, pruebas, concursos-oposición, etc., que establecen un perfil lingüístico determinado como requisito y/o mérito en sus convocatorias y las pruebas libres de nivel son, para muchas personas, una vía idónea para obtener la certificación de sus competencias.

En el informe remitido en respuesta a la resolución de esta institución, la consellería manifestó que la decisión de reducir las localidades en las que se realizan las pruebas vino motivada por el considerable descenso del número de personas matriculadas en las pruebas Celga 1, que pasó de 354 personas en el año 2011, a 101 personas en el año 2014 (un 71,5% menos).

En consecuencia, la consellería, a través de la Secretaría Xeral de Política Lingüística, con el objetivo de la mayor racionalización de los recursos presupuestarios disponibles, decidió realizar las pruebas para la obtención de los certificados de lengua gallega Celga 1, en Santiago de Compostela, Madrid, Barcelona y Ponferrada. En el ámbito de nuestra comunidad autónoma, se realizan dichas pruebas únicamente en Santiago de Compostela por la mayor cobertura territorial que se ofrece desde la capital de Galicia al resto de la comunidad. Por lo tanto, a la hora de planificar las localidades en las que se realizan las pruebas de obtención del certificado del nivel Celga 1, se valoran varias circunstancias, en particular, el descenso del número de alumnos matriculados y la necesidad de racionalizar el uso de los recursos públicos.

En relación con la sugerencia de valorar la conveniencia de restituir las dos convocatorias anuales para la obtención de los certificados acreditativos del conocimiento de la lengua gallega, como se indicó en el informe remitido a esta institución en diciembre de 2013, el número de convocatorias y el número de cursos se determina en función de la demanda real y de las distintas necesidades a las que debe hacer frente la consellería, a través de la Secretaría Xeral de Política Lingüística. Entre ellas, debe atender no solo las demandas relacionadas con este ámbito, sino también las relacionadas con todos los ámbitos de elaboración e impulso de las propuestas legislativas y reglamentarias que potencien la normalización lingüística y el fomento del uso de la lengua gallega, la programación y la ejecución de medidas para el fomento del uso del idioma gallego en los diferentes campos sociales y económicos de Galicia, la planificación y el desarrollo de campañas y medidas de fomento del uso, conocimiento y difusión del gallego, la convocatoria y administración de las pruebas y certificados de traductoras y traductores y de intérpretes jurados/as de otras lenguas al gallego y viceversa, etc., debiendo priorizarse, en cada momento, las necesidades que se consideren más urgentes, en virtud de la Ley 2/2011, de 16 de junio, de disciplina presupuestaria y sostenibilidad financiera (Diario Oficial de Galicia núm. 124, de 29 de junio de 2011).

Por lo tanto, actualmente, la convocatoria para la obtención de los certificados es anual, sin perjuicio de que la situación y el criterio de programación pueda variar en el futuro, en función de las distintas disponibilidades y principios presupuestarios, del número de alumnado demandante, que en los últimos años descendió significativamente, y las prioridades que se determinen en cada momento por la consellería.

Por tanto, la consellería no aceptó ni la recomendación ni la sugerencia, basándose en criterios de eficiencia de recursos y de limitaciones presupuestarias, aspectos en los que no cabe imponer ninguna medida pues dependen estrictamente de la potestad de cada administración en la asignación y ejecución del gasto que tengan autorizado por la ley de presupuestos generales de la comunidad autónoma. Sobre esta cuestión, esta institución no tiene la capacidad de instar de ninguna administración medidas que impliquen compromisos de gasto o inversión no previstos expresamente en la ley o respecto de los que no se adoptó ninguna decisión por parte de la correspondiente consellería.

Este año se han vuelto a recibir quejas con idéntico objeto y se ha comunicado a las personas promotoras de dichos expedientes que carece de sentido insistir en una cuestión respecto de la que la consellería ha expresado ya su decisión de no introducir, por el momento, ningún cambio, expresando al mismo tiempo su voluntad de reconsiderar en el futuro la situación y los criterios de programación en función de la disponibilidad presupuestaria.

### 3. Área de deportes

En el área de deportes, se suscitaron varias quejas relativas a la imposibilidad de cambiar de club por parte de jugadores menores de edad por causa de la fusión del club en el que tenían su ficha federativa, el C.D. Conxo, con otra entidad. Desde la Secretaría Xeral para o Deporte se solicitó informe a la Federación Gallega de Fútbol, que reiteró el criterio, ya conocido, relativo a la duración del compromiso adquirido en relación con las licencias suscritas por los jugadores de fútbol al principio de cada temporada, subrayando que la normativa que regula las bajas de los menores establece que el interesado debe manifestar su expresa voluntad de darse de baja en el club entre el 1 de julio y el 31 de julio de cada año, es decir al finalizar cada temporada. Concluye que, por motivos lógicos de organización de la competición durante la temporada, el jugador no puede darse de baja de su equipo de manera unilateral, sin contar con el consentimiento de su club para fichar por otro.

Sin embargo, la Federación Gallega de Fútbol no hace alusión alguna a una posible irregularidad de la renovación de estas licencias puesto que las personas que promovieron los expedientes de queja alegaron, entre otras supuestas irregularidades de estas renovaciones, el incumplimiento del artículo 117 del Reglamento general de la federación:

*Artículo 117: Derechos y obligaciones específicos derivados de la suscripción de la licencia*

*1. Son derechos de los futbolistas:*

*a) Los futbolistas tienen derecho a las prestaciones de la Mutualidad de Previsión Social de Futbolistas Españoles u cualquier otro seguro deportivo con el que haya contratado la RFGF, siempre que estén al corriente de sus cuotas.*

*b) En caso de fusión de dos o más clubes, los futbolistas y técnicos inscritos por cualquiera de ellos con licencia aficionado o inferior y, asimismo, de fútbol sala, fútbol femenino y femenino base, quedarán en libertad de continuar o no en el club que resulte de la fusión, opción que podrán ejercer en el plazo de ocho días, a contar de la fecha en que aquella quede registrada en la RFGF. Los que en el indicado término no hubiesen manifestado su deseo de cambiar de club, así como los profesionales que tuvieran inscritos los fusionados, quedarán adscritos al nuevo club y deberán formalizar licencia por éste, que se subrogará en los derechos y obligaciones del anterior al que el interesado pertenecía. Para la eficacia de lo anteriormente dispuesto, los clubes interesados en la fusión deberán dar a conocer a sus futbolistas y técnicos de aquella clase el texto del apartado precedente, a través de carta certificada, cursada con una antelación mínima de ocho días a la fecha de la comunicación de la fusión a la RFGF. El incumplimiento de esta obligación no enervará el derecho de opción del futbolista.*

En este caso, en tres de las quejas se indicaba no haber recibido la carta certificada, cursada con una antelación mínima de ocho días a la fecha de la comunicación de la fusión a la RFGF. En el mes de septiembre, las familias fueron convocadas para informarles de la fusión entre el CD Conxo y el Santiago FC y en esa reunión se preguntó expresamente qué sucedería si un jugador no estaba conforme con las nuevas circunstancias, distintas de la situación de la temporada anterior. De manera inequívoca, se afirmó por los representantes del club que quedarían en libertad de continuar o no en el club. Sin embargo, no se cumplió el deber de notificar expresamente por carta certificada la fusión, por lo que se debe entender que la adscripción automática al nuevo club no es eficaz, dado que el reglamento configura la obligación de notificación por carta certificada como requisito de eficacia. De hecho, destaca que el incumplimiento de este deber no enervará el derecho de opción del futbolista.

Dado que el Decreto 120/2013, de 24 de julio, por el que se aprueba el Reglamento del Comité Gallego de Justicia Deportiva, establece como competencia propia de este Comité el control administrativo respecto de las funciones públicas encomendadas a las federaciones (art. 3, d) y que puede haberse producido una vulneración del reglamento en lo relativo a los futbolistas y a sus licencias (Título II, Libro II), dimos traslado de esta situación al Comité Gallego de Justicia Deportiva por entender que es el órgano competente para resolverla, solicitándole que nos mantenga informados de la resolución que finalmente se adopte. Es importante indicar que el Comité es el órgano administrativo superior de la jurisdicción deportiva en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Galicia. Está adscrito al órgano de la Administración autonómica competente en materia de deporte y actúa con total independencia funcional de este y de la Administración general de la Comunidad Autónoma. Sus resoluciones son de obligado cumplimiento para las federaciones deportivas gallegas.

Otras quejas se referían a deficiencias o problemas en instalaciones deportivas a pesar de que las investigaciones llevadas a cabo revelaron que no se había producido la situación denunciada.

Finalmente, debemos mencionar un expediente en el que entendemos que se está produciendo un incumplimiento de una resolución administrativa firme que impone a una federación deportiva la emisión de determinados diplomas. La competencia para la emisión de los diplomas, tal como quedó acreditado en el curso del procedimiento administrativo ante el Comité Gallego de Justicia Deportiva (CGXD) era, en aquellos momentos, de la Federación Gallega de Karate y Disciplinas Asociadas (FGK).

Así se argumenta y razona con toda claridad en la resolución de 26 de septiembre de 2017 y en la segunda resolución del CGXD, de 22 de enero de 2018. En ambos casos, la administración estaba obligada a decidir o declarar directamente sobre las cuestiones suscitadas en el procedimiento administrativo por imponérselo la norma que regula sus potestades, y así se hizo. Sin embargo, la federación alegó en fase de ejecución su falta de competencia, derivando la cuestión a la Real Federación Española de Karate.

En esta fase, cualquier alegación relativa a la imposibilidad de su cumplimiento por parte de la Federación es extemporánea ya que tuvo a su disposición las vías legales para su impugnación. Como es sabido, la decisión administrativa se beneficia de una "presunción de legalidad". De esta presunción de legalidad se extrae como consecuencia que la declaración administrativa que define una situación jurídica nueva crea inmediatamente esa situación, como precisan los artículos 38 y 39 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de los que resulta que los actos de las Administraciones Públicas sujetos al derecho administrativo serán ejecutivos, se presumirán válidos y producirán efectos desde la fecha en que se dicten.

Esta presunción es, sin embargo, *iuris tantum*, pero traslada a los administrados la carga de recurrir, primero, a través de los recursos administrativos y, una vez agotada esta vía, ante los Tribunales del orden jurisdiccional contencioso administrativo. La autotutela declarativa impone el inmediato cumplimiento de las decisiones administrativas y es el afectado por aquéllas el que ha de destruir la presunción de legalidad de los actos administrativos mediante la interposición del correspondiente recurso. La FGK no recurrió en vía contenciosa ninguno de los pronunciamientos del CGXD.

La entidad destinataria de las resoluciones administrativas firmes que se pronuncian sobre el derecho del reclamante a la expedición de los títulos y sobre la competencia de la Federación para expedirlos es la FGK, al amparo de la normativa aplicable en aquel momento; esta cuestión competencial quedó resuelta por el órgano administrativo superior de la jurisdicción deportiva en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Galicia en todo lo relativo a su competencia para organizar, impartir y expedir los diplomas de Monitor, Entrenador regional y Entrenador nacional por tratarse de títulos correspondientes a formación federativa no oficial.

Este pronunciamiento sobre su competencia no fue impugnado en ningún momento del procedimiento y solo se invoca en fase de ejecución, utilizando, además, un comunicado de la RFEK que no fue parte en el procedimiento y que se refiere a otro tipo de titulaciones.

La autotutela ejecutiva implica la ejecución forzosa de los propios actos de la administración, cuyos destinatarios se resistan al cumplimiento constituyendo así el acto administrativo un "título ejecutivo". El artículo 99 de la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas dispone que la administración pública, a través de sus órganos competentes en cada caso, podrá proceder, previo apercibimiento, a la ejecución forzosa de los actos administrativos, salvo en el supuesto que se suspenda la ejecución de acuerdo con la Ley o cuando la Constitución o la ley exijan la intervención un órgano judicial.

La vinculación de la administración a sus propios actos declarativos de derechos le impide formalmente volver contra ellos por otro de signo contrario, a menos que se trate de actos radicalmente nulos en los términos del artículo 106 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, que no es el caso. Tampoco fue solicitada la suspensión de la ejecución; bien al contrario, esta ejecución fue instada reiteradamente sin que se haya obtenido un cumplimiento del contenido material (la expedición de los títulos) en sus propios términos.

Por otra parte, el interesado está sufriendo perjuicios en su ámbito profesional y personal que podrían derivar en otro tipo de acciones. En el momento de cerrar este informe estamos a la espera de la respuesta a una recomendación formulada al CGXD para que, con el fin de evitar el incumplimiento por parte de la Federación Gallega de Karate de una resolución administrativa firme con un concreto contenido material (la expedición de los títulos en cuestión) y para la que quedó acreditada la competencia de esa federación gallega –dada la naturaleza de la formación impartida y la normativa entonces vigente–, el Comité Gallego de Justicia Deportiva analice las vías para la ejecución forzosa de su resolución administrativa firme de 26 de septiembre de 2017 sobre el derecho a la expedición de determinados títulos a favor del reclamante, a la vista también de la resolución de 22 de enero de 2018 en cuanto a la inmediata ejecutividad del acordado.

#### IV. Resoluciones del Valedor do Pobo

| RESOLUCIONES DEL ÁREA DE CULTURA Y DERECHOS LINGÜÍSTICOS |                         |   |  |                                    |                                    |
|--|-------------------------|---|--|------------------------------------|------------------------------------|
| Nº   | EXPEDIENTE              | MOTIVO  | ADMINISTRACIÓN Y FECHA   | RESPUESTA                          | ENLACE                             |
|  | Q/22673/17              | Situación derivada de la destrucción fortuita de un hórreo  | Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria<br>20-09-2018 | No aceptada                        | <a href="#">Q/22673/17</a>         |
|  | Q/26329/17 e Q/26330/17 | Accesibilidad del Castillo del Príncipe   | Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria<br>5-03-2018  | No aceptada                        | <a href="#">Q/26329 E 26330/19</a> |
|  | Q/2402/18               | Utilización de la forma legal de su topónimo en todas sus actuaciones   | Ayuntamiento de Ribeira<br>27-06-2018                                      | Parcialmente aceptada              | <a href="#">Q/2402/18</a>          |
|  | Q/4030/18               | Cumplimiento de la legislación que da derecho a la libre elección lingüística por parte de todos los usuarios en sus relaciones con la administración sanitaria | Consellería de Sanidade<br>19-09-2018                                      | Totalmente aceptada                | <a href="#">Q/4030/18</a>          |
|  | Q/16878/18              | Ejecución de una resolución firme del Comité Galego de Xustiza Deportiva sobre la emisión de determinados títulos.  | Federación Gallega de Karate y Disciplinas Asociadas<br>30-08-2018         | Aceptada, pendiente de efectividad | <a href="#">Q/16878/18</a>         |

#### V. Consideraciones finales

Hemos seguido conociendo quejas en las que se denuncia la desidia de algunas administraciones locales para proteger el patrimonio cultural en el ámbito municipal, tolerando construcciones inacabadas, fuera de ordenación, alejadas de la tipología constructiva propia del entorno o con elementos contrarios a un mínimo sentido estético en la proximidad de bienes de interés cultural o de bienes catalogados. La administración autonómica ha seguido mostrando cierta lentitud o pasividad –justificada por la falta de medios materiales y humanos–, para impedir la destrucción de la memoria y de la historia de muchos lugares, de manera muy particular en el ámbito del patrimonio arqueológico y del patrimonio natural y ambiental como parte esencial del patrimonio cultural.

Como venimos señalando en anteriores informes, esta pasividad de la administración más próxima fomenta en la sociedad una cultura de permisividad y tolerancia hacia el “feísmo”

constructivo, el desorden y la degradación del entorno que es particularmente aberrante cuando se consiente en el entorno de bienes de valor cultural o ambiental. Es urgente revertir esta situación.

Los objetivos ambiciosos de la nueva legislación de patrimonio cultural y de los programas europeos en los que Galicia participa exigen la implicación de la ciudadanía en la protección y conservación del patrimonio cultural y para esto es necesario una labor previa que no se ha hecho. Contar con la colaboración y el trabajo de las personas y asociaciones socio-culturales, de protección del patrimonio, de defensa ambiental... es un paso ineludible, ya que esta tarea no puede ser, en modo alguno, impulsada sólo por las administraciones públicas. Para ello, es preciso facilitar el acceso a la información pública que obra en poder de las administraciones, y actuar de un modo transparente en la información sobre los proyectos que afectan, de alguna manera, al patrimonio cultural y natural.

Es preciso que las administraciones con competencias en materia de conservación del patrimonio cultural cuenten con los medios materiales y personales que permitan mecanismos más ágiles y eficaces para salvaguardar los bienes del patrimonio cultural de Galicia.

En materia de derechos lingüísticos, la función principal de esta institución es garantizar la libertad de elección por parte de los hablantes. No le corresponde al Valedor do Pobo la valoración de decisiones que lleven al legislador a adoptar, en su caso, las adecuadas y proporcionadas medidas de política lingüística tendentes a corregir, si fuese el caso, situaciones históricas de desequilibrio de una de las lenguas oficiales respecto de la otra, subsanando así posiciones secundarias o de postergación, en los exactos términos que ha empleado el Tribunal Constitucional al referirse a esta cuestión. Como defensor de los derechos, el Valedor do Pobo debe asegurar que cualquier ciudadano pueda usar libremente la lengua oficial de su elección en todas las actividades que desarrolle en el ámbito territorial de la comunidad autónoma, sin perjuicio de normativas sectoriales que determinen el uso preferente o incluso general de una de las lenguas en un ámbito particular, y que solo podrían vincular a los funcionarios públicos o al personal laboral de ese sector de la actividad administrativa, ya que resulta evidente que la oficialidad de una lengua implica que nadie puede alegar su desconocimiento en el ámbito de las administraciones públicas gallegas.

El Valedor do Pobo tiene atribuida la facultad específica de defender el derecho a usar el gallego y vivir en gallego. Todas las administraciones públicas tratan de corregir las disfunciones detectadas en el respeto a los derechos lingüísticos de los ciudadanos. Percibimos una conciencia cada vez mayor de que existen derechos lingüísticos individuales y colectivos y que, con pleno respeto a la libertad de todos los hablantes, en una comunidad autónoma en la que el gallego es lengua cooficial, debe garantizarse el derecho de toda persona a vivir en la lengua propia de Galicia. Es claro que todos los ciudadanos en Galicia, cualquiera de ellos, tiene derecho a que no se le imponga una relación con los poderes públicos en castellano.



Se trabaja intensamente en defensa del gallego desde esta institución y se consiguen muchos avances, interviniendo incluso ante empresas y entidades privadas sobre las que no tenemos competencias de supervisión. Apreciamos un esfuerzo en el sector privado por respetar el derecho de los ciudadanos para emplear en todos los ámbitos de su actividad la lengua oficial de su elección, procurando ofrecer sus productos y servicios en gallego y adaptando sus procedimientos de gestión y su actividad comercial.

El Valedor do Pobo debe garantizar también el derecho a usar el castellano. El artículo 3.1 de la Constitución lo configura como lengua española oficial del Estado, que incluye a todos los poderes públicos en España, también los autonómicos y locales. En los territorios dotados de un estatuto de cooficialidad lingüística, el uso por los particulares de cualquier lengua oficial tiene plena validez jurídica en las relaciones que mantengan con los poderes públicos radicados en dicho territorio. Como ha declarado el Tribunal Constitucional reiteradamente en los problemas de aplicación que han suscitado determinadas regulaciones en materia lingüística, “en directa conexión con el carácter del castellano como lengua oficial común del Estado español en su conjunto, está la obligación que tienen todos los españoles de conocerlo, que lo distingue de las otras lenguas españolas que con él son cooficiales en las respectivas Comunidades Autónomas, pero respecto a las cuales no se prescribe constitucionalmente tal obligación. Ello quiere decir que sólo del castellano se establece constitucionalmente un deber individualizado de conocimiento, y con él, la presunción de que todos los españoles lo conocen. Si es inherente a la cooficialidad el que, en los territorios donde exista, la utilización de una u otra lengua por cualquiera de los poderes públicos en ellos radicados tenga en principio la misma validez jurídica, la posibilidad de usar sólo una de ellas en vez de ambas a la vez, y de usarlas indistintamente, aparece condicionada, en las relaciones con los particulares, por los derechos que la Constitución y los Estatutos les atribuyen, por cuanto vimos también que el art. 3.1 de la Constitución reconoce a todos los españoles el derecho a usar el castellano, y los Estatutos de Autonomía,(...) ya sea de un modo expreso o implícitamente, el derecho a usar las dos lenguas cooficiales en la correspondiente Comunidad o parte de ella”.

En cuanto a la toponimia, se aprecia buena receptividad entre las administraciones gallegas y estatales. No ha sido rechazada ninguna de las propuestas de corrección remitidas por la institución para que la toponimia se ajuste a la denominación legalmente establecida ante ninguna administración. Existe una mayor sensibilidad sobre la necesidad de adaptar la toponimia al nomenclátor oficial.









## Capítulo 2

### RESUMEN DE LAS QUEJAS POR ÁREAS: SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN



## I. Introducción

Cada vez son más los hogares gallegos que cuentan con conexión a Internet. Según los datos del Instituto Nacional de Estadística (INE) sobre equipamiento y uso de las tecnologías de la información en 2018, cerca del 86% de los hogares gallegos contrataron Internet, lo que supone un incremento del 4,8% con respecto a 2017.

Galicia comienza a adquirir velocidad de crucero y comienza a cerrar la brecha que durante años la mantenía muy alejada de las comunidades con mayor penetración de estos servicios. Llama la atención dentro de todas estas cifras el incremento del uso de la Red entre los gallegos de entre 65 y 74 años, más de un 8,6% respecto del año anterior. También los niños de entre 10 y 15 años (95,3%) emplean Internet, lo que sitúa a Galicia como cuarta comunidad con más usuarios en esa franja de edad.

La administración electrónica gallega es utilizada cada vez más por las personas usuarias. El mismo informe del INE afirma que un 68% de los internautas gallegos se comunicaron con las administraciones a través de Internet. Crecieron un 16,6% en el último año. Galicia superó el promedio estatal en 2,8 puntos y se sitúa en la tercera posición en la clasificación por Comunidades Autónomas.

Esta realidad colisiona con las deficiencias con la cobertura móvil en áreas del territorio que, año tras año, se hace constar en las quejas. Un estudio de la Federación Provincial de Asociaciones de Vecinos de Lugo evidenció en 2018 que en esta provincia prácticamente solo las zonas urbanas disponen de buen servicio.

En 2018 concluimos la queja de 40 personas de un pequeño núcleo de Folgoso do Courel donde estas deficiencias en la cobertura tanto móvil como fija, condicionaban sobremanera sus vidas. A los jóvenes, por las dificultades de emprender en un territorio donde no es posible acceder a conexiones de Internet de calidad y a los mayores, por ver limitada su autonomía en el acceso a servicios de teleasistencia, por ejemplo, que están vinculados a una línea telefónica.

El año 2018 supuso, por otra parte, un impulso para la protección de los derechos de la ciudadanía en materia de protección de datos y del reconocimiento de sus “derechos digitales”.

El 25 de mayo de 2018 entró en vigor en Europa el Reglamento General de Protección de Datos que regula el tratamiento que realizan personas, empresas u organizaciones de los datos personales relacionados con ciudadanos en la Unión Europea (UE). Esta medida fue adoptada a consecuencia de la transformación digital, que provocó en los últimos años una exposición excesiva de los datos personales. La Unión Europea decidió de este modo ampliar la protección de los derechos individuales.

La nueva Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos y Garantía de los Derechos Digitales, adaptó el ordenamiento español al Reglamento General de Protección de Datos y completó sus disposiciones. Uno de los saltos cualitativos que supuso se

encuentra en su propio objeto de “garantizar los derechos digitales de la ciudadanía conforme al mandato establecido en el artículo 18.4 de la Constitución”. Esta ley reconoce y garantiza un elenco de derechos digitales de los ciudadanos conforme al mandato establecido en la Constitución. Son objeto particular de regulación los derechos y libertades predicables al entorno de Internet; la neutralidad de la Red y el acceso universal; los derechos a la seguridad y educación digitales y los derechos al olvido, a la portabilidad y al testamento digital.

Desde 2018 aparece reconocido legalmente el derecho a la desconexión digital en el marco del derecho a la intimidad en el uso de dispositivos digitales en el ámbito laboral y la protección de los menores en Internet. También se mejoraron las garantías de la libertad de expresión y el derecho a la aclaración de informaciones en medios de comunicación digitales.

En este ámbito de actuación, se detectaron dificultades que las administraciones, principalmente la local, tienen a la hora de conceder ayudas y subvenciones públicas con atención a sus obligaciones de publicidad (vía web) acorde con los mecanismos de protección de los datos personales de las personas participantes.

## II. Datos cuantitativos

El área de Sociedad de la Información recibió en el año 2018 un total de 18 quejas otros tantos asuntos. Solamente una de ellas tuvo que ser remitida al Defensor del Pueblo por abordar asuntos de su competencia. Al final de la anualidad, constaban como concluidas todas las quejas menos una, cuya entrada fue registrada en las últimas semanas de 2018.

|                                  | Total reclamantes |      | Total asuntos |      |
|----------------------------------|-------------------|------|---------------|------|
|                                  |                   |      |               |      |
| Iniciadas                        | 18                |      | 18            |      |
| Admitidas                        | 17                | 94 % | 17            | 94 % |
| No admitidas                     | 0                 | 0 %  | 0             | 0 %  |
| Remitidas al Defensor del Pueblo | 1                 | 6 %  | 1             | 6 %  |

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

|            | Total reclamantes |      | Total asuntos |      |
|------------|-------------------|------|---------------|------|
| Concluidas | 16                | 94 % | 16            | 94 % |
| En trámite | 1                 | 6 %  | 1             | 6 %  |

Se detectó un descenso importante en el número de quejas recibidas, que pasaron de 67 del año anterior a las 18 registradas de entrada por la institución en 2018. Así las cosas, la actividad fue equiparable a la del año anterior ya que 45 quejas habían quedado abiertas al final de 2017, por haberse recibido a finales de año.

Por lo que respecta a las quejas presentadas en años anteriores y pendientes de resolución en algún momento de 2018, la situación actual es la siguiente:

| Año de presentación | En trámite a 31-12-2017 | Reabiertas | Total | Resueltas | En trámite a 31-12-2018 |
|---------------------|-------------------------|------------|-------|-----------|-------------------------|
| 2017                | 45                      | 0          | 45    | 45        | 0                       |

De esas 45 quejas resueltas, heredadas de 2017, un total de 40 correspondieron a reclamantes de Folgoso do Courel que actuaron en serie ante la institución del Valedor do Pobo en demanda de mejores telecomunicaciones para la zona.

### III. Actividad de supervisión

#### 1. Adaptación de procedimientos electrónicos a *software* libre

La institución del Valedor do Pobo desarrolló en 2018 una actuación de oficio porque numerosas aplicaciones que la administración autonómica ponía al servicio de la ciudadanía funcionaban solamente con *software* que operaba bajo licencia. Esta circunstancia estaba limitando el acceso de usuarios que emplean el *software* libre en sus equipos informáticos, a procedimientos de concurrencia competitiva, de matrícula en las Escuelas Oficiales de idiomas y a otros trámites que sólo admitían una gestión telemática.

En Galicia existe un Plan de Acción *Software* Libre 2017, incorporado a la denominada Agenda Digital de Galicia 2020. Incluye como uno de los principios para la gestión eficiente el impulso del *software* libre y de estándares abiertos, así como el fomento de la reutilización como “herramientas para garantizar la operatividad de los sistemas

informáticos y acercar la tecnología a la sociedad, evitando la dependencia de determinados proveedores TIC y los costes recurrentes”. En 2017 este plan tenía que tener avanzada ya la migración del puesto del empleado público a la ofimática libre, la publicación y liberación de dos nuevas soluciones de *software* desarrolladas por la Xunta de Galicia y la apuesta por la reutilización de *software* y contenidos, tan necesaria, esta última, para la plena consolidación de la transparencia entre nuestras administraciones públicas.

El fomento del uso de *software* libre en los nuevos servicios de la administración se incluía entre los ejes de actuación de ese plan de acción para el ejercicio 2017, como avance para el desarrollo de la tramitación electrónica integral de los procedimientos.

En el marco de la actuación de oficio, el Valedor do Pobo se dirigió a la AMTEGA, Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia, para solicitar datos sobre los servicios que ofrecía la administración autonómica que exigían de sistemas licenciados, sobre las previsiones de migración de las aplicaciones a sistemas libres sin licencia y sobre los criterios para avanzar en la tramitación electrónica libre en el marco de la Agenda Digital de Galicia 2020.

Con el informe, se evidenció que la Agencia de Modernización Tecnolóxica de Galicia avanza en su estrategia de impulso de *software* libre en diferentes ámbitos. No existían en ese momento procedimientos ajenos a los ofrecidos en la Sede Electrónica de la administración autonómica que precisasen del uso de aplicaciones propietarias.

Se informó de que en el año 2017 había culminado, efectivamente, la plena implantación de la aplicación ofimática libre al puesto de los empleados públicos. Todos los equipos disponían ya de una versión actualizada y homogénea del denominado producto *Libre Office*, cuya implementación fue acompañada de la formación a sus usuarios. A pesar de ello, en algunos equipos se mantenía la convivencia con los paquetes previos que operan bajo licencia ya que existían aplicaciones o sistemas que, con carácter excepcional, no funcionaban de manera adecuada con el *LibreOffice*. Este problema afectaba principalmente a las relaciones con otras entidades públicas o a funcionalidades concretas.

Se detectó un problema de compatibilidad de la ofimática libre del puesto del empleado público en las relaciones con otras administraciones



Desde 2017 se contribuyó a la progresiva liberación de aplicaciones desarrolladas por la administración con nuevas soluciones tecnológicas como el *proyecto ANSIBLE* o el *arquetipo Web Java* en el que se basan nuevas aplicaciones web de la administración.



Los cambios en las políticas de funcionamiento de los navegadores venían condicionando, por otra parte, la compatibilidad de procesos con los sistemas libres. Se hacía pertinente trabajar en este campo, principalmente por tener incidencia directa en los servicios ofrecidos a la ciudadanía por medio de la e-administración y de la Sede Electrónica.

Los usuarios de la Sede Electrónica, puesta en marcha por la Xunta de Galicia en el año 2011, pueden promover de forma electrónica más de 1.400 procedimientos. Aunque la Sede Electrónica es compatible con sistemas operativos libres actualizados (como *Debian* y *Ubuntu*), los cambios en las políticas de funcionamiento de diversos navegadores de uso extendido condicionaron funcionalidades imprescindibles en las relaciones entre administrado y *e.administración* como ocurrió con el empleo de la firma electrónica.

La AMTEGA informó de que sus trabajos se centraban en ese momento en la adaptación de sus formularios para salvar esas dificultades (en el mes de junio de 2018 se había alcanzado el 55% de adaptación). La agilidad en esta fase, así como la priorización de los procedimientos por su número de usuarios e inminencia de convocatorias debería ser atendida en este proceso de adaptación.



Debe priorizarse la adaptación de los procedimientos electrónicos con concurrencia competitiva a sistemas libres

Esos flecos pendientes de atención llevaron al Valedor do Pobo a emitir una recomendación para que desde la Xunta de Galicia se priorizase la adaptación a *software* libre de los procedimientos electrónicos a disposición de la ciudadanía por medio de la Sede Electrónica, en especial los procedimientos de concurrencia competitiva y los que solamente admitían una tramitación electrónica. También se le instó a agilizar la adaptación de los formularios restantes afectados por las políticas de funcionamiento de los navegadores y a promover, ante el resto de las administraciones, la necesidad de desarrollar sistemas libres compatibles con *LibreOffice* que permitiesen abandonar esa convivencia excepcional con los programas de ofimática licenciados.

La AMTEGA anunció en el mes de junio que la totalidad de los formularios de apertura de nuevas convocatorias ya estaban funcionando de manera apropiada y que se continuaría con la progresiva actualización de formularios no sujetos a convocatoria, con prioridad para los que tuviesen mayor nivel de uso y/o ámbito de aplicación.

## 2. Empleo excesivo de datos personales.

En ocasiones las exigencias de publicidad de determinados procedimientos, principalmente de concesión de ayudas públicas, colisiona con la necesaria protección de los datos personales de la ciudadanía. Precisamente éste fue uno de los asuntos que llegó a la oficina

del Valedor do Pobo, y que fue objeto de análisis del área de Sociedad de la Información, tratando de encontrar el criterio que permitiese alcanzar ese frágil equilibrio entre publicidad y transparencia y protección. No hubiese sido posible sin la colaboración de la Agencia Española de Protección de Datos.

Conforme a la normativa reguladora en materia de subvenciones, la concesión de ayudas o subvenciones debe sujetarse a los principios de publicidad, transparencia y concurrencia, y, por tanto, deben ser objeto de publicación los datos personales de los beneficiarios, la cantidad concedida y la finalidad o finalidades de las ayudas. Esta publicación suele realizarse por medio de direcciones web en las que permanecen los datos por tiempo indeterminado.

En el caso de las personas físicas, en virtud del principio de minimización, deben ser objeto de publicación, a criterio de la Agencia de Protección de Datos “los datos personales mínimos imprescindibles para cumplir la finalidad buscada por la norma”.

La publicación de datos personales en la concesión de subvenciones debe seguir el principio de minimización: datos mínimos imprescindibles para cumplir con la finalidad



Para uno de los casos atendidos, la concesión de ayudas municipales al transporte, este mínimo podría quedar limitado al nombre y apellidos de la persona, las cuatro últimas cifras de su DNI, la puntuación final obtenida y, en caso de ser beneficiario, la cantidad concedida, tal y como estipula la Disposición Adicional Séptima del Proyecto de Ley Orgánica de Protección de Datos Personales.

En cuanto al aspecto temporal, es decir, sobre cuánto tiempo ha de conservarse la información sobre los procedimientos de concesión de ayudas públicas o subvenciones en las páginas web, se concluyó que el tiempo que establezca la ley, o en su defecto, el imprescindible para cumplir con la finalidad de la publicación. Así, cuando finalice el plazo de reclamación o de interposición de los correspondientes recursos, los datos de carácter personal publicados deberán ser borrados de los sitios webs institucionales susceptibles de consulta a través de Internet, procediéndose a la supresión de los mismos. Todo esto, de forma evidente, al margen del ejercicio, por parte de los posibles afectados, de sus derechos de supresión u oposición.

La investigación de este caso culminó con una recomendación que se podría adoptar como criterio por parte de las administraciones que conceden ayudas públicas y más particularmente por los ayuntamientos de Galicia para que una vez transcurridos los plazos de reclamación o de interposición de recursos en las convocatorias de ayudas, se proceda a borrar y suprimir de oficio los datos personales publicados.

### 3. Núcleos con deficientes servicios de telefonía e Internet

A finales de 2017, la institución del Valedor do Pobo inició la queja promovida por 40 vecinos de un pequeño núcleo del Ayuntamiento de Folgoso do Courel sobre el funcionamiento deficiente de los servicios de telefonía y de Internet en la zona. A los problemas de cobertura por medio de telefonía móvil o para instalar Internet se sumaron los de la telefonía fija, sin que los equipos técnicos de las compañías les diesen una solución o alternativa.

El caso de este pequeño núcleo de O Courel, Ferreirós, es equiparable al de otros puntos de la comunidad donde la orografía y las particularidades del terreno hacen muy complicado el acercamiento de servicios de telecomunicaciones de calidad. Todo ello con un agravante: suele tratarse de núcleos poco habitados y con población bastante envejecida. Tener teléfono fijo se hace imprescindible para acceder a servicios de teleasistencia e Internet, para poder incentivar a los más jóvenes a emprender en esas zonas rurales.

Para atender las necesidades de estos 40 vecinos se actuó en varios frentes. La oficina del Valedor do Pobo se dirigió en un primer momento a la Xunta de Galicia que, por medio de la Axencia de Modernización Tecnolóxica de Galicia (AMTEGA) informó de que había establecido contactos con las principales operadoras (Telefónica, Vodafone y Orange) y que ninguna de ellas había mostrado interés en dotar de cobertura móvil a esta zona, aunque se les facilitara infraestructura pública.

El servicio de telefonía móvil no tiene en la actual legislación española consideración de servicio universal. No así la telefonía fija y la banda ancha consideradas “servicio universal” en virtud del artículo 25 de la Ley 9/2014 de 9 de mayo General de Telecomunicaciones. Garantizar ese servicio universal correspondía en el momento de abrir la investigación al entonces Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital. La empresa Telefónica España, por su parte, constaba como operador designado oficialmente para garantizar la prestación del servicio universal de telecomunicaciones.

En contacto con Ministerio por la ausencia de ese servicio universal en Ferreirós, éste derivó responsabilidades a Telefónica España como operador designado para la prestación del servicio, para atender las “peticiones razonables” de conexión que le soliciten los usuarios, independientemente de su localización. Las prestaciones mínimas para garantizar pasarían por acceso a servicio telefónico, acceso a la Internet a 1 megabit por segundo, o ambas. El Ministerio informó además de la existencia de planes estatales de apoyo a las operadoras para extender la cobertura de la banda ancha de nueva generación a zonas que no disponían de ella, ni para las que estaba planificada.

En tercer lugar, se buscaron respuestas ante la Delegación Territorial del Telefónica España. Se propició que representantes de la empresa se desplazasen personalmente, y por primera vez, a las dependencias del Valedor do Pobo para informar de la situación en Folgoso do Courel.

A pesar de su dispersión poblacional, se informó de que Galicia cuenta en la actualidad con un 98% de cobertura móvil, que la sitúa entre las comunidades autónomas mejor cubiertas.

Las opciones tecnológicas más recientes están apostando por la plena implantación de la cobertura móvil en detrimento de las líneas fijas, cuyo mantenimiento resulta más gravoso en caso de inclemencias o incendios. Muchos de los servicios vinculados a líneas fijas, como por ejemplo la teleasistencia, trabajan en la actualidad para prescindir de su dependencia con las conexiones fijas y sustituirlas por tecnologías móviles que permiten ofrecer atención de mayor calidad y con mejores recursos.

El informe entregado en la reunión evidenció carencias en este núcleo de población “muy pequeño y de orografía muy difícil”, según los responsables de Telefónica. Los accesos fijos se estaban dando por sistemas AFR/TRAC y los parámetros de cobertura de telefonía móvil eran muy deficientes. En este contexto Telefónica anunció medidas como la instalación de una nueva Estación Base que diese cobertura móvil a los núcleos afectados, mejorando asimismo la dotación de telefonía fija.

Se informó de que, en ese momento, en Folgoso do Courel existían 5 estaciones base y 3 repetidores para una población de 1025 habitantes: “Comparativamente es una de las mayores tasas de infraestructura de telefonía móvil por habitante de Galicia”. Un total de 8 núcleos estaban aún así necesitados de atención ya que los accesos fijos se estaban proporcionando a los núcleos pequeños vía Telefonía Rural por Acceso Celular (TRAC).

Con una cobertura móvil de calidad se pueden prestar los servicios necesarios para la población mayor y los jóvenes que desean emprender en el rural



Telefónica informó de los trabajos que estaba realizando en todos estos lugares para mejorar la cobertura y dio datos específicos para acometer actuaciones de futuro. En el caso de Ferreirós, que había motivado la queja, los trabajos se encontraban muy avanzados con la ventaja de que la empresa había aprobado el presupuesto para acometerlos. A final de año se estaba trabajando, en coordinación con el ayuntamiento y con la AMTEGA para buscar la localización idónea para una nueva estación que, una vez dotada la infraestructura, cubriese las necesidades demandadas.


La reclamación de la ciudadanía de Folgoso, a pesar de las demoras y de las dificultades que toda infraestructura de telecomunicaciones conlleva, en núcleos con orografía adversa, permitió a la defensoría consolidar vías de colaboración que repercutirán, en el corto plazo, en la mejora de las telecomunicaciones en la zona.

Con una cobertura móvil de calidad, la prestación de servicios necesarios para la zona, tanto para la población envejecida cómo para los jóvenes que deseen instalarse o activar la economía de la comarca, quedaría satisfecha.

#### 4. Obligación de los empleados públicos de relacionarse telemáticamente

El artículo 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas sienta a las bases para el ejercicio del derecho y del deber de las personas para relacionarse con sus administraciones. En virtud del mismo, las personas físicas “podrán elegir en todo momento” si se comunican con las Administraciones Públicas para el ejercicio de sus derechos y obligaciones a través de medios electrónicos “salvo que estén obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas”.

El artículo 14.2 menciona expresamente que estarán obligados a relacionarse a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas, “para la realización de cualquier trámite de un procedimiento administrativo” determinados sujetos entre los que se incluyen: “los empleados de las Administraciones Públicas para los trámites y actuaciones que realicen con ellas por razón de su condición de empleado público, en la forma en que se determine reglamentariamente por cada Administración”.



Los empleados de la administración están obligados a relacionarse por medios electrónicos con las Administraciones Públicas para los trámites relacionados con su condición de empleado público.

Para mayor abundamiento, el artículo 14.3 establece 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”.

La utilización del registro físico por parte de los empleados públicos para la realización de trámites relacionados con esa condición laboral está descartada, partiendo de esas previsiones legales.

En este marco, se estudió el caso de una persona, docente universitaria, que se dirigió a esta institución tras ver rechazada una solicitud de complementos de excelencia curricular a la administración competente por haber presentado la documentación en el registro físico.

## 5. Problemas derivados de la transición a la e-administración local

La simplificación de los procedimientos es uno de los principios que rige el salto hacia la e-administración en la que tanto trabajan las entidades locales. Evitar la sobrecarga de documentación al iniciar cualquier tramitación ciudadana e interconectar por medio de la “consulta autorizada” la información personal que consta en diferentes administraciones es uno de los mecanismos que contribuye a esa necesidad.

El artículo 72 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, alude al principio de “simplificación administrativa” cuyo presunto incumplimiento se trasladó por medio de las quejas del área en 2018. El artículo indica que de acuerdo con el mismo “se acordarán en un solo acto todos los trámites que, por su naturaleza, admitan un impulso simultáneo y no sea obligado su cumplimiento sucesivo”.

La inexistencia de registros electrónicos en algunos ayuntamientos imposibilita dar cumplimiento a las previsiones legales sobre los mismos. Algunas personas se dirigieron precisamente al Valedor do Pobo ante la obligatoriedad de entregar documentación física de otras administraciones como complemento de sus procedimientos “cuando bastaría con una autorización de los usuarios para requerirla internamente”. La elusión de ese trámite, como la entrega de información fiscal, por ejemplo, dejaba sin valor el procedimiento, con los consiguientes perjuicios para la ciudadanía.

Muchas de estas quejas se resuelven favorablemente. Las administraciones locales están haciendo un esfuerzo importante en adaptar sus sistemas para la plena implantación del registro electrónico. Mientras tanto, dirigen a los departamentos responsables instrucciones para incorporar la “consulta autorizada” a los procedimientos con el objeto de simplificar la tramitación y descargar a los usuarios de burocracia.

#### IV. Resoluciones del Valedor do Pobo

##### RESOLUCIONES DEL ÁREA DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN (Administración electrónica, protección de datos)

| Nº | EXPEDIENTE | MOTIVO   | ADMINISTRACIÓN Y FECHA  | RESPUESTA | ENLACE                     |
|----|------------|--|---|-----------|----------------------------|
| 1  | Q/2370/18  | Recomendación dirigida a la Axencia de Modernización Tecnolóxica de Galicia (AMTEGA), para que adapte a <i>software libre</i> los procedimientos electrónicos al servicio de la ciudadanía, en especial los procedimientos de concurrencia competitiva | Axencia Galega de Modernización Tecnolóxica de Galicia (AMTEGA)<br>04/06/2018 | ACEPTADA  | <a href="#">Q/2370/18</a>  |
| 2  | Q/4455/18  | Sugerencia dirigida al Archivo Histórico Provincial de Pontevedra, para que avance en la implementación de opciones electrónicas en el traslado de documentación administrativa a la ciudadanía.   | Archivo Histórico de Pontevedra<br>08/10/2018                                 | ACEPTADA  | <a href="#">Q/4455/18</a>  |
| 3  | Q/18666/18 | Recomendación dirigida al Ayuntamiento de Boiro, para que proceda a borrar y suprimir datos personales innecesarios de convocatorias de ayudas públicas al transporte.   | Ayuntamiento de Boiro<br>02/11/2018   | ACEPTADA  | <a href="#">Q/18666/18</a> |

#### V. Consideraciones finales

Un mayor número de hogares disponen en Galicia de conexión a Internet. Se detectó (datos del INE) un incremento notable en el empleo de la Red por parte de las personas mayores de 65 años y en las relaciones entre administrado y administración. Estas cifras delegan en los poderes públicos la responsabilidad de facilitar estas relaciones por medio de sistemas más intuitivos, simples y compatibles.

La administración debe apostar definitivamente por la implementación de registros y sedes electrónicas con sistemas que nunca limiten el acceso por cuestión de licencias, incompatibilidades con los navegadores o con sus diferentes versiones. El usuario debe tener garantizada la prestación del servicio electrónico independientemente de las aplicaciones que emplee para su acceso, siempre que se trate de herramientas de amplia implantación.

Desde la Xunta de Galicia se aceptó la recomendación de dar el salto definitivo al *software libre* tanto en la ofimática del empleado público como en la necesaria actualización de los formularios, que venían condicionados por las actualizaciones de los navegadores de uso más extendido. Promovemos desde el Valedor do Pobo el salto a estos sistemas más

democráticos, sobre todo, en el caso de procedimientos de concurrencia y utilizados por mayor número de personas.

La institución del Valedor do Pobo es consciente de las dificultades que una orografía como la gallega supone para que los operadores doten de cobertura telefónica y de Internet a determinados puntos que padecen deficiencias. La actuación positiva en el caso de O Courel evidenció que la coordinación entre empresas de telefonía (deben apostar por estas zonas a pesar de que la inversión no les resulte rentable) y administraciones implicadas puede resultar muy satisfactoria. Se abre así una vía de optimismo para actuar en otras localizaciones.

La legislación española (Ley 9/2014 de 9 de mayo General de Telecomunicaciones) otorga a la telefonía fija la consideración de “servicio universal”. La tecnología móvil puede ofrecer, a medio plazo, mejores soluciones en la prestación de servicios a la ciudadanía, con un menor coste en caso de incidencias. Pero no tiene esa consideración, por lo que, desde el Valedor do Pobo animamos a los legisladores a valorar la posibilidad de ampliar las garantías en la prestación del servicio a las conexiones móviles. Sólo de esta manera se podría asegurar la llegada de la cobertura de calidad a núcleos con serias dificultades para alcanzarla en Galicia y ofrecer así servicios de asistencia a la población mayor residente y animar a los emprendedores a invertir en zonas despobladas. El Valedor do Pobo se comunicará con el Defensor del Pueblo en los próximos meses para trasladar las necesidades de Galicia en este ámbito y solicitar su intervención ante el Gobierno para asegurar los servicios móviles en zonas pobladas aisladas.

La utilización de datos excesivos en la difusión de ayudas públicas por medio de las páginas web de las entidades locales puede entrar en colisión con la protección de datos de las personas participantes en tales procedimientos. Con atención a las directrices apuntadas por la Agencia Española de Protección de Datos hacemos extensiva a todos los ayuntamientos de Galicia esa idea de que se atienda al principio de minimización (publicar los datos imprescindibles para la finalidad de la ayuda) y se eliminen los datos una vez hayan concluido los plazos para la interposición de recursos o reclamaciones al procedimiento en cuestión.









## Capítulo 2

### RESUMEN DE LAS QUEJAS POR ÁREAS: IGUALDAD DE GÉNERO



## I. Introducción

Nuestra Constitución protege especialmente el derecho a la igualdad de trato y a la no discriminación y el principio de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, al incorporar este reconocimiento en los artículos 14 y 9.2 del máximo texto normativo español. A partir de aquí, se han ido desarrollando diferentes normas que vienen a concretar estos derechos fundamentales para que la garantía y respeto sea real y efectiva.

A nivel gallego, debemos destacar la aprobación del Decreto legislativo 2/2015, de 12 de febrero, por el que se aprueba el texto refundido de las disposiciones legales de la Comunidad Autónoma de Galicia en materia de igualdad, elaborado con el propósito refundir el conjunto de leyes vigentes hasta ese momento cuyo objeto directo era la regulación en materia de igualdad. La importancia de este Decreto legislativo estriba en que no supone una mera refundición de la normativa anterior en un solo texto, sino que implica una estructuración por contenidos de forma sistemática.

El texto comienza por un título preliminar en el que se recogen las disposiciones generales, y luego siguen cuatro títulos más en los que, respectivamente, se regula la integración transversal del principio de igualdad en las actuaciones de la Xunta de Galicia y de su sector público, las condiciones de empleo en igualdad en la Administración pública gallega, las previsiones sobre igualdad en las empresas y, finalmente, el apoyo a la conciliación y a la corresponsabilidad.

Hay que mencionar que sigue vigente la Ley 11/2007, de 27 de julio, gallega para la Prevención y el Tratamiento Integral de la Violencia, teniendo en cuenta las modificaciones realizadas mediante la aprobación de la Ley 12/2016 de 22 de julio. Destaca aquí el Observatorio Galego da Violencia de Xénero, que es un órgano previsto en la Ley mencionada de 2007 cuyo encargo es el de estudiar, evaluar y realizar el seguimiento de las políticas contra la terrible lacra de la violencia de género en Galicia. Este organismo aprobó en julio de 2017 el Protocolo de coordinación y cooperación institucional frente a la violencia de género, con propuestas para sensibilizar en violencia de género, incluyendo también protocolos de actuación en todos los ámbitos, desde el educativo, el sanitario y el jurídico hasta el social.

En materia de igualdad también hay que mencionar el VII Plan Estratégico de Galicia para la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres 2017-2020, que constituye el instrumento a través del que la Xunta de Galicia tiene previsto articular las políticas públicas pertinentes para consolidar los avances que nuestra sociedad ha ido articulando en los últimos tiempos en materia de igualdad, con el objetivo de “reforzar las medidas dirigidas a la eliminación de las distintas brechas de género y sentar los cimientos para conseguir nuevos avances en la igualdad entre mujeres y hombres; todo con el fin de contribuir a un desarrollo social y económico de Galicia verdaderamente democrático, justo y sostenible.”

Además, en el área de igualdad es preciso tener en cuenta las medidas específicas que en la normativa concreta sobre recursos humanos, aplican las diferentes administraciones

públicas para tratar de alcanzar la necesaria conciliación laboral y familiar, permitiendo una equiparación real en el desarrollo de la carrera profesional de hombres y mujeres. Esas medidas específicas deben ser objeto de supervisión en cuanto a su aplicación práctica.

Por último, debemos mencionar la aprobación por parte de la Xunta de Galicia del Plan Gallego de Conciliación y Corresponsabilidad 2018-2021, mediante el que el gobierno asume “un firme compromiso con la sociedad gallega a favor de la igualdad de derechos y oportunidades entre mujeres y hombres, conscientes de que, sin duda, uno de los grandes retos para los próximos años es lograr la conciliación corresponsable”. Sobre el impulso de las iniciativas recogidas en este Plan y su concreción real, podrá ejercer su labor de supervisión el Valedor do Pobo en la comprobación efectiva del respeto a los derechos y libertades reconocidos en la legislación vigente.

## II. Datos cuantitativos

Durante el año 2018, fueron 14 los expedientes tramitados en el Valedor do Pobo en materia de igualdad, todos ellos de carácter individual al no haberse recibido ningún asunto que afectase a varios firmantes.

De las únicas dos quejas inadmitidas, una fue archivada por no existir actuación administrativa previa y la otra se remitió al Defensor del Pueblo por referirse a actuaciones de la Administración General del Estado.

|                                  | Total reclamantes |         | Total asuntos |         |
|----------------------------------|-------------------|---------|---------------|---------|
| Iniciadas                        | 14                |         | 14            |         |
| Admitidas                        | 12                | 85,72 % | 12            | 85,72 % |
| No admitidas                     | 1                 | 7,14 %  | 1             | 7,14 %  |
| Remitidas al Defensor del Pueblo | 1                 | 7,14 %  | 1             | 7,14 %  |

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

|            | Total reclamantes |         | Total asuntos |         |
|------------|-------------------|---------|---------------|---------|
| Concluidas | 8                 | 66,67 % | 8             | 66,67 % |
| En trámite | 4                 | 33,33 % | 4             | 33,33 % |

Por lo que respecta a las quejas presentadas en años anteriores y pendientes de resolución en algún momento de 2018, la situación actual es la siguiente:

| Año de presentación | En trámite a 31-12-2017 | Reabiertas | Total | Resueltas | En trámite a 31-12-2018 |
|---------------------|-------------------------|------------|-------|-----------|-------------------------|
| 2017                | 2                       | 0          | 2     | 2         | 0                       |

### III. Actividades de supervisión

En esta área específica de igualdad se tramitan quejas cuyo contenido principal afecta de forma directa y sustancial a los derechos de las mujeres. No obstante, hay que señalar que, debido a la transversalidad de esta problemática, pueden producirse vulneración de derechos que, aun proviniendo de desigualdades por género, se analizan en otras áreas por afectar el asunto a otras cuestiones (empleo público, educación, sanidad, etc.), sin restar importancia a la perspectiva de género que en ellas subyace, dado el incuestionable valor que merece la vigilancia de las máximas garantías en términos absolutos en materia de igualdad.

#### 1. Víctimas de violencia de género

Centrándonos ya en los expedientes tramitados específicamente en el área de igualdad, queremos destacar uno de ellos, por la relevancia a efectos de modificación normativa que supone.

La interesada planteaba el problema que sufren aquellas mujeres víctimas de violencia de género a las que se les autoriza cambio de identidad, pues se ven obligadas a solicitar la expedición de toda la documentación administrativa necesaria para iniciar una trayectoria vital con un nuevo nombre (DNI, títulos académicos, etc.) debiendo abonar las tasas de todos ellos.

A nivel educativo, nos dirigimos a la Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria quien nos remitió un informe declarando ser consciente de las dificultades que surgen cuando se produce un cambio de identidad en circunstancias excepcionales, siendo una de las más dolorosas, la derivada de tener la condición de víctima de violencia de género.

Afirmaba la administración educativa que para poder facilitar la normalización de la vida diaria de las personas que sufren esta problemática y en la parcela de sus competencias, se buscó la forma de habilitar legalmente la nueva expedición de los títulos académicos derivada del cambio de identidad. Ante la falta de una legislación concreta, la Consellería acudió a la disposición adicional segunda de la Ley 3/2007, de 15 de marzo, reguladora de

la rectificación registral de la mención relativa al sexo de las personas (Boletín Oficial del Estado, núm. 65, de 16 de marzo), relativa a la " Reexpedición de títulos el documentos": "A los efectos del pago de tasas por reexpedición de los títulos o documentos, la rectificación de la mención del sexo en el Registro Civil no se considera causa atribuible a la persona interesada". La Consellería confirmaba que en la resolución de la expedición del título por la reclamante se efectuó una interpretación extensiva de la mencionada disposición adicional segunda de la Ley 3/2007. Así se asimiló el cambio de nombre derivado de la condición de víctima de violencia de género con el cambio de nombre derivado de cambio de sexo dado que en ambos casos se está ante un cambio del nombre y apellidos por una causa no atribuible a la persona interesada.

En cuanto a la solicitud de expedición de un nuevo DNI, también nos dirigimos a la Delegación del Gobierno de Galicia (en aras de la cooperación entre las administraciones públicas, y con la finalidad de fomentar el cumplimiento de los principios de eficacia, eficiencia y mejor servicio público) para conocer el estado de tramitación de ese asunto, a pesar de que la administración afectada es de carácter estatal. El delegado del Gobierno en A Coruña envió un documento en el que se señalaba que la Delegación estaba prestándole a la reclamante, el apoyo solicitado ante el Registro Civil.

Aun entendiendo que el caso concreto había tenido una resolución favorable, consideramos que dada la trascendencia de la problemática a nivel general exigía, además, una investigación que fuese más allá del caso concreto, instando una modificación de la normativa actual. Dado que la legislación aplicable proviene de organismos estatales, teniendo esta Institución competencia tan sólo a nivel de la Comunidad Autónoma gallega, consideramos oportuno remitir estas consideraciones a nuestro homólogo nacional, el Defensor del Pueblo, para que inste al Ministerio correspondiente la posibilidad de adecuar la exención de tasas en la expedición de documentación con motivo de cambio de identidad por razones de violencia de género. Desde la defensoría estatal se nos comunicó que se remitiría al Ministerio de Justicia una serie de recomendaciones para garantizar los diferentes aspectos burocráticos que la tramitación de un cambio de identidad le supone a una víctima de violencia de género, se ve obligada a realizar gestiones administrativas imprescindibles para salvaguardar su propia seguridad personal.

Antes de la fecha de cierre de este informe, recibimos ya un escrito del Defensor del Pueblo confirmando la aceptación de las recomendaciones antedichas por parte de la Secretaría de Estado de Justicia. El Ministerio indica que, entre sus prioridades se encuentra la lucha contra la violencia de género y la erradicación de la misma, estando actualmente dedicado a dar cumplimiento a las Medidas previstas en el Pacto de Estado contra la Violencia de género. Partiendo del origen de dicho Pacto, se indica que el Pleno del Congreso de los Diputados, en su sesión del día 15 de noviembre de 2016, con motivo del debate acumulado de la Proposición no de Ley del Grupo Parlamentario Popular en el Congreso, relativa a mejorar y actualizar la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, y de la Proposición no de Ley del Grupo Parlamentario Socialista, relativa a promover un Pacto Social, Político e Institucional que recupere el espíritu de consenso de la Ley Orgánica 1/2004, vinculando a todos los partidos



políticos, poderes del Estado y sociedad civil en un compromiso firme en pro de una política sostenida para la erradicación de la violencia de género, acuerda un texto transaccional en el que el Congreso insta al Gobierno a llevar a cabo una serie de actuaciones de especial relevancia en materia de lucha contra la violencia de género.

El Congreso de los Diputados acuerda crear una Subcomisión en el seno de la Comisión de Igualdad de dicha Cámara, con el fin de articular dicho Pacto de Estado. Asimismo, el Senado acuerda crear otra Subcomisión en el seno de la Comisión de Igualdad de la referida Cámara. Finalmente, tras los trabajos realizados durante varios meses por ambas comisiones, se lleva a cabo la elaboración de dos Informes finales: El Informe de la Subcomisión del Congreso, que recoge 214 Medidas, tras la comparecencia de 66 expertos en la materia, y el Informe de la Subcomisión del Senado, que recoge 267 Medidas, tras la comparecencia de 52 expertos.

Del resultado final de los Informes de la Subcomisión del Congreso y del Senado, surgen un total de 481 Medidas (muchas de ellas coincidentes en los dos informes), siendo así que casi un total de 100 Medidas afectan al ámbito de la Justicia, y un porcentaje importante al Ministerio de Justicia.

En cuanto al ámbito de actuación del Ministerio de Justicia en lo que concierne a la cuestión planteada, se indica que la Medida 191 del informe del Congreso de los Diputados, recoge expresamente: "Modificar la Ley Orgánica 19/1994, de 23 de diciembre, de protección a testigos y peritos en causas criminales, para mejorar la protección de víctimas, testigos y denunciadores del delito de trata".

En este sentido, la Medida 212 del informe del Senado, refiere: "Asegurar la Protección de Datos de carácter personal. Se hace necesario asegurar la exención de constancia de datos de la víctima en el expediente judicial. Se podría estudiar la posibilidad de abrir una pieza separada de carácter secreto en el procedimiento judicial. En la medida en que han de constar los datos de las víctimas en el proceso penal, resulta necesario adoptar las medidas que garanticen la preservación de esos datos durante la tramitación del proceso, especialmente en aquellos supuestos en los que exista riesgo para la víctima. A tal efecto, reforma de la Ley Orgánica 19/1994, de 23 de diciembre, de Protección de Testigos y Peritos en Causas Criminales. Si bien el art. 2.A) de la Ley de protección de testigos prevé dicha posibilidad, sin embargo, es necesario mejorar su régimen de aplicación.

No existiendo una exención específica de no facilitar datos en casos de Violencia de Género, debería contemplarse para preservar la identidad de las víctimas. Por ejemplo, en cuanto a su domicilio a efectos de notificaciones y su dirección de correo electrónico que ahora consta en los procedimientos si la víctima desea ser allí notificada. La integridad física de las víctimas puede correr peligro si el acusado puede acceder a sus datos en el expediente judicial.

Queda constancia, por tanto, de que el Ministerio está trabajando en el cumplimiento y abordaje de las Medidas previstas en el Pacto de Estado, tiene también entre sus

previsiones abordar las referidas Medidas de ambos informes y por ende la modificación de la Ley Orgánica 19/1994, de 23 de diciembre, de Protección a Testigos y Peritos.

Se señala también que no es ésta la única vía en la que se ha planteado al Ministerio la mencionada reforma, sino que, en el seno del Comité Técnico de Unidades de Policía Judicial, del que forma parte dicho Ministerio, se ha llevado a cabo la creación de un grupo de trabajo, con el objetivo de abordar la reforma de dicha Ley.

En conclusión, queda confirmado que, desde el Ministerio de Justicia, se aceptan las Recomendaciones formuladas, y que ya se está trabajando sobre las mismas.

## 2. Medidas de conciliación laboral y familiar

Las reivindicaciones en materia de conciliación son otro aspecto relevante por la importancia que la efectividad de las mismas viene a condicionar la carrera profesional y la vida familiar de las mujeres trabajadoras. En este sentido hay que señalar que los avances aquí son importantes, aunque no obsta para seguir vigilando su estricto seguimiento y cuantas mejoras sean necesarias para alcanzar la plena equiparación de derechos.

Aunque no se ha apreciado ninguna vulneración de derechos en temas de conciliación en el ejercicio objeto de análisis, si resulta interesante mencionar un expediente en el que una trabajadora de la Xunta de Galicia, con reducción de jornada por cuidado de hijos, consideraba discriminatorio que durante los tres meses de verano, en los que la jornada común se reduce a seis horas, ella tiene que seguir haciendo su horario habitual, dado que, a su juicio, el horario de verano solo beneficia a los trabajadores sin reducción.

Tras pedir informe a la Consellería de Facenda y analizar la normativa vigente, y valorar los objetivos primordiales de búsqueda efectiva de la igualdad laboral, no encontramos base para entender que se está produciendo discriminación alguna. En las instrucciones vigentes contenidas en la resolución de 20 de junio de 2013 sobre la jornada de trabajo de verano del personal de la Administración de la Comunidad Autónoma de Galicia se indica que, durante la temporada estival, se establece de manera general una jornada intensiva de trabajo (cuyas fechas concretas varían en años posteriores), cuya esencia se encuentra en el hecho de trabajar seis horas continuadas que podrán desarrollarse entre las 8.00 hs y las 15.00 hs, de lunes a viernes. En dicha Instrucción se especifica que esta jornada intensiva no supone merma del horario respecto del personal al cual no se le aplica la jornada de verano (trabajadores con reducción, horarios especiales o a turnos), recogiendo expresamente que “la adaptación horaria producida con ocasión de la jornada de verano se recuperará en la forma que se establezca en el correspondiente calendario laboral, respetando en todo caso a duración mínima de la jornada en cómputo anual.”

Tal regulación significa que el cálculo de la jornada a realizar por los trabajadores se realiza en cómputo anual, es decir, todos los empleados realizan el mismo número de horas (igualmente aquellos que tienen reducción de jornada por las causas legales establecidas, que lo hacen en el porcentaje concedido). En el horario de verano, el menor número de

horas efectivamente realizadas desde la segunda quincena de junio hasta la primera de septiembre, deben ser compensadas a lo largo del año para conseguir el total de las horas que implica trabajar de lunes a viernes siete horas de promedio. En el caso de esta mujer, ese cómputo ya está repartido de forma similar y proporcional a lo largo de todos los meses del año, sin que debe compensar las horas de merma no realizadas durante lo horario de verano. Por lo tanto, se trata aquí de un problema de distribución de la jornada, que la trabajadora realiza de forma regular de enero a diciembre, mientras que sus compañeros que disfrutan de la jornada continuada en verano, la realizan de manera irregular, debiendo trabajar las horas de menos realizadas de 15 de junio a 15 de septiembre durante los restantes meses del año.

Por tal motivo, como ya dijimos, no podemos apreciar que exista desigualdad o discriminación en el planteamiento que realiza la Administración Pública sobre el horario de aquellos trabajadores que se han acogido a la reducción de jornada para cuidado de hijos. La explicación se encuentra en la compensación de horas y en el cómputo anual de jornada.

#### **IV. Resoluciones del Valedor do Pobo**

No se ha formulado ninguna recomendación o sugerencia en esta área.

#### **V. Consideraciones finales**

En la institución del Valedor do Pobo tenemos por cometido proteger con carácter general los derechos de las personas. En este sentido, cobra singular relevancia la función de asegurar el cumplimiento del principio constitucional de igualdad de mujeres y hombres (artículo 14 CE). Para ello exigimos a todos los poderes públicos gallegos que articulen las medidas necesarias para que dicho principio de igualdad y no discriminación por razón de sexo no se limite a ser un postulado formal, sino que se materialice de manera real y efectiva, removiendo activamente para ello los obstáculos que dificulten dicho objetivo (artículo 9.2 CE).

En nuestra función de supervisar los actos administrativos y contribuir entre todos a una mejor administración, es conveniente tratar los problemas, que así lo requieran, desde una perspectiva de género. En este sentido, estamos implicados en el control de las actuaciones, o en su caso la inactividad, de las administraciones públicas por lo que respecta a cualquier conculcación del derecho de igualdad y no discriminación por razón de sexo, tanto desde una perspectiva formal como material. Los derechos de la mujer son un asunto de primer orden que rigen todas y cada una de las actuaciones desplegadas por esta defensoría.

Las políticas públicas deben tener en cuenta la igualdad en todas sus vertientes. Instamos a las administraciones gallegas a incorporar esta perspectiva a la hora de regular y

promover cualquier acción tanto en el ámbito del empleo, como de la sanidad, de la educación, de la dependencia, etc. Muchas veces percibimos que detrás de los grandes problemas se encuentran como afectadas las mujeres.

Por supuesto, con especial énfasis hay que tratar el grave problema que supone la violencia de género, adoptando medidas específicas que aborden de forma integral las dificultades a las que se enfrenta una víctima de violencia de género, pero también implantando cuantas pautas sean necesarias para erradicar de nuestra sociedad acciones que vulneren el bienestar físico, psíquico o relacional de una persona debido a su sexo o identidad de género.

Es necesario insistir, trabajar y reforzar las medidas incluidas en el Pacto de Estado en materia de violencia de género: sensibilización y prevención; mejora de la respuesta institucional; perfeccionamiento de la asistencia de las víctimas, protección de los menores, impulso de la formación de los agentes implicados, mejora del conocimiento de este fenómeno, atención a otras formas de violencia contra la mujer, compromiso económico y seguimiento del pacto.







## Capítulo 2

### RESUMEN DE LAS QUEJAS POR ÁREAS: TRANSPARENCIA





## I. Introducción

La convicción social sobre la necesidad de una transparencia amplia y garantizada es hoy mucho más general que la que existía en el pasado. Se trata de un derecho ínsito a la democracia, puesto que no hay democracia sin una adecuada garantía del acceso a la información pública por parte de toda la ciudadanía. Ese libre acceso fortalece las instituciones democráticas con el fomento de la participación y es condición previa para el ejercicio del derecho a una buena administración. Además, hace disminuir el riesgo de generalización de conductas delictivas, ilegales, irregulares o de malas prácticas administrativas.

El Valedor do Pobo es una institución de garantía de los derechos. Entre ellos destaca el derecho fundamental al acceso a la información pública, que se relaciona directamente con el derecho a recibir libremente información (art. 20.1. d) CE). Debe resaltarse el carácter fundamental de este derecho, tal y como destacamos todos los defensores del pueblo (XXXII Jornadas de Coordinación de los Defensores del Pueblo, Santiago de Compostela, 2017). De su consideración como derecho fundamental se derivan importantes consecuencias.

Anteriormente la administración concebía la información de forma erróneamente patrimonial. No eran infrecuentes la falta de respuesta o la respuesta negativa. Pero la aprobación de las leyes de transparencia ha cambiado el panorama; se han ensanchado el derecho a conocer la información pública y sus garantías.

A las funciones ordinarias de la institución se han sumado otras específicas en el ámbito de la transparencia. Para ello se ha tenido en cuenta la independencia y la experiencia del Valedor do Pobo en el control de la transparencia. Las nuevas funciones atribuidas en materia de transparencia han dado lugar a un significativo aumento de la actividad de control de la institución. A las funciones clásicas ahora se unen la actividad de la Comisión da Transparencia, adscrita al Valedor, y las que realiza como Comisionado da Transparencia.

En esta área se tratan las quejas relacionadas directamente con la transparencia, esto es, las derivadas de denegaciones -expresas o presuntas- de solicitudes de información pública o de carencias en materia de publicidad activa o de oficio. En otras áreas se tratan las quejas por falta de información pública en materias con regulación específica (medio ambiente, corporaciones locales...).

En el Capítulo III de este informe analizamos la actuación de la Institución del Valedor do Pobo como Comisionado da Transparencia y de la Comisión da Transparencia, adscrita al Valedor. También tratamos la transparencia de la propia Institución y el Informe de la Xunta de Galicia sobre transparencia.

## II. Datos cuantitativos

|                                  | Total reclamantes |     | Total asuntos |     |
|----------------------------------|-------------------|-----|---------------|-----|
| Iniciadas                        | 75                |     | 75            |     |
| Admitidas                        | 69                | 92% | 69            | 92% |
| No admitidas                     | 6                 | 8%  | 6             | 8%  |
| Remitidas al Defensor del Pueblo | 0                 | 0%  | 0             | 0%  |

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

|            | Total reclamantes |        | Total asuntos |        |
|------------|-------------------|--------|---------------|--------|
| Concluidas | 60                | 86,96% | 60            | 86,96% |
| En trámite | 9                 | 13,04% | 9             | 13,04% |

Por lo que respecta a las quejas presentadas en años anteriores y pendientes de resolución en algún momento de 2018, la situación actual es la siguiente:

| Ano de presentación | En trámite a 31-12-2017 | Reabiertas | Total | Resueltas | En trámite a 31-12-2018 |
|---------------------|-------------------------|------------|-------|-----------|-------------------------|
| 2017                | 27                      | 0          | 27    | 27        | 0                       |

## III. Actividades de supervisión

La mayor parte de las quejas relacionadas con la transparencia refieren falta de respuesta a las solicitudes de información pública y carencias de la publicidad activa o de oficio. Muchas de ellas se confirmaron, aunque con la tramitación de la queja la mayoría de las administraciones corrigieron su actuación y finalmente notificaron la respuesta pendiente o corrigieron sus webs para incorporar la información que antes no se encontraba disponible. También son abundantes las quejas por desacuerdo con la respuesta dada.

### 1. La publicidad activa

Con carácter general se cumplen las obligaciones de publicidad activa o de oficio a través de webs o portales de transparencia. Las quejas recibidas por incumplimientos en esta materia se refieren sobre todo a ayuntamientos y fueron corregidas en todos los supuestos.

Las quejas por incumplimientos de la publicidad activa se refieren sobre todo a ayuntamientos y fueron corregidas

En el caso de Marín se reclamó debido a las dificultades para consultar la web del ayuntamiento. La información no estaba disponible, a pesar de que técnica y jurídicamente debía estarlo. El reclamante consideraba que la web municipal tenía graves deficiencias (información retrasada o sin contenido, imposibilidad de acceso...), y que no era un elemento de participación e información. El ayuntamiento reconoció las deficiencias y señaló que era cierto que no estaba al día, “ya que se prioriza la actualización de las partes más solicitadas por los vecinos”. Estaba trabajando para mejorar el acceso a toda la documentación. Indicamos que las corporaciones locales están afectadas por las leyes de transparencia, que prevén la publicación “*de forma periódica y actualizada de la información cuyo conocimiento sea relevante para garantizar la transparencia de su actividad relacionada con el funcionamiento y control de la actuación pública*”. Concretan lo que debe publicarse sin necesidad de que medie petición. El objetivo es “*ampliar y reforzar la transparencia de la actividad pública*”. La priorización alegada no justificaba la falta de información, por lo que recomendamos al Ayuntamiento de Marín que cumpliera las leyes de transparencia, “de forma que sea accesible, como publicidad activa, toda la información cuyo conocimiento sea relevante para garantizar la transparencia de su actividad, especialmente la prevista en los artículos 6, 7 y 8 de la ley 19/2013, y específicamente lo que se menciona en la queja (anexo de personal, memoria del presupuesto, informe de intervención, aprobación del presupuesto, y relación de puestos de trabajo con informes). El Ayuntamiento de Marín aceptó la recomendación.

Se recibieron quejas por carencias en otros ayuntamientos (Salceda de Caselas, Porto do Son, Mugardos y Padrón). En Padrón se reclamó por falta de publicidad de los contratos menores. Recomendamos que se cumpliera la ley en este aspecto, lo que el ayuntamiento aceptó. En Salceda de Caselas la queja se refería a la falta de las actas plenarios; el ayuntamiento respondió que la web municipal daba publicidad a las actas de los plenos “una vez aprobadas en el siguiente pleno”, cada dos meses. Y añadía que desde marzo puso en marcha la sede electrónica, a través de cuya pestaña de transparencia se puede encontrar la información. Lo mismo sucedía en Porto do Son; el ayuntamiento respondió que en enero había actualizado la información de la web municipal relativa a las sesiones plenarios, incluyendo las últimas actas aprobadas de las sesiones de ese órgano. En

Mugaros la queja estaba motivada por la falta de declaraciones de bienes e intereses. El ayuntamiento señaló que la funcionaria encargada de la actualización de la información se encontraba de baja, pero con su reincorporación publicaría la información actualizada, lo que hizo, tal y como confirmamos.

En otro caso la falta de publicidad activa se atribuía a una fundación en la que participan administraciones, entre ellas la Diputación Provincial de Lugo. En lo relativo a las obligaciones de publicidad activa indicamos que si en un plazo prudencial no se corregían las carencias intervendríamos de nuevo.

Se recibió otra queja por la publicidad activa del Colegio Oficial de Enfermería de Pontevedra. Se recomendó que la web del colegio permitiera conocer la convocatoria de la junta extraordinaria de elecciones en los términos previstos en sus estatutos y la normativa general de las corporaciones. El colegio aceptó la recomendación y se comprometió a dar a conocer por medio de su web la convocatoria de la junta extraordinaria de elecciones en los términos previstos en sus estatutos y en la normativa de las corporaciones de derecho público.

## 2. Las solicitudes de información pública

Con carácter general las quejas se promueven como consecuencia de la falta de respuesta a solicitudes de información pública. Cuando se comprueban generalmente se corrigen mediante el primer informe de las administraciones o después de formular una recomendación.

Las quejas por falta de respuesta a solicitudes de información pública generalmente se corrigen con su trámite



Una de las quejas se refería a la falta de respuesta por parte del Consorcio de Servicios Sociales a solicitudes del comité de empresa provincial de A Coruña. Algunas de las solicitudes eran de información pública, por lo que recomendamos a la Consellería de Política Social que las tramitara de forma urgente. La consellería aceptó la recomendación y dio respuesta a las solicitudes de información pública.

En otro caso la Consellería de Medio Rural no había respondido a una solicitud relacionada con trabajos en un monte en mano común. Se formuló una recomendación para que se facilitara y se respondió positivamente. La consellería envió la información y un enlace para su descarga, con lo que entendimos que se había dado cumplimiento a lo recomendado.

En otra ocasión la solicitud de información se había dirigido a la Agencia Galega de Infraestructuras, a la que recomendamos que formalizara el acceso solicitado de forma comprensible. La agencia lo aceptó y se comprometió a cumplir con lo recomendado.

En otra ocasión la queja se dirigió contra la Diputación Provincial de Lugo por falta de respuesta a diversas cuestiones relacionadas con un hospital veterinario gestionado por una fundación en la que participa. Recomendamos que respondiera y la diputación lo aceptó.

Otra se refería a la falta de respuesta a una solicitud sobre la comisión creada para conocer la gestión de la piscina de la Mancomunidad del Val Miñor. Se recomendó dar respuesta a lo solicitado por el grupo de personas usuarias, eliminando los datos de carácter personal. La mancomunidad señaló que había informado al representante de las actuaciones realizadas. Así pues, la mancomunidad aceptó la recomendación y ya la había cumplido.

En el caso de una solicitud dirigida al Ayuntamiento de Curtis fue preciso formular una recomendación, que aceptó. En otro la solicitud se dirigía al Ayuntamiento de Cervo, en relación con una avería en la piscina municipal. Se recomendó que las solicitudes de acceso a la información pública se tramitaran de conformidad con lo dispuesto en la ley de transparencia y que se diera respuesta directa a la persona que la había solicitado. El ayuntamiento respondió aceptándolo.

Otra queja tenía su motivo en la falta de respuesta a una solicitud de información relativa al servicio municipal de aguas de Vigo. Se reclamó información relacionada con aguas turbias, posiblemente no aptas para el consumo y/o aseo (análisis de agua, interrupción del servicio sin notificaciones previas...). En el informe no se indicaba que se hubiera dado respuesta a la solicitud, por lo que reclamamos información complementaria, que al cierre del informe está pendiente. Al reclamante le indicamos también que la Institución había formulado una recomendación al Ayuntamiento de Vigo en los siguientes términos: “para garantizar la potabilidad del agua destinada al consumo ciudadano en Vigo, la empresa concesionaria del servicio de abastecimiento y saneamiento de Vigo y el laboratorio municipal deben adoptar las medidas preventivas y correctoras establecidas de acuerdo con los criterios sanitarios establecidos en el Real Decreto 104/2003, de 7 de febrero”.

Un colegio profesional había solicitado información al Ayuntamiento de Cedeira sobre el expediente de presupuestos para 2018. Confirmamos el retraso en la respuesta, pero también que ya se había respondido. En Padrón recomendamos que se respondiera a las solicitudes, lo que el ayuntamiento aceptó. También se han conocido quejas por falta de respuesta de ayuntamientos como Valga o Cangas.

Otra queja se refería a la falta de respuesta a una solicitud de información sobre convocatorias y actas de dos claustros celebrados en el IES Rafael Puga Ramón, dependiente de la Diputación Provincial de A Coruña. Esta señaló que no apreciaba motivo para que no se diera la información, lo que trasladaba a la dirección del centro, donde debe obrar la información. El reclamante informó de que no había recibido la información, por

lo que insistimos en su envío. Después de que la recibida no daba respuesta a todo lo solicitado, por lo que continuamos el trámite de la queja.

En ocasiones las solicitudes de información se realizan por personas que alegan una posición particular, por ejemplo, representantes de los trabajadores. Así sucedió con la delegación de personal, que reclamaba el acceso a información sobre la situación de los usuarios del Hospital Psiquiátrico de Conxo, en Santiago de Compostela. Como respuesta a las quejas la Consellería de Sanidad aportó un cuadro con toda la información, aunque disociando -correctamente- los datos especialmente protegidos. Señaló los traslados realizados y la atención que ahora se presta a los usuarios. Con la información aportada se pudieron conocer los datos reclamados.

### 3. La falta de cumplimiento de las resoluciones de la Comisión da Transparencia

También se recibieron quejas referidas a la falta de ejecución o cumplimiento de las resoluciones emanadas de la Comisión da Transparencia. Constatamos la necesidad de habilitar medios de ejecución forzosa de las resoluciones. Insistimos en la obligación legal de cumplir lo resuelto por la comisión.

Se recibieron quejas por este motivo en relación con resoluciones que afectaban al Ayuntamiento de Begonte, al Instituto Galego da Vivenda e Solo, a la Consellería de Economía, Emprego e Industria, a la Mancomunidad de Santa Águeda, y la Dirección General de Función Pública. En este último caso se anunció la interposición de un recurso contencioso-administrativo contra la resolución de la Comisión da Transparencia.

## IV. Resoluciones del Valedor do Pobo

| RESOLUCIONES ÁREA DE TRANSPARENCIA |                           |   |   |           |  |
|------------------------------------|---------------------------|---|---|-----------|--|
| Nº                                 | EXPEDIENTE                | MOTIVO  | ADMINISTRACIÓN Y FECHA                                    | RESPUESTA | ENLACE   |
| 1                                  | Q/28182/17                | Accesibilidad a toda información relevante, en especial presupuestaria y de personal            | Concello de Marín<br>17/04/2018                           | Aceptada  | <a href="#">Q/28182/17</a>                                 |
| 2                                  | Q/13257/17a<br>Q/13638/17 | Inmediata convocatoria de elecciones y difusión de la convocatoria en la página web del colegio | Colegio Oficial de Enfermería de Pontevedra<br>23/04/2018 | Aceptada  | <a href="#">Q/13257/17 a</a><br><a href="#">Q/13638/17</a> |
| 3                                  | Q/29018/17                | Derecho de acceso a la información por un cargo público representativo                          | Concello de Padrón<br>23/04/2018                          | Aceptada  | <a href="#">Q/29018/17</a>                                 |
| 4                                  | Q/2111/18                 | Acceso a la información del Ayuntamiento de Cervo sobre una carpa de carnaval                   | Concello de Cervo<br>04/05/2018                           | Aceptada  | <a href="#">Q/2111/18</a>                                  |

| RESOLUCIONES ÁREA DE TRANSPARENCIA |                            |   |  |           |  |
|------------------------------------|----------------------------|---|--|-----------|--|
| Nº                                 | EXPEDIENTE                 | MOTIVO  | ADMINISTRACIÓN Y FECHA                           | RESPUESTA | ENLACE   |
| 5                                  | Q/2112/18                  | Acceso a la información del Ayuntamiento de Cervo sobre una avería de la piscina municipal                      | Concello de Cervo<br>04/05/2018                  | Aceptada  | <a href="#">Q/2112/18</a>                                  |
| 6                                  | Q/362/18                   | Solicitud de respuesta a las cuestiones que dirige la ciudadanía.   | Concello de Curtis<br>14/05/2018                 | Aceptada  | <a href="#">Q/362/18</a>                                   |
| 7                                  | Q/377/18                   | Protocolo de respuesta para las solicitudes que les dirijan los ciudadanos.                                     | Diputación Provincial Lugo<br>05/06/2018         | Aceptada  | <a href="#">Q/377/18</a>                                   |
| 8                                  | Q/29190/17                 | Respuesta a los escritos sindicales en el Consorcio Galego de Servizos da Igualdade e Benestar.                 | Consellería de Política Social<br>06/06/2018     | Aceptada  | <a href="#">Q/29190/17</a>                                 |
| 9                                  | Q/859/18                   | Acceso a la información pública solicitada de la forma más autónoma posible                                     | Axencia Galega de Infraestructuras<br>07/06/2018 | Aceptada  | <a href="#">Q/859/18</a>                                   |
| 10                                 | Q/28204/17 A<br>Q/29017/17 | Quejas de los usuarios de la piscina de Val Miñor   | Mancomunidad do Val Miñor<br>26/06/2018          | Aceptada  | <a href="#">Q/28204/17 a</a><br><a href="#">Q/29017/17</a> |
| 11                                 | Q/29209/17                 | Falta de información sobre trabajos que desarrolla la Xunta en el monte vecinal de Nocelo da Pena y As Mercedes | Consellería do Medio Rural<br>17/07/2018         | Aceptada  | <a href="#">Q/29209/17</a>                                 |
| 12                                 | Q/29222/17                 | Solicitud de información a esa consellería sobre trabajos forestales  | Consellería do Medio Rural<br>17/07/2018         | Aceptada  | <a href="#">Q/29222/17</a>                                 |

## V. Consideraciones finales

Con carácter general se respeta la normativa en materia de transparencia. Si se comprueba alguna irregularidad lo normal es que se corrija a través de los eficaces mecanismos para garantizarla. En ellos juega un papel relevante el Valedor do Pobo, que a su vez es Comisionado da Transparencia y en el que se integra la Comisión da Transparencia.

Las quejas del área de transparencia se refieren a carencias de la publicidad activa, a falta de respuesta a las solicitudes de información pública, a desacuerdos con las respuestas recibidas, y a la falta de cumplimiento de algunas resoluciones de la Comisión da Transparencia.

Se confirmaron quejas por carencias en la publicidad activa, especialmente en las webs de los ayuntamientos. No obstante, fueron corregidas en todos los casos. Las carencias municipales suelen tener su causa en la escasez de medios personales y materiales, aunque en la actualidad existen mecanismos de colaboración, por lo que no deberían producirse.

También se confirmaron muchas de las quejas por falta de respuesta en el plazo de un mes, aspecto en el que todavía debe mejorarse. Después de su tramitación la mayor parte se corrigieron mediante la respuesta pendiente.

Las quejas también pueden referirse a desacuerdos con las respuestas, pero en estos casos la mayor parte de la actividad supervisora se realiza a través de la Comisión da Transparencia, que conoce los recursos administrativos contra las resoluciones.

También se conocen quejas por falta de cumplimiento de las resoluciones de la Comisión da Transparencia. Estas quejas son admitidas a trámite como consecuencia de la separación de funciones del Valedor y de la Comisión. Las quejas se conocen sin perjuicio de las actuaciones que corresponden a la propia Comisión para hacer cumplir lo resuelto por ella.









## Capítulo 2

### RESUMEN DE LAS QUEJAS POR ÁREAS: VIVIENDA Y DESAHUCIOS



## I. Introducción

Tal y como hemos venido poniendo de manifiesto en los últimos informes anuales presentados al Parlamento de Galicia, el acceso a una vivienda digna continúa siendo un motivo de preocupación que la ciudadanía gallega traslada al Valedor do Pobo a través de sus escritos de queja.

Esta área de vivienda y desahucios no ha experimentado grandes novedades con respecto a ejercicios pasados sobre las cuestiones más relevantes conocidas en forma de queja o consulta. El acceso a la vivienda de protección pública así como las controversias entre las personas arrendatarias o propietarias con la administración arrendadora o promotora comprenden el mayor número de reclamaciones.

La crisis económica padecida determinó que un número significativo de hogares tuvieran problemas severos tanto para acceder a una vivienda como, y especialmente en los últimos años, para mantener la vivienda que venía constituyendo su hogar, de modo que se ha desplazado al sistema público la atención a una demanda creciente de vivienda que no se ha podido atender en su totalidad.

Como hemos tenido ocasión de señalar ya en informes precedentes, las políticas públicas de vivienda que en otro tiempo estuvieron centradas fundamentalmente en facilitar el acceso a la vivienda en propiedad, han de focalizarse en construir un parque público de viviendas con la capacidad suficiente para atender tanto la demanda de los sectores más desfavorecidos de la población como la demanda potencial que pudiera producirse en caso de una situación sobrevenida de pobreza y vulnerabilidad social como la que trajo consigo la crisis económica.

Consideramos que la política de vivienda ha de ser concebida como un servicio de interés general, de modo que corresponde a las administraciones públicas adoptar con diligencia y dentro de los límites de los recursos disponibles según las partidas presupuestarias destinadas a vivienda, todas aquellas medidas que sean precisas para lograr progresivamente y por todos los medios apropiados la plena efectividad del derecho a la vivienda.

Si se concibe el derecho a la vivienda como un derecho de la ciudadanía a disfrutar de una vivienda digna y asequible, el correlativo deber de garantizar la efectiva satisfacción de ese derecho corresponderá a las administraciones públicas. Así, la administración autonómica y las administraciones locales han de poner a disposición de las personas que lo soliciten 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.

Es entonces que el establecimiento de un mecanismo subsidiario de satisfacción de este derecho a la vivienda, consistente en el reconocimiento de una ayuda al alquiler para aquellos casos de vulnerabilidad social, como es el Bono de Alugueiro Social implantado en nuestra comunidad hace ya cuatro años merece ser mencionado.

A este respecto queremos señalar que recientemente se han incrementado los importes de este bono destinado a paliar los efectos de los desahucios cuando las personas inquilinas carecen de recursos para hacer frente a la renta mensual de un contrato de arrendamiento de vivienda en el mercado libre. (Orden de 18 de diciembre de 2018)

Dependiendo del municipio de residencia las ayudas oscilaban entre los 150, los 175 y los 200 euros al mes, pero con el incremento actual las cuantías subirán un 12 %, de forma que quedan fijadas en 175, 200 y 225 euros. Además, se introdujo otro cambio como es ampliar el rango del importe de los alquileres con derecho a recibir esta ayuda económica.

Así, antes la renta máxima estaba fijada en 400 euros al mes para viviendas ubicadas en ayuntamientos de A Coruña, Ferrol, Santiago, Lugo, Ourense, Pontevedra y Vigo, pero ahora se eleva a 450 euros.

En los ayuntamientos de tamaño medio, el alquiler puede llegar a 400 euros al mes cuando en anteriores convocatorias era 50 euros inferior. En el resto de los municipios las rentas máximas pasan de 300 a 350 euros.

Todas estas cuantías podrán ser incrementadas hasta un 20% en caso de que las personas arrendatarias sean integrantes de una unidad de convivencia que necesiten una vivienda adaptada para alguno de sus miembros.

Ahora, para el caso de las ciudades (A Coruña, Ferrol, Santiago de Compostela, Lugo, Ourense, Pontevedra e Vigo) el bono de alquiler social alcanza los 225 euros mensuales, para los ayuntamientos medianos se sitúa en 200 euros y para los ayuntamientos pequeños la cuantía sube hasta los 175 euros.

Resta señalar que estas ayudas se conceden por un año, prorrogable otros dos y se pagan en 12 mensualidades. Con la modificación que se acaba de implantar al tiempo que se redacta este informe también como novedad se configura una prórroga extraordinaria de

otro trienio, que deberá ser renovada anualmente. Además, este programa de Bono de Alugueiro Social también contempla una ayuda única de 600 euros para afrontar los gastos derivados de la formalización de un nuevo contrato de arrendamiento o para atender las obligaciones derivadas de la constitución de la fianza y altas de suministros.

Finalmente destacar con respecto a las novedades introducidas, que se incorpora a las ayudas un nuevo colectivo de beneficiarios: aquellas familias que siendo residentes en viviendas de entidades financieras o de la Sociedad de Gestión de Activos procedentes de Reestructuración Bancaria (SAREB) en virtud de los convenios de colaboración suscritos con la Xunta de Galicia, finalizaran la vigencia de su contrato de arrendamiento dentro de los seis meses anteriores a la fecha de presentación de su solicitud de subvención del Programa del Bono de Alugueiro Social. Resta mencionar que el plazo de presentación de solicitudes está abierto y terminará cuando se agote la partida presupuestaria de la convocatoria y en todo caso el 13 de diciembre de 2019.

Conviene subrayar, que la ciudadanía que se dirige a esta institución describe la desesperación que viven al tener conocimiento de que en fecha próxima, serán desalojados junto a sus unidades familiares de sus viviendas actuales sin disponer de otro alojamiento o alternativa habitacional alguna, lo que continúa motivando un año más la tramitación prioritaria y urgente de este tipo de quejas.

En ocasiones son las propias familias las que solicitan la intervención del Valedor do Pobo, en otras las quejas se presentan a través de plataformas de afectados o asociaciones vecinales.

Que el desahucio constituye, en sí mismo una situación de emergencia social parece indubitado y que las necesidades de vivienda de la ciudadanía, superan las posibilidades de cualquier administración autonómica también. Aún así, es justo mencionar que en las quejas tramitadas durante este año, finalmente y tras las actuaciones practicadas, en todo caso se encontró vivienda alternativa o se tramitaron y concedieron con la presteza debida ayudas económicas como el bono de alquiler social. Todo ello, con la colaboración de los servicios sociales municipales que en poco tiempo nos trasladaron los correspondientes informes.

Señalaremos que en el mes de octubre se renovaba el acuerdo de colaboración rubricado con el Instituto Galego de Vivenda e Solo para intercambiar información con relación a las personas afectadas por procedimientos de ejecuciones hipotecarias así como también por problemáticas de desahucios por impago de rentas de alquiler. De las quejas solventadas

satisfactoriamente al amparo del referido acuerdo informaremos más adelante en el apartado III.

A continuación se inserta el enlace al acuerdo de colaboración firmado entre la institución y el IGVS.:

<https://www.valedordopobo.gal/wp-content/uploads/2019/01/Acuerdo-colaboracion-IGVS-2018.pdf>

Resulta una circunstancia especialmente preocupante cuando existen desalojos de unidades familiares en la que existen menores de edad. En los casos en que actuamos durante el año sobre el que informamos, priorizamos sobre cualquier otra queja la pronta resolución de la problemática que afectaba a estas familias.

Tal y como ya hemos manifestado en reiteradas ocasiones, incidiremos un año más en que la política social de vivienda ha de favorecer a los sectores de la población más necesitados. A juicio de esta institución, la necesidad de vivienda para una familia con menores de edad, que se encontraría en la calle como consecuencia de un desalojo, sin disponer de alojamiento alternativo ni medios económicos suficientes para poder acceder a una vivienda, es un hecho diferenciador respecto del resto de situaciones, por lo que deben ser considerados como un grupo preferente a la hora de beneficiarse de las ayudas en materia de vivienda.

Según dictaminó el Tribunal Constitucional en su Sentencia 55/1994, de 24 de febrero, «la edad es un hecho objetivo al que el legislador puede anudar determinadas consecuencias jurídicas que no se producen si no se tiene esa edad, sin que esa diferenciación de trato tenga o pueda tener la consideración de discriminación, es decir, sin que sea contraria al contenido del art. 14 C.E.»

Tampoco debemos soslayar que la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor determina que las autoridades y servicios públicos tendrán la obligación de prestar la atención inmediata que precise cualquier menor y de actuar si corresponde a su ámbito de competencias. En este sentido, hay que recordar la Observación general nº 14, de 29 de mayo de 2013 del Comité de Naciones Unidas de Derechos del niño, que establece que el interés superior del derecho del niño sea una consideración primordial.

Asimismo, hemos de recordar que Naciones Unidas ha indicado al Estado español, a través del Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, que debe prestar especial



atención en los casos que los desalojos afecten a mujeres, menores, personas mayores, personas con discapacidad; así como otras personas o grupos que sufran discriminación sistémica o estén en una situación de vulnerabilidad.

Entre las recomendaciones formuladas en su dictamen aprobado por el Comité en su 61º período de sesiones, destaca la contemplada en el artículo 21.c «Adoptar medidas necesarias para asegurarse de que los desalojos que afecten a personas sin recursos para procurarse una vivienda alternativa, solo se ejecuten después de que haya habido una consulta genuina y efectiva con estas personas y de que el Estado parte haya realizado todos los pasos indispensables, hasta el máximo de sus recursos disponibles, para que las personas desalojadas tengan una vivienda alternativa, en especial en aquellos casos que involucran a familias, personas mayores, niños/as y/o otras personas en situación de vulnerabilidad».

En este sentido, debemos recordar el mencionado Dictamen del Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales del Consejo Económico y Social de Naciones Unidas, adoptado el 20 de junio de 2017 en el que, entre otros aspectos, se instaba al Gobierno de España a asegurar que su legislación y su aplicación sea conforme con las obligaciones establecidas en el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. Y, en particular, señalaba la obligación de adoptar las medidas necesarias para superar los problemas de falta de coordinación entre las decisiones judiciales y las acciones de los servicios sociales en los procedimientos de desahucio de la vivienda habitual cuando afecta a hogares especialmente vulnerables.

Resulta necesario pues, asegurar el cumplimiento de nuestros compromisos con los acuerdos internacionales sobre derechos sociales en una materia que no puede permitirse demoras.

Como novedades normativas de ámbito estatal, señalaremos en primer lugar que el 10 de marzo de 2018 se publicó en el Boletín Oficial del Estado el Real decreto 106/2018, de 9 de marzo, por el que se regula el Plan Estatal de Vivienda 2018 – 2021.

La implantación de este plan no es automática, puesto que su ejecución requiere la firma de un convenio de colaboración entre el Ministerio de Fomento y cada una de las comunidades autónomas y la posterior publicación de las correspondientes convocatorias de cada programa de ayudas o la firma de acuerdos específicos, según el correspondiente programa.

Este plan contempla los siguientes programas de ayudas:

1. Programa de subsidiación de préstamos convenidos.
2. Programa de ayuda al alquiler de vivienda.
3. Programa de ayuda a personas en situación de desahucio o lanzamiento de su vivienda habitual.
4. Programa de fomento del parque de vivienda en alquiler.
5. Programa de fomento de mejora de la eficiencia energética y sostenibilidad en viviendas.
6. Programa de fomento de la conservación, da mejora de la seguridad de utilización y de la accesibilidad en viviendas.
7. Programa de fomento de la regeneración y renovación urbana y rural.
8. Programa de ayuda a jóvenes.
9. Programa de fomento de viviendas para personas mayores y personas con discapacidad.

El 30 de julio de 2018 se firmó el convenio entre el Ministerio de Fomento y la Comunidad Autónoma de Galicia para su ejecución. Resta que se publique en el DOG la convocatoria para la apertura del plazo de solicitud de ayudas de cada programa.

El 12 de junio publicaba el BOE. la Ley 5/2018 modificando la Ley 1/2000 de 7 de enero de Enjuiciamiento Civil en relación a la ocupación ilegal de viviendas.

Como consecuencia de la compleja y dura realidad socioeconómica, se han venido produciendo en los últimos años un considerable número de desahucios de personas y familias en sobrevenida situación de vulnerabilidad económica y de exclusión residencial.

De forma casi simultánea, y en la mayor parte de los casos sin que exista relación alguna con situaciones de extrema necesidad, han aparecido también fenómenos de ocupación ilegal premeditada, con finalidad lucrativa, que, aprovechando de forma muy reprobable la situación de necesidad de personas y familias vulnerables, se han amparado en la alta sensibilidad social sobre su problema para disfrazar actuaciones ilegales por motivaciones diversas, pocas veces respondiendo a la extrema necesidad. Incluso, se han llegado a ocupar ilegalmente viviendas de alquiler social de personas en situación económica muy precaria o propiedad de ancianos con pocos recursos y para abandonarlas se les ha exigido el pago de cantidades a cambio de un techo inmediato, o se ha extorsionado al propietario o poseedor legítimo de la vivienda para obtener una compensación económica como

condición para recuperar la vivienda de su propiedad o que legítimamente venía poseyendo.

Por otra parte, ninguno de los cauces legales actualmente previstos en la vía civil, para procurar el desalojo de la ocupación por la fuerza de inmuebles, resulta plenamente satisfactorio y, en todo caso, se demora temporalmente de forma extraordinaria, con los consiguientes perjuicios de los legítimos poseedores de la vivienda, en muchos casos también con una difícil situación económica, personal o familiar.

La ocupación ilegal, esto es, la ocupación no consentida ni tolerada, no es título de acceso a la posesión de una vivienda ni encuentra amparo alguno en el derecho constitucional a disfrutar de una vivienda digna.

Por todo ello, ante la demanda creciente de respuestas ágiles y eficaces sin tener que recurrir a las penales, se planteó esta reforma en la que se adecúa y actualiza el tradicional interdicto de recobrar la posesión para una recuperación inmediata de la vivienda ocupada ilegalmente previsto en el artículo 250.4.º de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil, mediante el procedimiento desarrollado en los artículos 437, 441 y 444 de la misma.

En el nuevo apartado 1 bis del artículo 441, en previsión de que el ocupante ilegal se encontrara en situación de vulnerabilidad social, se regula la obligación de trasladar a los servicios públicos competentes comunicación sobre la situación del mismo por si procediera su actuación, siempre que otorgara consentimiento. Asimismo, se generaliza la regulación de esta comunicación incorporando un nuevo apartado 4 al artículo 150, en todos aquellos procedimientos en los que la correspondiente resolución señale el lanzamiento de una vivienda de quienes la ocupen, sea cual sea la causa por la que se encontraran en dicha situación, para dar conocimiento a los servicios públicos competentes en materia de política social, por si procediera su actuación, buscando así una rápida respuesta de los poderes públicos cuando se detecten situaciones de especial vulnerabilidad.

Del mismo modo, la disposición adicional de esta ley establece medidas de coordinación y cooperación de las administraciones públicas competentes para que resulten eficaces estas comunicaciones.

Finalmente señalaremos que el 18 de diciembre el BOE publicaba el Real Decreto-ley 21/2018, de 14 de diciembre, de Medidas Urgentes en Materia de Vivienda y Alquiler.

Actualmente muchos arrendatarios de vivienda como residencia habitual se encuentran en una posición de debilidad que no responde a las condiciones mínimas de estabilidad y seguridad con las que se debe dotar al inquilino de una vivienda en posesión de justo título. En este contexto, el Estado a fin de reforzar la cooperación con las administraciones territoriales que considera tienen la responsabilidad de ejercer en sus respectivos ámbitos la competencia directa en materia de vivienda, deben adoptar una serie de medidas urgentes que contribuyan a mejorar el marco normativo para aumentar la oferta de vivienda en alquiler, equilibrando la posición jurídica del propietario y el inquilino en la relación arrendaticia, estableciendo los necesarios estímulos económicos y fiscales, y teniendo la meta de garantizar el ejercicio del derecho constitucional a la vivienda.

Se justifica el requisito de extraordinaria necesidad y la urgencia de la medida en la grave situación de vulnerabilidad económica y social de un gran número de familias y hogares para afrontar los pagos de una vivienda en el mercado libre. El otro motivo que justifica la urgencia y necesidad de las medidas es la escasez del parque de vivienda social, que en España ofrece cobertura a menos del 2,5% de los hogares, una cifra que contrasta con los porcentajes sensiblemente superiores al 15% registrados en algunos de los principales países de nuestro entorno, como Francia, Reino Unido, Suecia, Países Bajos, Austria o Dinamarca. Ello se debe a diferentes causas, entre las que se encuentra la orientación, durante décadas y casi en exclusiva, de las políticas públicas hacia modelos de vivienda protegida en régimen de propiedad. En este escenario, es urgente revertir esta dinámica y eliminar determinadas barreras normativas y de financiación que dificultan el desarrollo de promociones de vivienda en alquiler social por parte de las distintas administraciones públicas, con objeto de dotar al conjunto de la sociedad de un instrumento al servicio del cumplimiento efectivo del derecho constitucional a la vivienda, que es especialmente necesario para aquellas personas y hogares que tienen más dificultades para acceder al mercado por sus escasos medios económicos.

El título I introduce la necesaria reforma de la regulación de los contratos de arrendamiento de vivienda, a través de distintas modificaciones de la Ley 29/1994, de 24 de noviembre, de Arrendamientos Urbanos entre las que destaca la extensión de los plazos de la prórroga obligatoria y la prórroga tácita de los contratos de arrendamiento de vivienda. Se recuperan los plazos establecidos con anterioridad a la reforma liberalizadora operada por la Ley 4/2013, de 4 de junio, de Medidas de Flexibilización y Fomento del Mercado del Alquiler de Viviendas. De esta manera, se establece en cinco años el periodo de prórroga obligatoria, salvo en caso de que el arrendador sea persona jurídica, supuesto en que se fija un plazo de siete años, respondiendo así a las diferencias que tanto desde el punto de vista del tratamiento fiscal, como de la realidad y características de la relación arrendaticia y del desarrollo de la actividad, pueden existir en la práctica. En cuanto a la prórroga tácita,

se establece que, llegada la fecha de vencimiento del contrato o de cualquiera de sus prórrogas, y una vez transcurrido el periodo de prórroga obligatoria, si no existe comunicación de alguna de las partes en la que se establezca la voluntad de no renovarlo, se prorrogará el contrato durante tres años más, con lo que se dota al inquilino de una mayor estabilidad que deja de estar expuesto a la prórroga anual establecida en 2013.

Por un lado, se fija en dos mensualidades de renta la cuantía máxima de las garantías adicionales a la fianza que pueden exigirse al arrendatario, ya sea a través de depósito o de aval bancario, y salvo que se trate de contratos de larga duración. Y, por otro lado, se establece por Ley que los gastos de gestión inmobiliaria y de formalización del contrato serán a cargo del arrendador, cuando este sea persona jurídica, exceptuando aquellos servicios que hayan sido contratados por iniciativa directa del arrendatario.

Por su parte, el título III incorpora una modificación del procedimiento de desahucio de vivienda cuando afecte a hogares vulnerables, estableciendo que la determinación de la situación de vulnerabilidad producirá la suspensión del procedimiento hasta que se adopten las medidas que los servicios sociales estimen oportunas por un plazo máximo de un mes, o de dos meses cuando el demandante sea persona jurídica.

El título IV, que recoge las medidas en materia económica y fiscal, incluye en primer lugar la modificación del texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, aprobado por Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, introduciendo tres medidas en el impuesto sobre bienes inmuebles. En primer lugar, se exceptúa de la obligación de repercutir el impuesto al arrendatario cuando el arrendador sea un ente público en los supuestos de alquiler de inmueble de uso residencial con renta limitada por una norma jurídica. En segundo lugar, se modifica la regulación del recargo previsto para los inmuebles de uso residencial desocupados con carácter permanente, mediante su remisión a la correspondiente normativa sectorial de vivienda, autonómica o estatal, con rango de ley, al objeto de que pueda ser aplicado por los ayuntamientos mediante la aprobación de la correspondiente ordenanza fiscal. Y, por último, se crea una bonificación potestativa de hasta el 95 por ciento para los inmuebles destinados a alquiler de vivienda con renta limitada por una norma jurídica.

A fecha de redacción de este informe conocemos que el BOE de 24 de enero del año en curso publica la Resolución de 22 de enero de 2019, del Congreso de los Diputados, por la que se ordena la publicación del Acuerdo de derogación del Real Decreto-ley 21/2018, de 14 de diciembre, de Medidas Urgentes en Materia de Vivienda y Alquiler.

A nivel autonómico señalar que el DOG de 27 de septiembre de 2018 publicaba el decreto 88/2018 de 26 de septiembre por el que se establecía la estructura orgánica de la Xunta de Galicia, de modo que la materia tratada en esta área correspondería desde entonces a la Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda y no a la Consellería de Infraestructuras e Vivenda.

El DOG de 5 de octubre publicaba el decreto 106/2018 de 4 de octubre por el que se modificaba parcialmente el Decreto 177/2016 de 15 de diciembre. De acuerdo con esa modificación, el organismo autónomo Instituto Galego de Vivenda e Solo (IGVS) se incluía en los órganos de dirección de la nueva Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda.

Está pendiente de publicación en el DOG la convocatoria en relación con el Programa de Viviendas Baleiras, de acuerdo con la orden de 20 de diciembre de 2018 por la que se modifica la anterior de 14 de marzo de 2018 sobre bases reguladoras de las subvenciones del Programa Rehaluga dirigidas a personas propietarias o usufructuarias de viviendas en trámite de incorporación al Programa de Viviendas Vacías. Se incrementa el importe máximo de la subvención para la rehabilitación de viviendas, pasando de ser de 4.000 a 5.500 euros en los casos de viviendas en edificios o viviendas unifamiliares respectivamente a 8.000 euros en todos los casos.

## II. Datos cuantitativos

El número de quejas recibidas en materia de vivienda y desahucios durante el año 2018, se sitúa en la cifra de 55 expedientes. De modo que nos encontramos con un número de expedientes muy similar a los registrados en el anterior ejercicio de 2017.

Se han concluido un 84,78 % de ellas y continúan en tramitación a cierre de ejercicio 7 expedientes, todos ellos correspondientes mayoritariamente a quejas presentadas en el último cuatrimestre del año sobre el que se informa.

Se han inadmitido 9 quejas y no ha habido que remitir este año en esta área ningún expediente 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 o en los que no se había producido una actuación administrativa previa.

Las quejas relativas a otros años que se han tramitado durante el año 2017 suponen un total de 12. Cifra que con su descenso, un año más desde el 2015, confirma la regularización

en la tramitación de expedientes pendientes de resolución relativos a años precedentes, y que los tiempos de resolución se han acortado significativamente.

Si bien en el informe correspondiente a 2016, un 42% de las quejas tramitadas correspondían a expedientes de años anteriores que se encontraban pendientes de resolución, en el año 2017, solamente 17 correspondieron a expedientes de los años 2013 a 2016 y en el 2018 tan solo han sido 11 los expedientes tramitados relativos a años precedentes.

La tipología de las quejas de este ámbito se caracteriza una vez más por su diversidad. Se han tramitado quejas relativas a lanzamientos de vivienda habitual promovidos por entidades bancarias, del mismo modo que desahucios por falta de pago de rentas de alquiler derivadas de contratos de arrendamiento; también se han repetido expedientes de quejas sobre defectos o deficiencias en viviendas de protección pública, bien autonómica o local.

Considerando que en esta área no se computan quejas que por su identidad fuesen objeto de acumulación, los resultados estadísticos se reflejan de modo sencillo.

|                                  | Total reclamantes |         | Total asuntos |         |
|----------------------------------|-------------------|---------|---------------|---------|
|                                  | Iniciadas         | 55      |               | 55      |
| Admitidas                        | 46                | 83,64 % | 46            | 83,64 % |
| No admitidas                     | 9                 | 16,36 % | 9             | 16,36 % |
| Remitidas al Defensor del Pueblo | 0                 | 0       | 0             | 0       |

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

|            | Total reclamantes |         | Total asuntos |         |
|------------|-------------------|---------|---------------|---------|
| Concluidas | 39                | 84,78 % | 39            | 84,78 % |
| En trámite | 7                 | 15,22 % | 7             | 15,22 % |

Por lo que respecta a las quejas presentadas en años anteriores y pendientes de resolución en algún momento de 2018, la situación actual es la siguiente:

| Ano de presentación | En trámite a 31-12-2017 | Reabiertas | Total | Resueltas | En trámite a 31-12-2018 |
|---------------------|-------------------------|------------|-------|-----------|-------------------------|
| 2009                | 0                       | 1          | 1     | 1         | 0                       |
| 2017                | 5                       | 5          | 10    | 10        | 0                       |

### III. Actividad de supervisión

Atendiendo a la clasificación de las distintas materias que se incluyen en el área de vivienda, a continuación se exponen las principales cuestiones que ha sido objeto de reclamación ciudadana.

Se han repetido consultas en las que las personas manifiestan precisar con carácter urgente una vivienda de alquiler social y que consideran que el departamento autonómico correspondiente no responde satisfactoriamente a su demanda. En las conversaciones mantenidas ponen de manifiesto que aunque lleven en ocasiones muchos años inscritas en el Registro Único de Demandantes de Vivienda no han resultado adjudicatarias de vivienda protegida y que sus escasos ingresos económicos no les permiten abonar los altos precios de los arrendamientos del mercado libre.

A veces, al analizar las respuestas proporcionadas por las áreas provinciales del I.G.V.S, se ha considerado que éstas eran conformes con la normativa reguladora de los procedimientos para la adjudicación de viviendas de protección pública, pero lo que realmente evidenciaban era que el número de viviendas públicas de que dispone la administración es muy inferior al de la demanda ciudadana. Sobre este extremo versarán parte de las consideraciones finales que expondremos al finalizar esta área en el apartado V.



## 1. Desahucios en vivienda habitual

### A. Mediación con entidades bancarias

Con frecuencia, ante situaciones en que las personas titulares de préstamos hipotecarios están en riesgo de perder la vivienda que constituye su residencia habitual, bien directamente o a través de alguna plataforma ciudadana formulan consultas de modo telefónico o presencial, solicitan entrevista de asesoramiento o presentan quejas.

Suele ocurrir que las quejas muestran pocos datos, escasa documentación o en ocasiones ninguna, lo que motiva que como primer trámite se agilicen cuantas gestiones sean precisas tanto con la parte promotora del expediente de queja como con la entidad bancaria afectada por la problemática, a fin de obtener los mismos con la celeridad que requieren este tipo de expedientes.

Como elemento común de la práctica totalidad de estas quejas, conviene subrayar que generalmente las personas afectadas, acuden a esta institución “in extremis”, cuando las fechas de lanzamiento son inminentes y por tanto el tiempo de que se dispone para su tramitación es ciertamente breve.

En estos casos, una vez analizada la problemática y tras las entrevistas personales o telefónicas mantenidas, de inmediato se inicia interlocución a fin de conseguir la colaboración de las entidades financieras y así lograr aproximar posiciones para favorecer una negociación que pueda conducir a un resultado satisfactorio. El objetivo principal es conseguir, en primer lugar, un aplazamiento del lanzamiento, para a continuación abrir cauces de comunicación con un interlocutor que designe la entidad para ese caso concreto, al objeto de que una vez valoradas la singularidad y las circunstancias concurrentes, se ofrezcan alternativas viables que permitan continuar con el uso de la vivienda.

Como ejemplo de este tipo de intervenciones se podría indicar una queja que conocimos en el mes de mayo en la que el portavoz de la plataforma Stop Desahucios del Barbanza, trasladaba la problemática que afectaba a su representado en relación con unos autos de ejecución hipotecaria que se seguían en el Juzgado número 2 de Ribeira desde el año 2017.

Según referían se trataba de una persona atravesando una situación de vulnerabilidad, motivada esencialmente por unha situación de incapacidad laboral. Así interesamos a la entidad, que previa la tramitación correspondiente y una vez documentados y acreditados los extremos pertinentes, valoraran las posibilidades de ofrecer una propuesta negociada

y consensuada que siendo viable jurídicamente pudiera contribuir a mitigar la problemática que afectaba al representado por la citada plataforma y que dificultaba el pago mensual de la actual cuota hipotecaria.

Tras la apertura de diálogo con responsables territoriales de la entidad bancaria conseguimos, en breve plazo de tiempo, que designaran un gestor en la zona para que estudiada y valorada la problemática se le ofrecieran las vías de solución adecuadas, luego de mantener cuantas reuniones fueron precisas con la parte demandada en los referidos autos. Así pues estudiaron y valoraron la aplicación del código de buenas prácticas, la concesión de un moratoria y también la opción de concederle un alquiler social.

En el mes de junio, en otra queja compareció, solicitando la intervención del Valedor do Pobo el portavoz de una plataforma antidesahucios en representación de una familia de Vilagarcía de Arousa.

En el escrito de queja se manifestaba que se seguían autos de ejecución hipotecaria en el Juzgado número 3 de Vilagarcía de Arousa desde el año 2013. La diligencia de toma de posesión de la vivienda estaba señalada para tan solo siete días después.

Se trataba de una madre de un menor de corta edad atravesando una situación de vulnerabilidad, motivada esencialmente por una situación de desempleo de larga duración lo que dificultaba el pago mensual de la actual cuota hipotecaria.

Ante la inminencia de la fecha del desahucio, solicitamos a la entidad que en atención a las circunstancias del caso valoraran la conveniencia de solicitar la suspensión de la toma de posesión de la vivienda habitual en el Juzgado en tanto se pudieran estudiar las diferentes medidas de protección tendentes a paliar la problemática que afectaba a esta unidad familiar.

Con presteza recibimos comunicación de la entidad bancaria informando a la institución de que se había alcanzado un acuerdo con la parte deudora por lo que ya habían solicitado la suspensión del lanzamiento señalado en el juzgado de autos, con el compromiso de la parte demandada de entregar la vivienda pacíficamente dos meses después y de la entidad de condonar la restante deuda remanente.

Conseguimos que un desahucio inminente se paralizara al lograr que la entidad bancaria solicitara al Juzgado de Vilagarcía de Arousa la suspensión del lanzamiento y acordara con la parte deudora una solución.

En el mes de noviembre, la Plataforma de Afectados por la Hipoteca Vigo-Tui contacta por medio de correo electrónico con la institución poniendo en conocimiento que una mujer con tres menores a cargo iba a ser desalojada dentro de dos días de su vivienda habitual en la ciudad de Vigo.

De inmediato hubimos de contactar telefónicamente con la remitente, portavoz de la PAH Vigo, a fin de averiguar los datos esenciales relativos al caso y mantuvimos también la primera entrevista telefónica con la afectada, quien refirió estar en la vivienda previo acuerdo verbal con el propietario del inmueble.

Una vez conocido que el lanzamiento estaba señalado por el Juzgado de Primera Instancia número 13 de Vigo para el día 7 de noviembre, es decir dos días después, iniciamos por la vía de urgencia contactos con el Instituto Galego de Vivenda e Solo (IGVS). Se trataba de un procedimiento de ejecución de títulos judiciales.

Avanzando en la búsqueda de una pronta solución que permitiera a las administraciones, de acuerdo con los recursos públicos existentes proporcionar alternativa habitacional para la unidad de convivencia afectada, logramos entablar comunicación con la representación jurídica de la gestora inmobiliaria de esa cartera de créditos en su momento cedida por la entidad bancaria a un fondo extranjero.

Fruto de estas actuaciones, logramos que ese mismo día, el 5 de noviembre, la propietaria de la vivienda de litis, parte demandante en el procedimiento judicial, instara de forma excepcional la suspensión del lanzamiento señalado para el día 7, por el plazo de un mes, a fin de que entre tanto se pudiera proporcionar alguna solución habitacional para las personas afectadas.

La gestora inmobiliaria de un fondo extranjero insta en el Juzgado de forma excepcional la suspensión del lanzamiento en tanto las administraciones proporcionen a la demandada una alternativa habitacional para ella y los menores.

Continuando con la tramitación del expediente nuevamente nos dirigimos al IGVS a fin de que informaran sobre las posibles viviendas que dieran solución a la problemática, toda vez que el ayuntamiento de Vigo no había aceptado la recomendación que en su momento le dirigiera esta institución al objeto de que se adhiriera al Programa de Viviendas Baleiras autonómico.

Conocida la renuncia de la afectada a una vivienda en el municipio de O Porriño, y no habiendo otra en Vigo que ese organismo le pudiera proporcionar, finalmente el IGVS al amparo del convenio suscrito con entidades financieras, le propuso vivienda en Cambados de modo que el 3 de diciembre, tras visitar la misma, la afectada firmó la conformidad.

Previo informe social, el 10 de diciembre se firmó la adjudicación directa de la vivienda en régimen de alquiler con una renta mensual de 70,90 euros.

El IGVS adjudica de modo directo una vivienda en régimen de alquiler con una renta mensual de 70,90 euros.



**B. Acuerdo de colaboración con el IGVS para el intercambio de información en ejecuciones hipotecarias y desahucios por falta de pago de rentas de alquiler.**

En el marco de este acuerdo fueron variadas las problemáticas que se lograron solucionar.

En una de ellas, el portavoz de una plataforma presentaba una queja que afectaba a una mujer de Ribeira. Indicaba que se seguía Juicio Verbal de desahucio en el Juzgado número 2 de Ribeira, por falta de pago del alquiler. Según informaba la abogada de oficio, estaba señalada la toma de posesión de la vivienda dos días después. Se había presentado en el Juzgado un escrito de aplazamiento por el plazo de un mes, para disponer de tiempo para encontrar otra vivienda adecuada y solicitar el bono de alquiler social, pero al parecer le había sido denegado el aplazamiento.

La familia, que quería presentar queja en la institución, constaba de tres miembros, la mujer en situación de desempleo y sin prestación, un hijo estudiando y el padre de este de baja por enfermedad. Precisaban ser realojados con celeridad o disponer de tiempo con que tramitar cuantas ayudas le pudieran corresponder.

Tras las actuaciones practicadas de inmediato tanto con el IGVS como con los servicios sociales municipales, pudimos conocer que no se consiguió aportar el certificado de estar al corriente con la Agencia Tributaria de uno de los miembros de la unidad de convivencia ni que los afectados solicitaran un fraccionamiento de la deuda, por lo que la solicitud del bono de alquiler social no se concedería.

La colaboración del órgano local a través de los servicios sociales municipales propició un realojo privado urgente y el almacenaje temporal de los enseres de la familia. Así mismo, con el asesoramiento municipal se tramitó la inscripción en el Registro Único de Demandantes de Vivienda de la Comunidad Autónoma de Galicia.

### C. Paralización de desahucio de vivienda arrendada al IGVS

El promotor de este expediente relacionado con la notificación del acuerdo de incoación del procedimiento de desahucio de una vivienda de protección oficial situada en el Poblado minero de Fontao, Vila de Cruces, solicitaba la intervención de esta institución para que se mediara ante el IGVS a fin de que este organismo aceptara un compromiso de pago para así saldar la deuda contraída, al no haber abonado mensualidad alguna en concepto de renta desde la fecha en que se le adjudicó la citada vivienda de titularidad autonómica.

El 2 de agosto de 2013 el promotor de la queja y su esposa habían firmado un contrato de arrendamiento de vivienda. Contrato que en su cláusula décimo cuarta establecía como condición resolutoria expresa la falta de pago del alquiler y demás cantidades que le corresponda pagar al adjudicatario.

Hasta la fecha en que se solicitó el informe, no constaba hecho ningún ingreso desde el inicio de la facturación de la vivienda, constando en el expediente reiterados requerimientos de pago, desde febrero de 2014 hasta mayo de 2018, que siempre fueron recogidos por los interesados, pero que nunca fueron atendidos, incrementándose por este motivo continuamente la deuda. También figuraban reiterados compromisos de pago que nunca habían sido cumplidos por el arrendatario.

Tras la mediación efectuada, el 5 de noviembre la Jefatura da Área Provincial del IGVS de Pontevedra le comunicó la aceptación de la nueva propuesta de pago que, de momento, paralizaba el desahucio, todo ello condicionado al cumplimiento del compromiso de pago de abonar dos recibos al mes a partir del 1 de diciembre de 2018.

## 2. Deficiencias en viviendas de titularidad municipal y autonómica

La reparación de las deficiencias constructivas que se manifiestan en las viviendas de promoción pública es otro de los asuntos por el que habitualmente reclaman las personas adjudicatarias de viviendas protegidas, bien sean en régimen de propiedad o de arrendamiento. Se expondrá a continuación y a título ejemplificativo quejas de ambos supuestos.

Las reclamaciones estudiadas, principalmente, se refieren a defectos constructivos que tienen su origen en elementos comunes de los inmuebles y que han terminado por afectar a la utilización normal de alguna de las estancias de la vivienda.

En ocasiones, ante la falta de respuesta de la administración autonómica o local a las reclamaciones formuladas sobre desperfectos en viviendas, las personas propietarias o arrendatarias formulan queja confiando en que la intervención del Valedor do Pobo proporcione una solución.


Como muestra, se señalará una queja sobre una vivienda municipal en régimen de alquiler en el ayuntamiento de Ferrol. La promotora del expediente, arrendataria de la vivienda, acude a la institución, tras haber efectuado reiteradas reclamaciones al órgano local, sin respuesta favorable. Refería incluso, que ante la desesperación, había adoptado la decisión de no abonar la correspondiente renta mensual, toda vez que consideraba que la vivienda en el estado que presentaba no era habitable.

La promotora de la queja se trasladó desde Ferrol para mantener consulta en la institución al objeto de exponer y documentar toda la problemática. Tras lo cual se solicitó informe sobre los hechos expuestos al ayuntamiento con competencias en el asunto. Al recibir el informe requerido comprobamos que el ayuntamiento había efectuado diversas reparaciones en el edificio donde se ubicaba la vivienda a lo largo de los últimos años. Se adjuntaban incluso datos concretos de los trabajos de mantenimiento efectuados en cada anualidad con sus correspondientes importes.

Al conocer a través de la promotora del expediente que con posterioridad a la incoación de la investigación por parte de esta institución, técnicos de urbanismo y de obras habían girado visita de inspección al interior de la vivienda, de nuevo se solicitó informe aclaratorio y complementario al Ayuntamiento de Ferrol para que nos diera cuenta del acta o informe técnico de esa inspección.

Valorada esta información técnica, nuevamente dirigimos comunicación al Ayuntamiento de Ferrol a fin de que éste informara de cuántas actuaciones tuviera previsto practicar al objeto de corregir el mal estado que presentaba la vivienda.


Finalmente el preceptivo informe se incorporó al expediente, en el que se hacía constar que giradas las visitas de inspección al interior de la vivienda una vez se investigó la problemática por el Valedor do Pobo se adoptarían las medidas adecuadas para resolverla. En concreto se manifestaba que se repararán y pintarán paredes y techo, se preparará y limpiará la carpintería, se comprobarían las instalaciones eléctricas y de fontanería y se cambiaría la bañera por ducha en el baño.



El Ayuntamiento de Ferrol, actúa y acomete las reparaciones necesarias en una vivienda pública en régimen de alquiler a fin de solucionar el deficiente estado de la misma.

En otro expediente relativo a viviendas en Boiro, dos propietarios se quejaban de desperfectos y deficiencias constructivas en las viviendas del IGVS en Escarabote. Ya se habían dirigido en diferentes ocasiones a ese organismo sin éxito.

Los promotores del expediente eran titulares de viviendas de promoción pública en régimen de compra-venta con subrogación en préstamo hipotecario desde el año 2005. Tras la investigación, con presteza se acordó efectuar visitas de inspección por parte del área provincial de vivienda de A Coruña para determinar las deficiencias de cada una de las viviendas afectadas y los trabajos y reparaciones a efectuar.



Se consiguió tras la investigación efectuada en el tiempo de tramitación de la queja, que el IGVS, después de las inspecciones por el personal técnico, solicitara presupuesto para enmendar y corregir todas las deficiencias existentes en las viviendas de los reclamantes.

### 3. Expedientes de responsabilidad patrimonial

La arrendataria de una vivienda del IGVS en Narón, se quejaba de que ese organismo no le contestaba a su solicitud de responsabilidad patrimonial por los daños sufridos en la vivienda en cocina, dormitorio, salón y varios enseres domésticos.

Ya había dirigido escritos a la compañía de seguros de la comunidad, y a la propia aseguradora de la vivienda. En ambos casos las respuestas proporcionadas indicaban que los daños padecidos obedecían a deficiencias constructivas.

Al no obtener respuesta del IGVS sobre el estado de tramitación de su reclamación, solicitaba la intervención de la institución.

Entendiendo que para que surja responsabilidad patrimonial, en este caso se daban una serie de requisitos que, según la jurisprudencia, pueden sintetizarse en los siguientes: primero, la existencia de un daño real, efectivo, individualizado y ponderable económicamente que la interesada no tenga el deber de soportar; segundo, que el daño resulte imputable a la Administración como consecuencia del funcionamiento normal o anormal de los servicios públicos en relación directa e inmediata de causa a efecto, sin incidencia de fuerza mayor, intervención de un tercero o la propia conducta del perjudicado que alteren dicho nexo causal; y tercero, que se exija dentro del plazo de un año señalado por la ley, practicamos cuantas actuaciones fueron precisas para que finalmente al verificarse que la empresa constructora del inmueble estaba incurso en un procedimiento concursal, el I.G.V.S. asumiera subsidiariamente la responsabilidad de indemnizar a la arrendataria.

En el curso de la investigación se pudo conocer que ya durante el plazo de garantía se habían recibido reclamaciones diversas de los usuarios que manifestaban la existencia de vicios ocultos en la obra que entre otros extremos se evidenciaban en las filtraciones de agua hacia al interior del edificio.

En resumen, quedó acreditado que la reclamante sufrió los daños por los que reclamaba y que estos fueron provocados por los vicios ocultos en la construcción de las viviendas según el artículo 1.553 en relación con el 1.484 y siguientes del Código Civil y que mientras no se suprimió la causa por la que entraba la humedad en su vivienda, dejó de disfrutar de parte de la superficie útil de la misma que tenía arrendada al IGVS, lo que le da derecho a una reducción de la renta que paga por la misma.



Al estar la empresa constructora en quiebra concursal, el IGVS indemniza a una arrendataria con 761,15 euros por los daños sufridos en la vivienda a causa de los vicios ocultos y los daños padecidos en enseres domésticos por las filtraciones de agua.

En otro caso, un vecino de Oleiros reclamaba en el mes de mayo el pago de una indemnización correspondiente a los daños causados en su vivienda con ocasión de las obras de construcción de la Vía Ártabra. Documentaba a través de cierto número de escritos haberse dirigido ya a la administración desde el año 2017, cuando se había estimado parcialmente su reclamación y se había determinado la obligación de indemnizarlo con la cantidad de 7.880,45 euros. La causa del retraso según manifestaba la Consellería de Infraestructuras e Vivenda era que al tratarse de un expediente de responsabilidad patrimonial esa administración tenía suscrita una póliza de seguros y que era esta la que se demoraba.

Un mes después de la presentación de la queja la compañía aseguradora abona 7.880,45 euros al propietario de una vivienda como indemnización por los daños causados durante las obras de construcción de la Vía Ártabra.

#### 4. Actuaciones de oficio

Aunque las actuaciones de oficio son objeto de análisis en el capítulo 2 de este informe, queremos significar que se incoó una queja de oficio al tener conocimiento de la preocupante situación en la que se encontrarían una veintena de familias del municipio coruñés de Cambre, arrendatarias de viviendas en el edificio A Patiña.

La gestora de actividades financieras e inmobiliarias Altamira, acababa de notificar a las personas arrendatarias que el contrato de arrendamiento que en su momento habían firmado iba a expirar próximamente, por lo que deberían abandonar las viviendas toda vez que el contrato no se renovaría.

Ante la situación descrita, recordamos que muchas de las personas afectadas por esta problemática atravesaban situaciones de emergencia social y precariedad económica, percibiendo en algunos casos rentas o ayudas que no superarían los 400 euros mensuales.

Así, contactamos con la entidad bancaria recordando que tanto la Declaración Universal de Derechos Humanos de 10 de diciembre de 1948 (artículo 25.1) como el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de 16 de diciembre de 1966 (artículo 11.1), o la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea (aprobada el 7 de diciembre del 2000, artículo 34.3), coinciden en resaltar la dimensión social de la vivienda, vinculada a la mejora de las condiciones de existencia de las personas.

Como esta institución no puede ser ajena ni a las especiales situaciones de vulnerabilidad de muchas de las familias afectadas ni a los perjuicios que les comportaría la pérdida de sus viviendas habituales que lo son desde hace ya muchos años, comunicamos a la Alcaldía del Ayuntamiento de Cambre, municipio donde se ubican las viviendas la incoación de la actuación de oficio iniciada.

Con celeridad pudimos trasladar al órgano local, y para tranquilidad de las familias, que se había logrado de la entidad el compromiso de no efectuar lanzamiento alguno de las viviendas, pero queremos señalar, que a fecha de redacción de este escrito todavía continuamos practicando actuaciones que contribuyan a una solución definitiva de la problemática que contemple la singularidad y las circunstancias concurrentes en cada una de las unidades de convivencia que son parte arrendataria.

#### **IV. Resoluciones del Valedor do Pobo**

Para la tramitación de las quejas incluidas en esta área durante el ejercicio objeto de informe, no ha sido necesario que se impulsara su resolución mediante recomendaciones, sugerencias o la formulación de recordatorios de deberes legales.

#### **V. Consideraciones finales**

Al afrontar nuevamente el deber de dar cuenta de la realidad que ha afectado durante el año 2018 a la ciudadanía de Galicia, se darán por reproducidas cada una de las consideraciones finales efectuadas en los informes precedentes que venimos realizando desde el año 2015.

En cuanto a la necesidad de vivienda, el panorama detectado a través de las quejas que se han recibido en esta institución continúa siendo desolador. El drama de los desahucios y lanzamientos de vivienda, bien como consecuencia de ejecución hipotecaria, bien por impago de rentas de alquiler, se ha convertido en un problema de una grave dimensión social y con compleja solución.

En relación con los desahucios, la ciudadanía que se dirige a esta institución afectada por esa problemática, describe 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. Cuando existen menores, la gravedad de la situación se eleva.

Seguimos conociendo casos de personas con serios problemas habitacionales, sin recursos económicos y en riesgo o grave riesgo de exclusión social. Hemos de señalar que en las ocasiones en las que se ha actuado, se han logrado alcanzar soluciones óptimas, pero es ahora que más allá de considerar las ayudas económicas que a nivel autonómico se hayan concedido a las familias afectadas por problemáticas de desahucio, incluso las viviendas públicas arrendadas o las ayudas de emergencia de las administraciones locales, cuyos recursos son escasos y por tanto se prestan de modo puntual, que deseáramos reflexionar sobre unas cifras: las que ofrece el **Rexistro Único de Demandantes de Vivenda de Galicia** consultadas a 24 de enero de 2019.

Es grande el número de personas que llevan solicitando una vivienda protegida pública durante años, personas que cumplen con los requisitos exigidos legalmente, unidades familiares con personas menores, mayores o discapacitados, sectores que demandan una mayor protección por parte de los poderes públicos y que sin embargo, no ven satisfecho su derecho a disfrutar de una vivienda digna.

La ley 18/2008 de vivienda de Galicia contempla en su artículo 50 el **Rexistro Único de Demandantes de Vivenda de Galicia**, que entró en funcionamiento en 2010 con la pretensión de mejorar el procedimiento de adjudicación de las viviendas, respetando la capacidad de elección de las personas solicitantes y garantizando la igualdad de posibilidades en el acceso a las viviendas de los demandantes inscritos.

Así mismo, se configuraba como un instrumento válido y veraz para tener datos fiables sobre la demanda real de vivienda protegida en cada localidad, al conocer el número de demandantes existentes para cada régimen de vivienda. Es precisamente eso lo que motiva que expongamos a continuación un análisis de las estadísticas ofrecidas.

De acuerdo con este registro, actualmente habría en Galicia **13.426 solicitantes de vivienda protegida** en alguna de las modalidades: vivienda de protección oficial de promoción pública, vivienda de promoción pública en núcleos rurales y cascos históricos y vivienda de promoción privada de régimen especial, general o concertado. Algunos de los inscritos son perceptores de ayudas autonómicas o estatales al pago de su vivienda.

En la provincia de A Coruña se registran 5.197 solicitantes, en Lugo 1.471, en Ourense 542 y en Pontevedra 6.216. Nos centraremos de entre todos los datos, en las cifras que arrojan los solicitantes inscritos que optan por el régimen de vivienda en alquiler, pues presentan incidencia mayoritaria sobre esta modalidad.

Así, en la provincia de A Coruña optan por solicitar vivienda protegida en alquiler 3.495, esto es un 67 % de los inscritos; en Lugo 1.018, un 69 %; en Ourense 473 que representa un 87 % y en la provincia de Pontevedra se inscriben solicitando alquiler de vivienda protegida la mayor cifra registrada en Galicia, 4.146 que supone un 66 %.

Al detenernos en las cifras del registro ya a nivel ciudades observamos que en A Coruña, de las 2.313 solicitudes, 1.458 lo son de vivienda en alquiler, esto es un 63 %; en Ferrol se registran 667 solicitudes, 528 de alquiler es decir un 79 %; en Santiago de Compostela 797 inscripciones, 523 de alquiler, un 65 % sobre el total; en la ciudad de Lugo 897 inscritos, 602 de alquiler, esto es un 67 %; en Ourense 254 inscritos, 216 de alquiler lo que representa un 85 % del total; Pontevedra ciudad 814 solicitantes de vivienda protegida, de los cuales 646 corresponden a viviendas de alquiler es decir un 79 %; y finalmente en Vigo, se registra la cifra mayor de solicitantes de vivienda protegida en Galicia llegando a las 4.472 inscripciones, entre las cuales 2.785 optan por régimen de alquiler es decir un 62 %.

Frente a esta realidad, las administraciones públicas han de sentir la obligación de poner en práctica las medidas necesarias que garanticen a la ciudadanía una vivienda digna. Se observa que la demanda de vivienda en régimen de alquiler, presenta un panorama que a juzgar por las cifras, se caracteriza por la existencia de un sector importante de la población que a pesar de su situación económica, no van a poder ver satisfecho su expectativa de acceder a una vivienda digna y adecuada proveída por las administraciones públicas.

Se antoja pues, que potenciar el mercado de los arrendamientos urbanos con el fin de dinamizar la oferta de vivienda en alquiler, sería una pieza clave en una política de vivienda orientada por el mandato constitucional consagrado en el artículo 47 de la Constitución.

Se observa por las quejas y consultas efectuadas a lo largo del año, que la política de vivienda debiera tener más presente que hay un sector de población con una economía precaria que lo que demanda, a la vista de los datos mostrados por el Registro Único de Demandantes de Vivienda, es fundamentalmente una vivienda protegida en régimen de alquiler, especialmente un alquiler social con una renta compatible con sus recursos. A pesar de esto, se evidencia que no existen viviendas protegidas públicas suficientes destinadas a ese sector, capaces de dar satisfacción a la totalidad de la demanda existente.

Entendemos desde esta institución que las administraciones públicas con competencias en materia de vivienda, no deberían limitarse a justificar la imposibilidad para atender al total de los casos que se plantean, apoyándose en la inexistencia de viviendas, sino que correspondería adoptar políticas activas y efectivas en materia de vivienda que de alguna forma incrementen el parque público de viviendas. Tal vez, cuando se van a cumplir 10 años desde la implantación del Registro Único de Demandantes de Vivienda sea el momento de continuar avanzando y mejorar así las carencias que se hubieran podido detectar, a tenor de los datos de la demanda real de vivienda protegida en cada localidad de Galicia.

En suma, a la vista del progresivo incremento de solicitudes de acceso a vivienda protegidas especialmente en régimen de alquiler, se aprecia la conveniencia de que las administraciones públicas dentro de las restricciones presupuestarias existentes habiliten los recursos oportunos para que, al margen de la atención a otras situaciones de emergencia habitacional, se pueda materializar y lograr que las viviendas de alquiler social se adecuen a las necesidades de las personas y familias arrendatarias. Quizás corresponda un replanteamiento en profundidad de una política de vivienda guiada por el mandato constitucional.

Si ciertamente en Galicia existen demandantes de vivienda protegida cuyos ingresos no les permiten acceder al mercado libre, estos acudirán a la vivienda de alquiler, lo que acabará repercutiendo en el alza de los precios. Además, al ser la tasa de vivienda de protección oficial tan baja, se deja de ejercer el papel de regulador del precio del mercado libre. Parece indubitado que la existencia de un menor parque de vivienda de precio limitado, provoca una mayor tensión de precios, tanto de venta como de alquiler.

En este sentido, cabe recordar que el artículo 47 de la Constitución Española proclama el derecho a disfrutar de una vivienda digna y adecuada y, a nivel internacional, la Declaración Universal de Derechos Humanos de Naciones Unidas en su artículo 25 sitúa la vivienda como objeto de un derecho fundamental de las personas, tan elemental y básico como el alimento, el vestido o la asistencia médica.

Reiterar no obstante, una vez más, que sobre los casos tratados este año en esta materia de desahucios, se logró resolución satisfactoria, pero las carencias habitacionales de la población gallega van más allá de las quejas conocidas por esta institución.

Por lo que respecta a deficiencias constructivas en viviendas, del examen de las quejas analizadas durante este año, corresponde insistir en la necesidad de que las administraciones públicas respondan en plazo y con diligencia las reclamaciones por defectos constructivos que presentan las personas propietarias o usuarias de viviendas protegidas, para que dichas viviendas recuperen, cuanto antes, la calidad y habitabilidad que debe caracterizarlas y para evitar, de ese modo también, la judicialización de las reclamaciones y el retraso que ello puede suponer en la subsanación de las deficiencias constructivas.

Que la crisis económica afectó especialmente al derecho a la vivienda parece innegable, y que el derecho a una vivienda digna no debe confundirse con el derecho de propiedad del artículo 33 CE, por lo que no se agota con facilitar el acceso a una vivienda en propiedad, también. Es por ello que la protección ha de alcanzar también el uso y disfrute, con independencia del título jurídico que lo fundamente.

En definitiva, estudiadas y analizadas las quejas recibidas en esta institución y teniendo en cuenta los datos que hemos citado, se concluye escasez o falta de viviendas sociales en régimen de alquiler. Es por ello que incidiremos un año más en que todos los Ayuntamientos de Galicia junto con la Comunidad Autónoma deberían avanzar en **coordinación, cooperando y colaborando** mutuamente en la tarea de revisar y actualizar los censos de vivienda en régimen de alquiler y propiedad, así como comprobando el estado de conservación de las mismas.

La problemática de los desahucios que entró de lleno en la agenda pública en plena crisis sigue teniendo relevancia social en la actualidad. La tarea de repensar la respuesta a la problemática del acceso a la vivienda, por el momento se encuentra incompleta por lo que se afrontan retos importantes en esta materia que, en la actualidad, se han de ligar, de manera especial, a la dificultad del acceso a la misma en régimen de alquiler.

Es de justicia reconocer que en los últimos años se han intensificado los esfuerzos de las distintas administraciones públicas por proveer de viviendas a las personas en situación de vulnerabilidad que carecen de recursos suficientes para acceder al mercado libre. Sin embargo, la constatación de la existencia de ciertos sectores sociales sin posibilidades reales de acceder a una vivienda adecuada explica y justifica la necesidad de que se incrementen y se desarrollen.

Esta institución considera que el derecho a la vivienda, ha de entenderse como un auténtico derecho subjetivo cuya satisfacción debe ser garantizada por los poderes públicos. La consecución de este objetivo ciertamente consume recursos, motivo por el cual detraerlos de otras asignaciones que quizás, pudieran estar más relacionadas con la eficiencia, constituye evidentemente una elección de carácter político.

Se antoja necesario pues, que el Estado y las Comunidades Autónomas, aunque ciertamente no puedan proporcionar una respuesta adecuada para todos y cada uno de los casos respecto al derecho de la ciudadanía a acceder a una vivienda digna, continúen adoptando todas las medidas necesarias dirigidas a tal fin, en coherencia con el reconocimiento autonómico, constitucional e internacional de este derecho.







## Capítulo 2

### RESUMEN DE LAS QUEJAS POR ÁREAS: SEGURIDAD CIUDADANA Y PROTECCIÓN CIVIL





## I. Introducción

Dentro del área denominada “Interior, Seguridad Ciudadana y Protección civil”, sin duda es la subárea de Interior la destinataria de la gran mayoría de las quejas presentadas, todas ellas relacionadas con materias vinculadas a la Seguridad Vial: sanciones de tráfico, procedimientos de notificación, delimitación de zonas de estacionamiento, regulación semafórica, etc. siendo, como es habitual, las más numerosas las que tienen relación con las sanciones de tráfico.

Dentro de la subárea de “Seguridad Ciudadana” se han presentado tres quejas por un sindicato policial, cuatro relacionadas con diversas actuaciones policiales y una por incumplimiento de la normativa en materia de espectáculos públicos.

Finalmente en el área de Protección civil se han presentado tres quejas.

Durante el año 2018 hemos iniciado dos quejas de oficio, una con motivo de la explosión provocada por un almacén clandestino de pirotecnia en Tui y otra en relación a los Planes de Autoprotección en los centros docentes.

## II. Datos cuantitativos

|                                  | Total reclamantes |        | Total asuntos |        |
|----------------------------------|-------------------|--------|---------------|--------|
| Iniciadas                        | 69                |        | 69            |        |
| Admitidas                        | 48                | 69,57% | 48            | 69,57% |
| No admitidas                     | 17                | 24,64% | 17            | 24,64% |
| Remitidas al Defensor del Pueblo | 4                 | 5,8%   | 4             | 5,8%   |

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

|            | Total reclamantes |        | Total asuntos |        |
|------------|-------------------|--------|---------------|--------|
| Concluidas | 40                | 83,33% | 40            | 83,33% |
| En trámite | 8                 | 16,67% | 8             | 16,67% |

Por lo que respecta a las quejas presentadas en años anteriores y pendientes de resolución en algún momento de 2018, la situación actual es la siguiente:

| Año de presentación | En trámite a 31-12-2017 | Reabiertas | Total | Resueltas | En trámite a 31-12-2018 |
|---------------------|-------------------------|------------|-------|-----------|-------------------------|
| 2017                | 0                       | 1          | 1     | 1         | 0                       |

Se han remitido al Defensor del Pueblo cuatro quejas al considerar que planteaban cuestiones relacionadas con organismos dependientes de la Administración General del Estado.

No se han admitido 27 quejas por los siguientes motivos: carecer de fundamento, relaciones jurídico privadas, no existir actuación administrativa previa o por ser competencia judicial

### III. Actividades de supervisión

De las 48 quejas presentadas 40 se han concluido durante el año 2018.

INTERIOR.

Seguridad Vial.

Dentro de este apartado son varias las causas que motivan la presentación de las quejas. Las más numerosas tienen relación con las sanciones de tráfico y dentro de estas, las multas por aparcamiento, siendo la causa la notificación y las tramitaciones de los expedientes sancionadores.

En nuestras actuaciones comprobamos que generalmente las sanciones se notifican y se tramitan correctamente, aunque en algunos casos no lo hemos apreciado así tomándose las medidas oportunas para solucionar el problema que nos planteaban. En este sentido comentamos dos quejas. En una de ellas comprobamos que la denuncia no se había notificado correctamente. Se intentó notificar en el domicilio del interesado en una única ocasión sin intentarlo una segunda vez en diferente horario y en los tres días siguientes. Se remitió directamente al tablón electrónico de la Dirección General de Tráfico TESTRA (Tablón Electrónico de Sanciones de Tráfico). Puestos en contacto con la empresa responsable de la gestión de multas del ayuntamiento ésta nos sugiere recomendar al interesado que presente un recurso extraordinario de revisión que sería tramitado favorablemente.

En otra queja se nos indica la disconformidad con el procedimiento de tramitación de las multas al remitir un “aviso”, por correo postal ordinario, de la comisión de una infracción de tráfico, sin que fuese una notificación por correo certificado y con acuse de recibo. Esto origina problemas a la hora del cómputo del plazo de los 20 días para la reducción del 50% del importe. No se advertía que simplemente tenía carácter de “aviso” y que si en el plazo de 20 días no se hubiera efectuado el pago se le remitiría la notificación por correo certificado, y a partir de la recepción del mismo comenzaría a contar el plazo para la bonificación o la presentación de alegaciones. Puestos en contacto con el ayuntamiento se adopta el acuerdo de que por la Unidad Administrativa de Sanciones se tomen las oportunas medidas para que en el envío de denuncias que se realizan a los infractores por correo ordinario quede suficientemente claro de que el documento que se remite no se trata de una notificación, sino simplemente un “aviso” de denuncia y que si en el plazo de 20 días naturales no se abona la misma con la reducción del 50% o no se formulan alegaciones, se le remitirá posteriormente a su domicilio por correo certificado la notificación correspondiente. El sistema de avisos anterior ocasionaba perjuicios a los sancionados porque desconocían la fecha de llegada del aviso, en muchos casos por estar ausentes de sus domicilios, y desconocían la fecha de inicio del plazo de los 20 días. Con la fórmula pactada se resuelve el problema.

En otros casos no hemos apreciado irregularidades en la tramitación de los expedientes. Comentamos brevemente alguno de ellos. Se nos informa que ha sido sancionado por estacionar en zona señalada para uso exclusivo de discapacitados y que en la denuncia la matrícula que figura no se corresponde con la matrícula de su coche. Ha presentado alegaciones y se han desestimado. Solicitada información nos indican que efectivamente la matrícula que figura en la denuncia no se corresponde con la matrícula de su coche por un error del agente, ratificándose este en la denuncia. Coincide que en la misma fecha, hora y en el mismo sitio hay dos vehículos de la misma marca, modelo y color aparcados en zona reservada a discapacitados. El agente se equivocó al colocar en el parabrisas el boletín correspondiente al otro vehículo. Se aportan fotografías en las que se comprueba que el vehículo estaba aparcado al lado del vehículo del reclamante. El error había sido corregido, se notificó la denuncia correctamente y el expediente se tramitó, en nuestra opinión, de forma correcta.

En otro escrito se nos indica que fue sancionado por aparcar su vehículo en un vado de más de quince metros, sin estar rebajado el bordillo y sin estar pintado de amarillo los extremos del vado. Presentó alegaciones y no fueron respondidas. No hemos podido intervenir en esta cuestión pues el ayuntamiento nos informa que una vez notificado el expediente sancionador presenta alegaciones y al mismo tiempo abona la sanción con el descuento del 50%, lo que provocó el archivo del expediente por cobro. Efectivamente el artículo 94

del Real Decreto 6/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el Texto refundido de la ley sobre Tráfico, Circulación, Vehículos a motor y Seguridad Vial, establece que el abono de la sanción con la reducción del 50%, implica la renuncia a formular alegaciones y en el caso que se formulen se tendrán por no presentadas finalizándose la tramitación del procedimiento, sin necesidad de dictar resolución expresa, el día en que se realiza el pago, agotándose la vía administrativa y siendo recurrible únicamente ante el orden jurisdiccional contencioso-administrativo.

En otro caso se nos presenta la queja antes de que se resolviera el expediente encontrándose en periodo de solicitud de pruebas. Al comunicarlo así al interesado nos informa que con la queja solo pretendía saber lo que tenía que hacer en caso de resolución desfavorable.

En otra queja se confunde la zona habilitada por el ayuntamiento delante de los colegios para que se pueda dejar y recoger a sus hijos, con una zona de aparcamiento para los padres disponible a cualquier hora del día o de la noche. En este sentido se nos presenta una queja por haber sido sancionado al estacionar su vehículo considerando que forma parte de los usuarios para los que está reservado el estacionamiento. El coche estaba allí estacionado fuera de las horas de inicio y salida de las clases y el domicilio de la denunciante está próximo al centro escolar. El expediente se tramitó respetando todos los trámites legales y reglamentarios establecidos.

Dentro de esta subarea además de los asuntos de tráfico se han presentado quejas que hacen referencia a cuestiones que ilustramos con los comentarios de algunas quejas.

En un caso se nos indica que se ha dirigido al ayuntamiento solicitando la habilitación de una zona de carga-descarga en una zona determinada sin que por el ayuntamiento se le haya contestado. Puestos en contacto con el ayuntamiento este responde al interesado informándole que la petición debe dirigirla a Portos de Galicia por ser este organismo propietario del terreno afectado.

En otra queja se nos expone que intenta dar de baja, y no le es posible, dos coches propiedad de su hermano, que se encuentra en paradero desconocido, para evitar que le sigan pasando al cobro el Impuesto de Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM). Puestos en contacto con la Jefatura Provincial de Tráfico nos informa que efectivamente existen a nombre de esa persona dos vehículos dados de alta y que en consecuencia el ayuntamiento emite y pone al cobro al propietario titular el IVTM correspondiente. Le informamos que la única forma de darlos de baja es que así lo solicite el titular del vehículo en la Jefatura de Tráfico o bien cualquier otra persona autorizada por escrito, con la presentación del DNI del titular o fotocopia compulsada.

En otra queja se nos informa que habían solicitado al ayuntamiento la colocación de una señal de prohibido aparcar en un camino vecinal en el que los vehículos estacionados obstaculizaban el paso de vehículos y peatones, sin que el ayuntamiento hubiera respondido. Iniciada la investigación el ayuntamiento nos comunica que se ha procedido a colocar la señal de prohibido aparcar solicitada.

Para finalizar este apartado comentamos otra queja en la que se nos informa que existe un camión abandonado desde hace tiempo en la vía pública, sin que el ayuntamiento proceda a su retirada. Puestos en contacto con el ayuntamiento nos informan que están realizando los trámites para la retirada del vehículo sobre el que pesan varias órdenes de embargo anotadas en el Registro de Bens Mobles de A Coruña por orden de la AEAT. El vehículo se encuentra estacionado en una zona amplia, de gran visibilidad, perfectamente iluminada por la noche, fuera de la calzada, en el arcén, y en un lugar con una amplia capacidad de aparcamiento, no ocasionando problemas de tráfico ni de seguridad.

Seguridad Ciudadana.

En esta subarea se han presentado, como ya hemos indicado, tres quejas formuladas por un sindicato de policía, cuatro por actuaciones policiales y una por incumplimiento de la normativa en materia de espectáculos.

En relación a las quejas presentadas por un sindicato de policía, en uno de los casos se nos informa que, a pesar de los escritos, e-mails, llamadas telefónicas y negociaciones celebradas, no reciben respuesta por parte de la Xunta de Galicia sobre la modificación que se solicita del Decreto 84/2014, de 10 de julio, por el que se concede la Medalla de Galicia en su categoría de oro. Recibimos la información de la Secretaría Xeral Técnica de la Consellería de Presidencia, Administracions Públicas e Xustiza dándonos cuenta de la información que se les trasladó y nos comunica que se celebrará una reunión en las próximas fechas con el sindicato para hablar sobre el problema que originó la queja.

En otra de las quejas hace referencia a la falta de respuesta a los escritos remitidos a la Consellería de Medio Rural solicitando nuestra mediación. Finalizamos el expediente con la convocatoria de una reunión entre el sindicato y la Dirección Xeral de Ordenación Forestal.

La tercera queja remitida por este sindicato hacía referencia la falta de pago de productividad de los policías nacionales destinados en los Juzgados, que se deriva del Convenio de Colaboración y Coordinación entre el Ministerio de Justicia y la Xunta de Galicia en materia de seguridad en los edificios de la Administración de Justicia en Galicia, firmado el día 26 de diciembre de 2017.



Se han recibido también quejas en relación con distintas actuaciones policiales que en algún caso no tenían sustento, respondiendo más a un desahogo que a una queja en sentido estricto. Hemos pedido que nos amplíen la información para poder decidir sobre su admisión a trámite y enfocar la investigación concediéndole un plazo para ello, procediendo al archivo del expediente después de que transcurriesen varios meses sin que recibiéramos ningún tipo de información adicional. En otra se reclamaba más presencia policial en una rotonda para controlar las infracciones de tráfico. El ayuntamiento responde que no es un problema de de actitud policial ni de inactividad, simplemente de la utilización de los medios personales de la forma más eficaz y oportuna indicando que no es posible la presencia constante de policía en la rotonda.

En otra queja se indica que en la publicidad de la feria taurina de Pontevedra se incumple el artículo 20 de la ley 10/2017, de 27 de diciembre, de Espectáculos públicos y actividades recreativas de Galicia. Ha presentado una denuncia administrativa ante Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administraciones Públicas e Xustiza si tener respuesta.

Solicitada información el Director Xeral de Emerxencias e Interior nos informa que con fecha 11/04/2018 la Jefa Territorial de Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administraciones Públicas e Xustiza a la vista de la denuncia presentada incoó el procedimiento sancionador 1/18ET.

Efectivamente en la cartelería oficial de la Feria Taurina no indicaba la prohibición de acceso a las personas menores de doce años, ni los datos indicativos de la dirección, teléfono y correo electrónico de la entidad organizadora, tal como recoge el artículo 20 de la ley 10/2017.

Nos hace constar también que no se había respondido al interesado por no ostentar la condición de interesado puesto que no presenta ningún derecho subjetivo, o interés legítimo, en los términos previstos en el artículo 4 de la ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento administrativo común de las administraciones públicas (LPACA), y que en el artículo 65 se prevé expresamente que “la presentación de una denuncia no confiere, por si sola, la condición de interesado en el procedimiento”.

#### Protección Civil

En relación a Protección Civil se han presentado tres quejas. En una de ellas se hace referencia a amenazas y comentarios homófobos y agresivos en las redes sociales por parte del presidente de una Agrupación de Voluntarios de Protección civil. Iniciada la investigación el ayuntamiento por acuerdo de la Junta de Gobierno incoa un expediente sancionador que finaliza con la expulsión de la Agrupación de Voluntarios y su cese como

presidente dando traslado de la resolución al Registro de Agrupaciones de Voluntarios de Protección Civil.

En otra queja se nos plantea el cobro de peaje en la A9 a un voluntario de una agrupación de Protección Civil cuando acudía a un curso de formación a la Academia Galega de Seguridade Pública (AGASP). Presentó una denuncia ante el Director General de AUDASA y no está de acuerdo con la respuesta al entender que tiene derecho a que no se le cobre el peaje. Entendimos que la respuesta de AUDASA es correcta teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 23 de la ley 37/2015, de 29 de septiembre, de Carreteras y en el “Acuerdo de interpretación de los contratos de concesión de autopistas de peaje adjudicadas con anterioridad a la entrada en vigor de la ley 37/2015, de Carreteras”, aprobado por acuerdo del Consejo de Ministros de fecha 24 de agosto de 2018.

En relación con la aplicación del artículo 23 de la citada ley, tanto la ley como el acuerdo de interpretación distinguen entre vehículos no obligados al abono del peaje, no es este el caso, y aquellos que estarían exentos de abonarlo, entre los que estarían los de Protección Civil, “cuando estén cumpliendo sus respectivas funciones específicas, lo que deberá siempre justificarse documentalmente, salvo las funciones que se desarrollen en la propia vía”. El acudir a un curso de formación no puede entenderse como cumplimiento de las funciones específicas de Protección Civil, aunque sin duda contribuye a mejorar esas funciones.

La tercera de las quejas relacionadas con Protección Civil la presenta un voluntario de una agrupación y tiene relación con la presentada y comentada en el informe del año 2017. Lo más enjundioso de ella, las otras cuestiones ya se contestan en el año 2017, hace referencia a la no convocatoria por parte del Presidente de la Agrupación de la moción de confianza prevista en el art. 13 del reglamento de la Agrupación. El ayuntamiento nos responde que si no se convoca en el plazo previsto, el interesado “puede dirigirse a la Concejalía de Seguridad y Movilidad poniendo de manifiesto este hecho y solicitando la intervención de la misma para que se convoque en plazo y forma la moción de confianza

#### IV. Resoluciones del Valedor do Pobo

| RESOLUCIONES DEL ÁREA DE SEGURIDAD CIUDADANA Y PROTECCIÓN CIVIL |            |   |  |             |                            |
|---|------------|---|--|-------------|----------------------------|
| Nº  | EXPEDIENTE | MOTIVO  | ADMINISTRACIÓN Y FECHA                               | RESPUESTA   | ENLACE                     |
|   | Q/13533/16 | Tramitación de un expediente sancionador de tráfico | Ayuntamiento de Santiago de Compostela<br>08-01-2018 | Aceptada    | <a href="#">Q/13533/19</a> |
|   | Q/63786/16 | Señalización de una zona continua a un vado         | Ayuntamiento de Monforte de Lemos<br>16-01-2018      | No Aceptada | <a href="#">Q/63786/16</a> |

|            |   |  |                                    |                            |
|------------|---|--|------------------------------------|----------------------------|
| Q/24113/17 | Señalización de la zona destinada a carga y descarga  | Ayuntamiento de Moaña<br>28-02-2018  | Aceptada                           | <a href="#">Q/24113/17</a> |
| Q/810/18   | Constitución de un Tribunal Médico que estudie la solicitud de un funcionario de pasar a 2ª actividad | Ayuntamiento de Neda<br>20-04-2018   | Aceptada                           | <a href="#">Q/810/18</a>   |
| Q/5666/18  | Adopción de Plan de Autoprotección en los Centros Docentes obligados a ello                           | Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional<br>08-11-2018 | Aceptada, pendiente de efectividad | <a href="#">Q/5666/18</a>  |

Con respecto a la primera recomendación se le hace llegar al ayuntamiento de Santiago de Compostela por el escrito en el que se nos informaba que intentando estacionar una de las ruedas tocó el bordillo de la acera y que debido a que se encuentra excesivamente afilado provocó que ésta reventase. Llamada la Policía Local, una vez allí le notificaron el inicio de un procedimiento sancionador por *“conducir sin la diligencia y no distracción necesarias para evitar todo daño propio y ajeno”*. En la recomendación se indica:

*“Que, previos los trámites legales que resulten preceptivos, se proceda a dejar sin efecto la sanción impuesta al titular del vehículo sancionado, al no quedar probada la comisión de infracción por existir duda razonable en el nexo causal entre los indicios probados y la conducta infractora alegada por el agente de tráfico.”*

La segunda recomendación se realiza al ayuntamiento de Monforte de Lemos por el escrito en el que se nos pone de manifiesto el problema existe en relación con un vado pues de forma continuada aparcan coches que impiden la entrada y salida del mismo. En la recomendación se le indica:

*“Proceder a la revisión y análisis del uso de los espacios al lado del vado que motiva este expediente de queja, con el fin de conseguir una regulación viaria idónea y aminorar lo máximo posible las infracciones de carácter reiterado”*

Con respecto a la tercera recomendación se trata de un expediente iniciado con motivo de una queja presentada con fecha 29/09/2017 por una sanción impuesta por el ayuntamiento de Moaña. Considera la interesada que la zona donde se produjo la infracción estaba mal señalizada. Al comprobar, por la respuesta remitida por el ayuntamiento, que la señalización estaba poco clara y que puede llevar a la confusión de los conductores, aun siendo cierto que estos deben de tener una diligencia media para observar las señales de regulación del aparcamiento que aunque deficientes existen. Reconociendo que la tramitación había sido correcta y que se había beneficiado de la bonificación del 50% con lo que el procedimiento es firme, hemos considerado realizar la siguiente recomendación:

“Que se clarifique la señalización de la zona reservada para carga y descarga en el sentido que determina el apartado a) del artículo 171 del Real Decreto Ley 1428/2003, de 21 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento General de Circulación”

La cuarta recomendación hace referencia al ayuntamiento de Neda. Con fecha 07/03/2018 recibimos escrito de queja donde se nos informa que se ha solicitado en mayo de 2017 la convocatoria de un Tribunal Médico que analice su situación provocada por una enfermedad y considere la posibilidad de pasar a la segunda actividad.

Después de varios escritos dirigidos al ayuntamiento y recibidas y analizadas sus respuestas, al entender que el artículo 65.1 de la ley de Coordinación de Policías Locales de Galicia le ampara en su pretensión de convocatoria de Tribunal Médico que valore su solicitud de pasar a la segunda actividad cuyo trámite el ayuntamiento tiene paralizado al considerar que la baja médica de larga duración que tiene el interesado puede derivar en una incapacidad permanente absoluta, realizamos la siguiente recomendación:

“Recomendamos al Ayuntamiento de Neda el inicio, o la continuación, del procedimiento para constituir el Tribunal Médico que estudie y valore la solicitud de don ..... de pasar a la segunda actividad”

La recomendación fue aceptada posponiendo la tramitación del procedimiento a la modificación de la Relación de Puestos de Trabajo (RPT), al considerar el ayuntamiento necesario modificar antes la RPT porque en la vigente no se contempla ningún puesto susceptible de ser provisto en régimen de segunda actividad,.

Como los meses pasaban y por el ayuntamiento no se iniciaba la modificación de la RPT hemos hecho otra segunda recomendación:

“El ayuntamiento de Neda debe iniciar el procedimiento de pase a segunda actividad solicitada por D. .... con el nombramiento del Tribunal Médico que dictaminará si existe o no disminución de aptitudes físicas, psíquicas o sensoriales; si la citada disminución se prevé, o no, con carácter permanente, si la insuficiencia en las aptitudes afecta o no la función y actividades desempeñadas por el interesado y sobre la pertinencia o no del pase a segunda actividad.”

Se le comunicó asimismo que el Tribunal Médico vinculará al órgano competente para declarar la situación de segunda actividad.

La quinta recomendación se realiza con motivo de una queja de oficio tramitada en esta Institución referente a la existencia de Planes de Autoprotección en los centros docentes de nuestra Comunidad, lo que nos llevó a realizar la siguiente recomendación:

“Que por parte de la Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional se pongan en marcha los procedimientos necesarios para dotar de un PAU, debidamente registrado, a todos los centros docentes obligados, se mantengan actualizados y se realicen

los simulacros previstos así como la formación necesaria para que en caso de emergencia o siniestro se pueda actuar con rapidez y eficacia.

Y la siguiente sugerencia:

Que las jefaturas territoriales de la Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional adopten las medidas precisas para que las jefaturas de inspección educativa incluyan entre los aspectos que deben supervisar la conveniencia de contar con un Plan de Autoprotección en aquellos centros educativos que no están legalmente obligados pero que por sus circunstancias de localización, accesos, cercanía de instalaciones potencialmente peligrosas, u otras, hagan adecuada la implantación de un PAU.”

#### Quejas de Oficio

En aplicación a lo dispuesto en el artículo 16 de la ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, se iniciaron dos actuaciones de oficio.

Una iniciada el 29 de junio ante las quejas expresadas por los afectados en los medios de comunicación social y al entender que había pasado ya un tiempo prudencial desde que el 23 de mayo la explosión de una nave clandestina de material pirotécnico en el ayuntamiento de Tui provocase el fallecimiento de dos personas dejando 37 heridos, afectando a 692 personas, con graves daños materiales, con 26 casas destruidas y 92 con daños.

Se inició de oficio al tener conocimiento de las quejas expresadas por los afectados reclamando a las administraciones las ayudas que permitieran recuperar las viviendas y la zona afectada, centrándose fundamentalmente las demandas en la declaración de zona catastrófica por parte del Gobierno de España, acuerdo adoptado posteriormente por el Consejo de Ministros de fecha 7 de septiembre de 2018.

Comprobamos también las ayudas acordadas por la administración gallega y la queja fue archivada con fecha 16/10/2018 al entender que las medidas adoptadas eran correctas, que el acuerdo del Consejo de Ministros desbloqueaba las últimas reclamaciones paralizadas pendientes de esta decisión y al no ver en los medios de comunicación más protestas o quejas por parte de los afectados.

La otra queja iniciada de oficio se realizó sobre los Planes de Autoprotección en los centros docentes de nuestra Comunidad. La iniciamos solicitando información a la Dirección Xeral de Emerxencias e Interior sobre: Los centros docentes que constan en el registro de Planes de Autoprotección y los centros docentes que tienen el plan de autoprotección implantado, y a la entonces Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria solicitando la relación de centros que están sujetos a esta obligación y aquellos que efectivamente realizaron el registro de los planes de autoprotección tal como se regula en el Decreto 171/2010, de 1 de octubre, sobre Planes de Autoprotección en la Comunidad Autónoma de Galicia. También le solicitamos información sobre la planificación de emergencias que todos los centros docentes tienen que tener obligatoriamente.

Esta queja finalizó con una recomendación y una sugerencia de la que dimos cuenta en el apartado IV Resoluciones del Valedor do Pobo de este informe. Estas recomendaciones se hicieron con fecha 8 de noviembre de 2018 a la sra. conselleira de Educación, Universidade e Formación Profesional, reiteradas con fechas 11/12/2018; 11/01/2019 y 12/02/2019 sin que hayamos obtenido ninguna respuesta por parte de la misma.

## V. Consideraciones finales

- La mayor parte de las quejas que se han recibido se relacionan con las sanciones de tráfico y dentro de ellas las multas por aparcamiento y la comprobación por parte del Valedor del respeto efectivo de las garantías procedimentales exigido en todo proceso sancionador.
- En la mayor parte de los casos hemos comprobado que tanto las notificaciones como la tramitación de los expediente se realizan de forma correcta respetando la normativa.
- Detectamos en dos casos errores en las notificaciones que han sido corregidos por la administración una vez advertida.
- En la labor de supervisión efectuada en esta área en general no encontramos irregularidades en la tramitación de los expedientes





## Capítulo 2

### RESUMEN DE LAS QUEJAS POR ÁREAS: DISCRIMINACIÓN POR RAZÓN DE ORIENTACIÓN SEXUAL E IDENTIDAD DE GÉNERO







## I. Introducción

El 10 de octubre de 2018, el Consello de la Xunta aprobó el Decreto 131/2018, por el que se crea y se regula el Observatorio gallego contra la discriminación por orientación sexual e identidad de género (DOG de 22 de octubre de 2018). Se trata de un compromiso derivado de la Ley 2/2014, de 14 de abril, por la igualdad de trato y no discriminación de Lesbianas, Gays, Bisexuales, Transexuales e Intersexuales, norma que faculta a la institución del Valedor del Pueblo como autoridad independiente para velar por la igualdad de trato y no discriminación por razón de las causas previstas en esta ley, tanto en el sector público como en el privado.

El Observatorio gallego contra la discriminación por orientación sexual e identidad de género se configura como un órgano colegiado de asesoramiento, colaboración institucional y participación social en materia de diversidad de orientación sexual y de género. Los fines del Observatorio gallego son la promoción de la igualdad real y efectiva de las personas LGTBI y contribuir al conocimiento de la realidad de la diversidad de orientación sexual y de identidad de género con el objeto de identificar las necesidades y barreras que impiden el pleno desarrollo de sus derechos y su cumplimiento. Asimismo, servirá de foro de diálogo permanente entre la Administración autonómica y el movimiento asociativo que tenga como objeto la defensa de los derechos de las personas LGTBI.

El Observatorio gallego tendrá como funciones, entre otras, analizar los principales problemas para el reconocimiento, restablecimiento y garantía de los derechos de las personas LGTBI; realizar propuestas y recomendaciones en materia de normas y políticas públicas para la garantía de los derechos de las personas LGTBI en la Comunidad Autónoma de Galicia y conocer, con carácter previo, los anteproyectos de ley o los proyectos de normas reglamentarias de desarrollo de normas legales, así como recibir información sobre los planes, los programas y las actuaciones, en relación con las materias de su competencia; promover la realización de campañas de sensibilización y visibilización sobre la diversidad sexual e identidad de género; proponer la realización de investigaciones y estudios específicos que resulten de interés para el conocimiento de la situación de las personas LGTBI en la Comunidad Autónoma de Galicia; identificar las iniciativas, experiencias, proyectos piloto, recursos y programas de referencia en materia de derechos de las personas LGTBI, tanto en el ámbito de la Comunidad Autónoma, como en el del Estado, de la Unión Europea y de las distintas agencias de las Naciones Unidas, facilitando su divulgación y promoción; o promover foros de discusión y debate que, en sus diferentes formatos, permitan el encuentro y la reflexión de las diferentes entidades y agentes sociales y económicos involucrados en la defensa de los derechos de las personas LGTBI.

Para ello, una de las principales ventajas del Observatorio es la presencia activa en su composición de personas que actúan en representación de las asociaciones, organizaciones y colectivos LGTBI y de otras entidades relacionadas con la defensa de los derechos de las personas LGTBI y que ocuparán, tras la correspondiente elección, la vicepresidencia de este órgano colegiado. De este modo se establece un cauce directo para la presentación, por parte de estos colectivos, de propuestas que promuevan la transversalidad del enfoque de

los derechos de las personas LGTBI en el planteamiento, puesta en marcha, seguimiento y evaluación de las políticas públicas sectoriales. Y, lo que es más importante, las entidades relacionadas con la defensa de los derechos de las personas LGTBI cuentan con una vía adecuada para proponer y participar en la elaboración de criterios, directrices y líneas generales de actuación, así como proponer al Consello de la Xunta de Galicia, a través de la consellería competente por razón de la materia, la adopción de iniciativas legislativas o de actuaciones concretas que estimen convenientes en las materias de su competencia.

El camino para evitar la discriminación y la violencia contra las personas por razón de su orientación sexual o su identidad de género ha estado lleno de dificultades. El Día Internacional contra la Homofobia, la Transfobia y la Bifobia se celebra en todo el mundo el 17 de mayo para conmemorar la eliminación de la homosexualidad de la lista de enfermedades mentales por parte de la Asamblea General de la Organización Mundial de la Salud (OMS), que tuvo lugar el 17 de mayo de 1990. Es evidente que en nuestro país y en nuestra comunidad se ha avanzado mucho en materia de derechos y para alcanzar una igualdad real y efectiva del colectivo LGTBI+. No obstante, al igual que sucede con la igualdad entre hombres y mujeres, sigue habiendo resistencias y seguimos observando en nuestra sociedad casos de discriminación, bullying y LGTBI+fobia, actitudes de intolerancia que van desde el lenguaje hasta el acoso.

El 1 de marzo de 2018, Parlamento Europeo aprobó el Informe sobre los derechos fundamentales en la Unión Europea en 2016 (accesible en el enlace [http://www.europarl.europa.eu/doceo/document/A-8-2018-0025\\_ES.html?redirect](http://www.europarl.europa.eu/doceo/document/A-8-2018-0025_ES.html?redirect)).

En él se hace referencia a la situación de las personas LGTBI+ e insta a los países miembros de la Unión a que apliquen las medidas oportunas para acabar con la discriminación. Anima a incluir la educación sobre los valores de la tolerancia en los planes de estudios escolares para dar a los niños los instrumentos que necesitan para identificar todas las formas de discriminación, con independencia de que se dirija contra las personas LGTBI o contra cualquier otra minoría; pide a la Comisión que comparta las mejores prácticas de los Estados miembros para abordar los estereotipos de género en la escuela. El Informe lamenta que las personas LGTBI sean víctimas de acoso e intimidación y sufran discriminación en diferentes aspectos de sus vidas; condena todas las formas de discriminación contra las personas LGTBI; anima a los Estados miembros a que adopten leyes y políticas de lucha contra la homofobia y la transfobia; y anima también a la Comisión Europea a que presente un programa que garantice la igualdad de derechos y oportunidades de todos los ciudadanos respetando las competencias de los Estados miembros, y a que supervise una transposición y aplicación adecuadas de la legislación de la Unión relativa a las personas LGTBI; insta a la Comisión y a los Estados miembros a que trabajen en estrecha cooperación con las organizaciones de la sociedad civil que trabajan a favor de los derechos de las personas LGTBI.

El Informe del Parlamento Europeo lamenta que las personas transgénero sigan siendo consideradas enfermas mentales en la mayoría de los Estados miembros y pide a estos Estados que revisen sus clasificaciones nacionales de los trastornos mentales y que

desarrollen modelos alternativos de acceso exentos de estigma, garantizando al mismo tiempo que todas las personas transexuales puedan acceder al tratamiento médico necesario; lamenta el hecho de que, en la actualidad, varios Estados miembros sigan imponiendo a las personas transgénero requisitos tales como la intervención médica para que se reconozca su cambio de género (también en los pasaportes y documentos de identidad oficiales) y la esterilización forzosa como condición para la reasignación de género; señala que estos requisitos constituyen claramente violaciones de los derechos humanos; pide a la Comisión que oriente a los Estados miembros sobre los mejores modelos de legislación en materia de reconocimiento del género de Europa; pide a los Estados miembros que reconozcan el cambio de género y faciliten el acceso a procedimientos de reconocimiento legal de género rápidos, accesibles y transparentes, sin requisitos médicos como la cirugía, la esterilización o el consentimiento psiquiátrico;

Cabe mencionar en este punto la iniciativa demostrada por la Comisión al promover que la identidad transgénero deje de considerarse una patología en el marco de la revisión de la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE) de la Organización Mundial de la Salud.

En esta línea, el Parlamento Europeo ha pedido a la Comisión que redoble los esfuerzos dirigidos a evitar que la inconformidad de género en la infancia se convierta en un nuevo diagnóstico de la CIE, y que recopile datos sobre las violaciones de los derechos humanos a las que se enfrentan las personas intersexuales en todas las esferas de la vida, orientando a los Estados miembros sobre las mejores prácticas para proteger los derechos fundamentales de estas personas; es de lamentar que siga practicándose la cirugía de «normalización» genital en niños intersexuales en los Estados miembros de la Unión Europea pese a no ser necesaria desde el punto de vista médico y a que los procedimientos médicos en niños les causan un trauma psicológico a largo plazo.

Este informe confirma la orientación marcada por los principios de Yogyakarta del 2006 y la Declaración conjunta de la ONU del 2015 convocando a los Estados a actuar urgentemente para acabar con la violencia y la discriminación contra los adultos, adolescentes y niños LGBTI.

## II. Datos cuantitativos

|                                  | Total reclamantes |        | Total asuntos |        |
|----------------------------------|-------------------|--------|---------------|--------|
| Iniciadas                        | 7                 |        | 7             |        |
| Admitidas                        | 5                 | 71,43% | 5             | 71,43% |
| No admitidas                     | 2                 | 28,57% | 2             | 28,57% |
| Remitidas al Defensor del Pueblo | 0                 |        | 0             |        |

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

|            | Total reclamantes |      | Total asuntos |      |
|------------|-------------------|------|---------------|------|
| Concluidas | 7                 | 100% | 7             | 100% |
| En trámite | 0                 |      | 0             |      |

Por lo que respecta a las quejas presentadas en años anteriores, no existen quejas pendientes de resolución en 2018.

Se inadmitió una queja presentada por una ONG Lgbt constituida como una organización de defensa de los derechos humanos y del colectivo LGBTIQ. Entre las distintas actividades que recogen sus estatutos se encuentra la promoción y producción de proyectos audiovisuales de impacto social en pro de la no violencia, de carácter educativo y cultural, orientados a mejorar las condiciones de vida de colectivos vulnerables.

Contando con la colaboración de un amplio grupo de profesionales en psicología, educación, literatura, música y cine se articuló un ambicioso proyecto audiovisual, socio-educativo y cultural, sobre la violencia de género y el bullying por LGTBIfobia, que fue presentado a la Agencia Galega de Industrias Culturales (AGADIC).

Sin embargo, por tratarse de una organización sin ánimo de lucro, estaba excluida de las ayudas/subvenciones para la producción de proyectos audiovisuales, por lo que no podían acceder a este tipo de subvenciones.

Las convocatorias de ayudas o subvenciones no tienen siempre el mismo perfil de beneficiarios. La propia Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones, establece en su artículo 11 que tendrá la consideración de beneficiario de subvenciones la persona que haya de realizar la actividad que fundamentó su otorgamiento o que se encuentre en la situación que legitima su concesión. Cuando el beneficiario sea una persona jurídica, y siempre que así se prevea en las bases reguladoras, los miembros asociados del beneficiario que se comprometan a efectuar la totalidad o parte de las actividades que fundamentan la concesión de la subvención en nombre y por cuenta del primero tendrán igualmente la consideración de beneficiarios.

Cuando se prevea expresamente en las bases reguladoras, podrán acceder a la condición de beneficiario las agrupaciones de personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, las comunidades de bienes o cualquier otro tipo de unidad económica o patrimonio separado que, aun careciendo de personalidad jurídica, puedan llevar a cabo los proyectos, actividades o comportamientos o se encuentren en la situación que motiva la concesión de la subvención.

Por lo tanto, la existencia o no de ánimo de lucro en la entidad solicitante no es un requisito esencial para concurrir a ayudas o subvenciones. El elemento fundamental que debe analizarse es el contenido de las bases reguladoras. De hecho, con carácter previo al otorgamiento de las subvenciones, deberán aprobarse las normas que establezcan las bases reguladoras de concesión en los términos establecidos en la ley. Las bases reguladoras de cada tipo de subvención se publican en el Boletín Oficial del Estado o en el diario oficial correspondiente. Adicionalmente, el otorgamiento de una subvención debe cumplir los siguientes requisitos:

- a) La competencia del órgano administrativo concedente.
- b) La existencia de crédito adecuado y suficiente para atender las obligaciones de contenido económico que se derivan de la concesión de la subvención.
- c) La tramitación del procedimiento de concesión de acuerdo con las normas que resulten de aplicación.
- d) La fiscalización previa de los actos administrativos de contenido económico, en los términos previstos en las leyes.
- e) La aprobación del gasto por el órgano competente para ello.

Es perfectamente legal que AGADIC convoque ayudas o subvenciones a las que solo puedan concurrir empresas, del mismo modo que otros muchos organismos convocan ayudas o subvenciones a las que solo pueden acudir asociaciones o fundaciones sin ánimo de lucro. Por esta razón, no puede compartirse el argumento reflejado en el escrito de queja de que adjudicar ayudas públicas para promoción o acción cultural a empresas es una decisión especulativa o que constituya, en sí misma, un menosprecio o una medida discriminatoria. Existen muchas ayudas públicas a entidades sin ánimo de lucro por lo que cada organización de este sector debe examinar a qué tipo de entidades se dirigen determinadas líneas de ayuda y ver si el proyecto y las características de la entidad solicitante se ajusta a las bases reguladoras, como en cualquier procedimiento de concurrencia competitiva.

### III. Actividad de supervisión

Los expedientes tramitados y concluidos en 2018 tuvieron como objeto los siguientes asuntos:

1. **Aplicación del requisito de la fecha de finalización de estudios en las convocatorias de ayudas predoctorales**

En este caso, el reclamante invocaba una presunta discriminación de las personas transexuales en la aplicación del requisito de la fecha de finalización de estudios en la convocatoria de ayudas predoctorales de la Consellería de Economía, Empleo e Industria

y de la Secretaría Xeral de universidades de la Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria (Orden de 31 de diciembre de 2107) y de ayudas a la investigación de la Universidad de Vigo. En síntesis, se manifestaba que las terapias médicas y los procesos quirúrgicos que se afrontan en la transexualidad impiden, en muchos casos, la continuidad de los estudios de postgrado y, por tanto, cumplir los plazos entre la data de la obtención del grado y el inicio de estudios predoctorales.

Hay que destacar la sensibilidad mostrada en esta situación por la Universidad de Vigo y su clara disposición a tener en cuenta en futuras convocatorias de las ayudas predoctorales determinadas circunstancias personales como la que nos ocupa. Compartimos el criterio de esa Secretaría General sobre la imposibilidad de modificar los términos de una convocatoria abierta, en un procedimiento de concurrencia competitiva, para alterar los requisitos que deben darse en los solicitantes y, por lo tanto, estimamos correcta la actuación de la Universidad de Vigo sobre las ayudas que estaban en aquel momento pendientes de resolución.

Por este motivo, consideramos oportuna la disposición de la Universidad de Vigo a ampliar los motivos médicos (al margen de las razones de enfermedad grave) que pueden amparar una ampliación del plazo de finalización de los estudios, o que pueden suponer un lapso temporal –justificado por razones clínicas o quirúrgicas– entre la obtención del título universitario de licenciatura, grado o equivalente y la matrícula en el programa de doctorado que habilite para la solicitud de las ayudas a la investigación convocadas por la universidad.

En todo caso, esta circunstancia debía ser considerada en otras convocatorias de similar finalidad, por lo que solicitamos un informe de la Secretaría Xeral de Universidades que comunicó lo siguiente:

“La Orden de 31 de diciembre de 2017, conjunta de la Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria y de la Consellería de Economía, Emprego e Industria, por la que se establecen las bases para la concesión, en régimen de concurrencia competitiva, de las ayudas de apoyo a la etapa predoctoral en las universidades del SUG, en los organismos públicos de investigación de Galicia y en otras entidades del Sistema gallego de I+D+i, cofinanciadas parcialmente por el programa operativo FSE Galicia 2014-2020, y se procede a su convocatoria para el ejercicio 2018 (Diario Oficial de Galicia núm. 26, de 6 de febrero del 2018), establece como requisitos exigidos para ser personas candidatas a ser destinatarias de las ayudas los establecidos en el artículo 2.2 de la mencionada Orden, que no fue recurrida en vía administrativa.

Así, el apartado c) del mencionado artículo 2.2 determina "Que la fecha de obtención del título universitario de licenciatura, grado o equivalente empleado para formalizar la matrícula en el programa de doctorado correspondiente sea igual o posterior a 1 de enero de 2014. Se entiende como fecha de finalización de estos estudios la de superación de la última materia para completarlos".



Este requisito se exige en todas las convocatorias similares, tanto de otras comunidades autónomas como estatales, puesto que se pretende garantizar que, excepto en los casos de titulaciones muy específicas, así como por motivos de conciliación, discapacidad o enfermedad, el tiempo transcurrido entre la finalización de los estudios y la lectura de la tesis no supere los 4 años.

En cualquiera caso, este requisito no es una novedad en la convocatoria de la Orden de 31 de diciembre de 2017. Así se viene exigiendo desde la primera convocatoria de estas ayudas, publicada en el año 2011. Su inclusión intenta garantizar que los proyectos de tesis financiados con fondos públicos sean desarrollados por personal investigador que esté en las etapas iniciales de su carrera investigadora, objetivo principal de estas convocatorias, tal y como recoge su exposición de motivos ("la contratación de personal en sus etapas iniciales").

A pesar de ello, e intentando flexibilizar el máximo posible las condiciones de participación, en la última convocatoria se introdujo una nueva excepción a las condiciones para solicitar estas ayudas dentro de las previstas en el artículo 2.2.c) y que permiten que la fecha de finalización de los estudios sea igual o posterior a 1 de enero de 2011: "4°. Las personas que acrediten fidedignamente que interrumpieron los estudios a causa de una enfermedad grave o que se dedicaron a la atención de personas mayores de la familia en primera línea parental".

A pesar de que el reclamante estaba, en cualquier caso, fuera de la fecha límite, se consideró que, si bien la administración encuadra bajo el supuesto genérico de enfermedad grave alguna situación de salud que no es, en sentido propio una enfermedad –como sucede con la que era objeto de la queja–, podría entenderse que, por implicar actos médicos o intervenciones quirúrgicas, quedaría amparada en esa excepción genérica de los motivos de salud, como la propia consellería interpreta. Por tanto, este tipo de situaciones quedarían recogidas en la norma como excepción al plazo de cuatro años.

Sin embargo, la exclusión del reclamante derivó del incumplimiento de otro requisito por haber superado el plazo máximo legal establecido para las situaciones de excepcionalidad previstas en el artículo 2. c) 4, ya que la fecha de finalización de sus estudios, certificada por la Universidad de Vigo, fue el curso 2009/2010, anterior a la exigida para estos supuestos en el artículo 2.2.c. de la convocatoria (igual o posterior a 1 de enero de 2011).

En conclusión, la administración tiene en cuenta las situaciones excepcionales que prorrogarían la fecha máxima de finalización de estudios. Como es lógico, y así se aplica en todas las convocatorias públicas de ayudas de apoyo a la etapa predoctoral, se debe establecer un plazo máximo entre la finalización de los estudios y la dedicación efectiva a la investigación previa al doctorado porque es, precisamente, la razón de ser de estas ayudas que no se dotan para personas con trayectorias profesionales consolidadas que se proponen conseguir un doctorado sino para egresados recientes que precisan apoyo económico en la etapa final de su formación académica.

## 2. Falta de la preceptiva remisión por la administración del informe trianual de la Ley 2/2014

La Disposición adicional de 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, establece el deber de que la Xunta de Galicia remita al Parlamento de Galicia, con carácter trianual, un informe sobre la aplicación de esta ley.

La queja indicaba que no se había presentado dicho informe. Tras la tramitación del expediente, la Vicepresidencia y Consellería de la Presidencia, Administracions Públicas e Xustiza informó que el 28 de junio de 2018, la Dirección Xeral de Relacións Institucionais e Parlamentarias remitió al Parlamento de Galicia dicho informe.

Entendemos esencial la evaluación periódica de la aplicación de la ley para seguir mejorando en la igualdad de trato.

## 3. Carácter homófobo de determinadas agresiones

En dos expedientes investigamos el carácter homófobo de actos de agresión. Uno de ellos, había llegado a la vía judicial, donde no había quedado acreditado que el comportamiento de dos vigilantes de seguridad privada de un centro comercial hubiera respondido a actitudes de homofobia sino que habían actuado en el ejercicio de sus funciones sin extralimitaciones. En otro caso, se abrió una queja de oficio a raíz de unas pintadas con expresiones despectivas en el local de hostelería de una persona, queja que fue archivada tras trasladarnos el ayuntamiento en el que se habían producido los hechos la voluntad de la persona afectada de no proseguir la investigación.

## IV. Resoluciones del Valedor do Pobo

No se emitieron resoluciones en esta área en el año 2018.

## V. Consideraciones finales

Una de las funciones del Observatorio gallego contra la discriminación por orientación sexual e identidad de género que implica a esta institución es actuar como órgano de denuncia en materia de discriminación por razón de orientación sexual e identidad de género. Debemos recordar que la Ley 2/2014 confiere al Valedor do Pobo como defensor de las personas e institución de garantía de los derechos humanos la tarea de prestar apoyo a las personas que pudiesen haber sufrido discriminación para la tramitación de sus quejas

o reclamaciones. Puede, con el consentimiento expreso de las partes, constituirse en órgano de mediación o conciliación entre ellas, en relación con violaciones del derecho de igualdad de trato y no discriminación, excepto con las que tengan contenido penal o laboral.

Le corresponde al Valedor do Pobo iniciar de oficio, o a instancia de terceros, investigaciones sobre la existencia de posibles situaciones de discriminación que revistan una especial gravedad o relevancia, excepto las que revistan carácter de infracción penal, en cuyo caso deberá remitir lo investigado a la Fiscalía o a la autoridad judicial.

Desde las funciones legales del Valedor do Pobo, el Observatorio gallego se configura como una excelente herramienta para que el Valedor pueda instar la actuación de las administraciones públicas que correspondan para sancionar las acciones u omisiones que puedan ser constitutivas de infracción administrativa en materia de igualdad de trato y no discriminación.

En definitiva, se crea una nueva herramienta para seguir avanzando en promover la igualdad real y efectiva entre las personas LGTBI, identificar las barreras que aún encuentran y prevenir y eliminar los episodios de intolerancia.





## **Capítulo 2.1**

### **QUEJAS DE OFICIO**





## QUEJAS DE OFICIO

| Nº Queja                                      | Asuntos  | Administración / Entidad                                      | Estado    |
|---|--|---|-----------|
| <b>ÁREA DE MEDIO AMBIENTE</b>                 |  |   |           |
| Q/4473/18                                     | Uso de glifosatos en la prevención de incendios  | Consellería de Medio Rural                                    | Concluida |
| <b>ÁREA EDUCACIÓN</b>                         |  |   |           |
| Q/67/18                                       | Situación del profesorado acreditado de las universidades gallegas y problemas por falta de cobertura de plazas de docentes  | Consellería de Educación, Universidad y Formación Profesional | Concluida |
| Q/4153/18                                     | Aplicación de la D.T. Única de la norma que regula la ABAU   | Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria  | Concluida |
| <b>ÁREA DE AGRICULTURA, GANADERÍA Y PESCA</b> |  |   |           |
| Q/18761/18                                    | Situación de la pesca del cerco  | Consellería do Mar  | Concluida |
| Q/18899/18                                    | Medidas adoptadas o comprometidas por la Administración Autonómica en relación a los incendios forestales de octubre de 2017 | Consellería de Medio Rural                                    | Pendiente |
| <b>ÁREA DE SERVICIOS SOCIALES</b>             |  |   |           |
| Q/4059/18                                     | Retirada de la Risga a una familia por encontrar trabajo de 120 euros al mes   | Consellería de Política Social                                | Concluida |
| Q/4154/18                                     | Retraso en el reconocimiento del grado de discapacidad   | Consellería de Política Social                                | Concluida |
| Q/5644/18                                     | Denegación a un mariscador de Malpica del traslado a A Coruña para atender a su hijo con discapacidad                        | Consellería del Mar   | Concluida |
| Q/18793/18                                    | Embargo de una Risga por una entidad bancaria  | Diputación Provincial Pontevedra                              | Concluida |
| Q/18868/18                                    | Denegación de un vado permanente a dos personas con discapacidad en el Ayuntamiento de A Coruña                              | Ayuntamiento de A Coruña                                      | Concluida |
| Q/19372/18                                    | Problemas de accesibilidad en el Hospital de Verín para las personas con discapacidad  | Consellería de Sanidade                                       | Pendiente |
| Q/19404/18                                    | Problemas de accesibilidad a la vivienda por parte de las personas con discapacidad  | Consellería de Sanidade                                       | Concluida |
| Q/20699/18                                    | Evolución de la valoración de las personas con discapacidad en los equipos de las ciudades gallegas                          | Consellería de Política Social                                | Concluida |

| Nº Queja   | Asuntos  | Administración / Entidad       | Estado    |
|------------|--|--------------------------------|-----------|
|            | (A Coruña)   |                                |           |
| Q/20700/18 | Evolución de la valoración de las personas con discapacidad en los equipos de las ciudades gallegas (Lugo)       | Consellería de Política Social | Concluida |
| Q/20701/18 | Evolución de la valoración de las personas con discapacidad en los equipos de las ciudades gallegas (Ourense)    | Consellería de Política Social | Concluida |
| Q/20702/18 | Evolución de la valoración de las personas con discapacidad en los equipos de las ciudades gallegas (Pontevedra) | Consellería de Política Social | Concluida |
| Q/20703/18 | Evolución de la valoración de las personas con discapacidad en los equipos de las ciudades gallegas (Santiago)   | Consellería de Política Social | Concluida |
| Q/20704/18 | Evolución de la valoración de las personas con discapacidad en los equipos de las ciudades gallegas (Vigo)       | Consellería de Política Social | Concluida |
| Q/20705/18 | Evolución de la valoración de las personas con discapacidad en los equipos de las ciudades gallegas (Ferrol)     | Consellería de Política Social | Concluida |
| Q/20706/18 | Evolución de la valoración de la dependencia en los equipos de las ciudades gallegas (A Coruña)                  | Consellería de Política Social | Concluida |
| Q/20707/18 | Evolución de la valoración de la dependencia en los equipos de las ciudades gallegas (Lugo)                      | Consellería de Política Social | Concluida |
| Q/20708/18 | Evolución de la valoración de la dependencia en los equipos de las ciudades gallegas Ourense)                    | Consellería de Política Social | Concluida |
| Q/20709/18 | Evolución de la valoración de la dependencia en los equipos de las ciudades gallegas (Pontevedra)                | Consellería de Política Social | Concluida |
| Q/20710/18 | Evolución de la valoración de la dependencia en los equipos de las ciudades gallegas (Santiago)                  | Consellería de Política Social | Concluida |



## QUEIXAS DE OFICIO

| Nº Queja   | Asuntos   | Administración / Entidad                                     | Estado    |
|--|---|--|-----------|
| Q/20711/18   | Evolución de la valoración de la dependencia en los equipos de las ciudades gallegas (Vigo)                   | Consellería de Política Social                               | Concluida |
| Q/20712/18   | Evolución de la valoración de la dependencia en los equipos de las ciudades gallegas (Ferrol)                 | Consellería de Política Social                               | Concluida |
| <b>ÁREA DE SANIDAD</b>                                       |   |  |           |
| Q/2404/18  | Demoras en el servicio de radiología del CHUO - Complejo Hospitalario Universitario de Ourense                | Consellería de Sanidade                                      | Pendiente |
| Q/5630/18  | Incidentes en los resaltes situados en los accesos a los centros hospitalarios                                | Federación Galega de Municipios e Provincias (FEGAMP)        | Concluida |
| <b>ÁREA DE ADMINISTRACIÓN ECONÓMICA Y TRANSPORTES</b>        |   |  |           |
| Q/3996/18  | Retrasos en la remisión de las reclamaciones al Tribunal Económico-Administrativo Regional de Galicia (TELAR) | Consellería de Facenda                                       | Concluida |
| Q/4123/18  | Transporte público de Tomiño al Hospital Álvaro Cunqueiro   | Consellería de Infraestructuras e Vivenda                    | Concluida |
| Q/18712/18   | Bonificación y descuentos en el transporte público autonómico   | Consellería de Infraestructuras e Vivenda                    | Concluida |
| <b>ÁREA DE OBRAS PÚBLICAS Y EXPROPIACIONES</b>               |   |  |           |
| Q/3995/18  | Atascos de tráfico en la AP-9   | Delegación del Gobierno en Galicia                           | Concluida |
| Q/4124/18  | Uso de glifosatos en las carreteras PO 552, PO 350, PO 344 y PO 195   | Consellería de Infraestructuras e Vivenda                    | Concluida |
| <b>ÁREA DE CORPORACIONES LOCALES Y SERVICIOS MUNICIPALES</b> |   |  |           |
| Q/317/18   | Calles sin nombre y edificios sin numeración en el Ayuntamiento de Valdoviño                                  | Ayuntamiento de Valdoviño                                    | Concluida |
| Q/944/18   | Falta de reparaciones en la carretera principal de acceso al pueblo de Paredes (O Páramo-Lugo)                | Ayuntamiento de O Páramo                                     | Concluida |
| <b>ÁREA DE SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN</b>                    |   |  |           |
| Q/2370/18  | Software libre en aplicación de la Administración autonómica  | Axencia para a Modernización Tecnológica de Galicia (AMTEGA) | Concluida |

| Nº Queja  | Asuntos  | Administración / Entidad   | Estado    |
|---|--|--|-----------|
| Q/4122/18   | No funcionamiento del gestor de incidentes de la página web del Ayuntamiento de Tomiño | Ayuntamiento de Tomiño   | Concluida |
| <b>ÁREA DE IGUALDAD DE GÉNERO</b>   |  |  |           |
| Q/2394/18   | Mujeres investigadoras   | Universidades gallegas   | Concluida |
| Q/3746/18   | Posible conculcación de derechos en una cofradía                                       | Cofradía de Pescadores de Carril   | Concluida |
| <b>ÁREA DE VIVIENDA Y DESAHUCIOS</b>  |  |  |           |
| Q/18858/18  | Alquileres sociales en el edificio A Patiña en el Ayuntamiento de Cambre               | Banco Santander  | Pendiente |
| <b>ÁREA DE SEGURIDAD CIUDADANA Y PROTECCIÓN CIVIL</b>                               |  |  |           |
| Q/5666/18   | Planes de autoprotección en los centros docentes                                       | Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional                   | Pendiente |
| Q/12246/18  | Explosión en una pirotecnia en el Ayuntamiento de Tui                                  | Vicepresidencia e Consellería da Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza | Concluida |
| <b>ÁREA DE DISCRIMINACIÓN POR RAZÓN DE ORIENTACIÓN SEXUAL E IDENTIDAD DE GÉNERO</b> |  |  |           |
| Q/18730/18  | Ataques homófobos en el Ayuntamiento de A Laracha                                      | Ayuntamiento de A Laracha  | Concluida |

## I. Área de medio ambiente

**Q/4473/18****Utilización de glifosatos en labores de prevención de incendios**

Al tener conocimiento sobre el posible empleo del producto fitosanitario denominado glifosato como herbicida de acción rápida en la eliminación de las conocidas como “malas hierbas” en las diferentes actuaciones de mantenimiento de la red viaria en tareas de prevención de incendios forestales se inició una investigación de oficio sobre la problemática que se dirigió a la Consellería de Medio Rural.

Más allá de que por el impacto de los herbicidas derivados de los glifosatos hubiera resultado aconsejable la sustitución de estos productos por métodos mecánicos, térmicos o biológicos no contaminantes en evitación de los potenciales daños tanto para la salud como para el medio; y de que el Real Decreto 1311/2012, de 14 de septiembre, que establece el marco de actuación para conseguir un uso sostenible de los productos fitosanitarios formule técnicas alternativas como métodos no químicos; parecía conveniente iniciar una investigación, que se dirigió a la Consellería de Medio Rural a la que se le trasladó un informe de la Policía Local de Tomiño que había procedido a identificar a unas personas que se encontraban efectuando labores de fumigación con glifosatos en unas vías de titularidad autonómica en las proximidades de un río que discurría por ese municipio.

Esta institución es sensible con el uso generalizado de productos herbicidas fitosanitarios con glifosatos, tanto por sus potenciales efectos sobre los ecosistemas, biodiversidad y medio ambiente, como sobre los posibles efectos perjudiciales en la salud de las personas.

El uso de productos de ese tipo se ha de supeditar a criterios de racionalización y sostenibilidad, pues solo de este modo se logrará la reducción de los riesgos y efectos del uso de esos plaguicidas tanto en la salud de las personas como en el medio ambiente.

La respuesta de la Consellería de Medio Rural, por su interés para la totalidad de los municipios de Galicia se ha transcrito en su literalidad en el Área de Medio Ambiente de este informe.

Al saber que los municipios, en el ámbito de sus competencias tienen potestad para restringir o prohibir el uso de este tipo de materias activas en todos los lugares de titularidad pública, como pueden ser parques, jardines y vías de su titularidad, y conocer que las empresas que lo estaban empleando habían dado cumplimiento a las exigencias que la normativa de aplicación impone, finalizó la

investigación.

## II. Área de educación

**Q/67/18**

### **Situación del profesorado acreditado de las universidades gallegas y problemas por falta de cobertura de plazas de docentes**

Esta queja fue abierta de oficio a causa de la situación del profesorado acreditado y la falta de concursos de plazas de profesorado en las universidades del SUG. En el año 2018 se produjo un cambio en los equipos rectorales de las universidades de Santiago de Compostela y de Vigo. En ambas instituciones se realizaron nuevas convocatorias de plazas y no se dirigió a esta institución ningún profesor acreditado o colectivo manifestando su desacuerdo con los criterios establecidos.

Por tanto, se consideró prudente esperar un tiempo prudencial para verificar los avances en este ámbito, incluidos en ambos programas de gobierno y en el del rector de la Universidad de A Coruña, que tomó posesión a principios de 2017.

**Q/4153/18**

### **Aplicación de la disposición transitoria única de la norma que regula la EBAU**

En esta institución se inició este expediente 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 conocimiento de que la CiUG publicó el día 7 de febrero de 2018 una nota informativa en la que que manifestaba que el alumnado en posesión del título de Bachillerato del sistema educativo español obtenido en el curso 2015/16 que no accediese a la universidad (D.T. única de la Orden ECD/1491/2016 22 de diciembre), así como el alumnado que habiendo cursado con anterioridad 2º de bachillerato y que fuera propuesto para el título en el curso 2016/17, al que también se refiere esa disposición transitoria, mantiene su derecho de acceso a la universidad sin necesidad de superar las pruebas de Evaluación de Bachillerato para el Acceso a la Universidad.

En contra de esta afirmación, la misma CiUG hizo público el 14 de mayo de 2018 (menos de un mes antes de la celebración de las primeras pruebas de la ABAU) un aviso urgente en el que indicaba a este alumnado que, para acceder a la universidad, tenían la

obligación de realizar y superar las pruebas de la ABAU, tanto de la fase obligatoria como, en su caso, la fase voluntaria.

Además de esto, la propia CIUG empleó la técnica de la corrección de errores en la publicación de la convocatoria de matrícula de la prueba de EBAU, no para enmendar errores de edición, sino para alterar de forma expresa el contenido efectivo de la normativa reguladora de la matrícula. De hecho, la CiUG motiva esa corrección en la comunicación recibida desde el MECD aclarando el sentido de esa exención en la disposición transitoria única de la Orden ECD/1941/2016, de 22 de diciembre. Esto supone una grave irregularidad que puede determinar importantes consecuencias para la vigencia de las normas, y de la que pueden además derivarse responsabilidades.

Lo cierto es que con esa nota informativa de la CiUG de 7 de febrero, se creó un signo externo producido por la Administración lo suficientemente concluyente como para inducir razonablemente a confiar en la legalidad de la actuación administrativa, unido a que el tiempo transcurrido entre esa nota informativa y su rectificación, de casi tres meses y medio, hace imposible cualquier reconducción de la situación creada respecto de este alumnado hacia la realización de una prueba de la que se les aseguró que estaban exentos.

En fecha de 25 de junio de 2018 tuvo entrada en el registro de esta institución el informe de la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria en el que, en síntesis, se señala que teniendo en cuenta las circunstancias, el principio de buena fe de las personas afectadas y la necesidad de garantizar una situación de seguridad jurídica para el alumnado afectado, se estableció que, por medio de la CIUG, se trasladase el siguiente acuerdo textual, en aras del superior interés público del caso, del respeto al principio de buena fe y dentro de las competencias que la normativa estatal otorgaba a las administraciones educativas:

"Vista la problemática generada por la interpretación relativa a la aplicación de la exención de tener que realizar las pruebas de Evaluación de Bachillerato para el Acceso a la Universidad por el alumnado al que hacía referencia la Disposición Transitoria Única de la Orden ECD/1941/2016, de 22 de diciembre; y después de la reunión mantenida entre representantes de la Secretaría General de Universidades, de la Dirección General de Educación, Formación Profesional e Innovación Educativa de la Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria de la Xunta de Galicia y los delegados en la CiUG de las tres universidades del SUG, se acuerda que la nota de acceso a la Universidad conseguida en el curso 2016-

2017 será válida para acceder a los estudios universitarios oficiales de Grado ofertados por las universidades públicas del Sistema Universitario de Galicia en el curso 2017-2018."

Este acuerdo fue publicado el 05/06/2018 en la página web de la Universidad de Santiago de Compostela (USC), en el apartado de Pruebas EBAU 2018.

En conclusión, la administración educativa considera que actuó de una manera prudente y proporcionada delante de una cuestión que suscitaba dudas en su interpretación y que le correspondía aclarar a la administración estatal competente. Esta interpretación se concretó en un tiempo muy avanzado del proceso y la contestación se remitió a la literalidad de la Orden ECD/1941/2016, cuando ya se había preestablecido por medio de una nota informativa una expectativa en el mantenimiento de la situación establecida en la ABAU del curso 2016/2017 para el colectivo de alumnado encuadrado en la disposición transitoria única de la citada orden, lo que pudo generar una situación contraria a la buena fe y afectar al principio de seguridad jurídica.

El informe concluye manifestando que delante de esta situación, se adoptó, de manera puntual, circunscrita al SUG y dentro del margen de competencia de esta administración educativa, una vía interpretativa que, junto con la normativa básica, no había menoscabado la citada situación de buena fe y de seguridad jurídica del alumnado afectado.

### III. Área de agricultura, ganadería y pesca

**Q/18761/18**

#### **Situación de la pesca del cerco**

El dictamen presentado por el Presidente de la Xunta de Galicia ante el Pleno del Comité de las Regiones, el pasado mes de mayo de 2018, tenía por objeto la mejora de los fondos pesqueros destinados por el presupuesto comunitario para las flotas y actividades pesqueras.

Su importancia para la pesca en Galicia, y de forma especial para la pesca de cerco, suscitó la necesidad de impulsar la citada queja de oficio.

La información obtenida fue muy favorable para Galicia, ya que, por la aprobación unánime de los 350 miembros del Comité de las Regiones, el presupuesto comunitario destinado a pesca, pasó de 0,53 a 1%.

La respuesta de la consellería de 2 de noviembre de 2018, puede

consultarse en el citado expediente Q/18761/18.

**Q/18899/18****Medidas adoptadas o comprometidos por la Administración Autonómica en relación a los incendios forestales de octubre de 2017.**

Los múltiples incendios forestales acontecidos en el mes de octubre de 2017 en Galicia, ocasionaron la pérdida de cuatro vidas humanas y produjeron importantes daños en 137 ayuntamientos, desalojos de personas y pérdidas en el ámbito agropecuario y forestal, así como en los bancos marisqueros.

La apertura de la citada queja de oficio tenía como objeto prioritario, conocer las medidas adoptadas para reparar los daños y pérdidas ocasionadas.

Al parecer de las 30 medidas previstas, 22 fueron cumplidas y 8 están pendientes de ejecución.

Para conocer el estado de estas últimas se promovió la citada queja de oficio, aún no respondida al cierre del ejercicio 2018.

**IV. Área de servicios sociales****Q/4059/18****Retirada de la Risga a una familia por encontrar trabajo de 120 euros al mes**

Se inició al conocer la retirada de la risga a una familia por actividades laborales mínimamente remuneradas. Indicamos a la Consellería de Política Social que la suspensión de las risgas en los casos de trabajos poco remunerados es un problema relevante. Ya antes habíamos reclamado que se revisara esa forma de proceder y la consellería había respondido que estudiaba modificar alternativas en el futuro decreto de inclusión social. Sin embargo, indicamos que si la consellería entendía que la actual ley no permite aplicar lo que recomendamos, entonces el reglamento tampoco podría.

En realidad la consellería entendía que podía mantener las risgas cuando se recibían sueldos por debajo de la prestación, pero en cambio no podía conceder risgas en esas mismas condiciones. Formulamos una recomendación para que con carácter general se modificara la normativa y se estableciera la posibilidad que tratamos, y para que también se revisara la resolución de suspensión de la risga en el caso examinado. La consellería respondió de forma afirmativa. El borrador del decreto preveía corregir la carencia apuntada; pero además de tramitar tal

modificación por vía de decreto “se va a tramitar esta disposición como una modificación legal”, en la línea de lo argumentado en la actuación de oficio y en la recomendación. La consellería señaló que “de este modo se garantizará que las personas con empleos precarios o a tiempo parcial, con ingresos inferiores al importe de la risga que les correspondería, puedan acceder a la prestación”. En lo que se refiere al caso concreto la consellería respondió que suspendió la risga debido a la comunicación de alta en autónomos de dos miembros de la unidad familiar y a la no especificación de los ingresos. Cuando conoció la cuantía de los ingresos inició el trámite para enmendar la retirada íntegra de la risga y no exigir el reintegro de ingresos indebidos que había resuelto. En casos como este no deberían darse los problemas que apreciamos; sin embargo, comprobamos suspensiones de prestaciones y posteriores comprobaciones para reiniciarlas y pagar los atrasos. Esta forma de proceder no parece adecuada en prestaciones como la risga.

#### **Q/4154/18**

##### **Retraso en el reconocimiento del grado de discapacidad**

Iniciamos una actuación de oficio debido al retraso de la valoración de discapacidad de una persona gravemente enferma. Recomendamos a la Consellería de Política Social que “con urgencia se incorporen las enfermedades graves a las causas de resolución urgente de las solicitudes de valoración o revisión del grado de discapacidad”. Aceptó la recomendación y ahora da prioridad y valora en el plazo máximo de un mes a las personas con enfermedades graves y rápidamente progresivas, entre ellas la que afecta a la persona que motivó esta actuación. Además, la tramitación urgente se puede extender a personas con patologías con características semejantes.

#### **Q/5644/18**

##### **Denegación a un mariscador de Malpica de traslado a A Coruña para atender a su hijo con discapacidad**

Iniciamos esta actuación por una noticia en la que se hacía referencia a la denegación del cambio de cofradía para poder trasladarse de domicilio y atender mejor a un hijo de 5 años con discapacidad del 41 % y dependencia en grado III. La Consellería do Mar respondió que no se cumplían las condiciones para el cambio



debido a que en realidad no se produciría ningún cambio de domicilio, puesto que ya antes era el que figuraba como supuesto cambio. Pudimos ponernos en contacto con el interesado, al que indicamos que si aclaraba ese extremo se podría reclamar el informe de la cofradía de destino y terminar el procedimiento.

**Q/18793/18****Embargo de una Risga por una entidad bancaria**

Encontramos embargos de risgas, algo no permitido por ley. Iniciamos una investigación al conocer uno realizado por la Diputación Provincial de Pontevedra. Los servicios sociales del Ayuntamiento de Vilagarcía de Arousa habían hecho gestiones para que se levantara, lo que la diputación hizo. No obstante, indicó que era previsible que se realizara nuevamente por desconocimiento de posibles modificaciones de las circunstancias del afectado. La diputación confirmó que cada cierto tiempo envía los embargos a la espera de la reacción de los afectados, pero los retrocede si siguen las mismas circunstancias. Lo hace así por no contar con información sobre rentas inembargables. Reclamará de la Xunta que facilite el acceso al listado de personas con risga inembargable y a los cambios de las situaciones. Con ello pretende contar con un medio general con el que poder evitar los embargos de las risgas.

**Q/18868/18****Denegación de un vado permanente a dos personas con discapacidad en el Ayuntamiento de A Coruña**

Iniciamos una investigación por la negativa del Ayuntamiento de A Coruña a conceder un vado en beneficio de dos personas con discapacidad y dependencia acusada. El solicitante tiene a su cargo dos personas con movilidad reducida. El ayuntamiento señaló que esa casuística no está incluida en su ordenanza y propuso un vado nocturno o una reserva de movilidad reducida. Indicamos que la ordenanza debía interpretarse de acuerdo con la normativa de protección de los derechos de las personas con discapacidad e su inclusión social, esto es, de tal forma que habilite medidas positivas para que las personas con discapacidad puedan tener acceso a condiciones de vida adaptadas a sus circunstancias. Trasladamos al ente local que en este caso concurría la utilidad pública prevista en la ordenanza y que la solución reclamada era más adecuada que la concedida. El ayuntamiento respondió que había acordado

conceder licencia de vado permanente, de acuerdo con el criterio expresado por el Valedor do Pobo.

**Q/19372/18**

**Problemas de accesibilidad en el Hospital de Verín para las personas con discapacidad.**

El motivo de esta actuación fueron las noticias relativas a problemas de accesibilidad del Hospital de Verín. Los integrantes de una asociación de personas con discapacidad se habían concentrado para urgir mejoras. La Consellería de Sanidade comunicó mejoras y proyectos en los aseos, pero no mencionó el resto de las circunstancias relacionadas con la accesibilidad del centro, especialmente los accesos. Al cierre del informe estamos a la espera del informe complementario requerido a la consellería.

**Q/19404/18**

**Problemas de accesibilidad a la vivienda por parte de las personas con discapacidad**

Comenzamos una actuación de oficio en la que señalamos que las organizaciones de defensa de los derechos de las personas con discapacidad reclaman la modificación de la normativa para facilitar la accesibilidad de las viviendas. No se garantiza la realización de obras de accesibilidad en los domicilios privados. Piden que sea obligado realizar trabajos de adaptación en los inmuebles donde residen personas con movilidad reducida. También solicitan ayudas para que las comunidades puedan afrontar este tipo de actuaciones.

La ley de propiedad horizontal establece la necesidad de solicitar las adaptaciones por un propietario para el uso de la vivienda por personas con discapacidad o mayores de 70 años. La falta de solicitud previa dificulta la generalización de la accesibilidad y por tanto reduce las posibilidades de acceso a viviendas ya adaptadas. Además, el sistema de acuerdos en las comunidades no es adecuado; las adaptaciones para la accesibilidad universal son obligatorias cuando el importe -descontadas las ayudas públicas- no exceda de 12 cuotas mensuales, y si supera esas 12 mensualidades la junta decide por mayoría, aunque en caso de negativa los solicitantes pueden pagar la diferencia -desde las 12 mensualidades-. Este sistema hace que en muchas ocasiones las decisiones terminen en los tribunales. Además, las ayudas se reciben con retraso o no se reciben, por lo que los afectados

reclaman generalizar los incentivos mediante la disminución de impuestos como el IVA y el ICIO.

El Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad considera necesario el cambio de la ley de propiedad horizontal por contradecir la de derechos de personas con discapacidad y su inclusión social. Pocas viviendas de propiedad horizontal se encuentran adaptadas y son accesibles, por lo que muchas personas con discapacidad perciben su situación como discriminatoria.

Solicitamos información a las Consellerías de Política Social y de Infraestructuras e Vivenda y a la Delegación del Gobierno. Los informes de los departamentos de la Xunta dieron cuenta de un amplio programa de ayudas autonómicas para fomentar las obras de accesibilidad. Por su parte la Administración General del Estado informó de las modificaciones legales realizadas, en especial de la aprobación del Real Decreto-ley 21/2018, que modifica la ley de propiedad horizontal para favorecer obras de accesibilidad en edificios de propiedad horizontal. Ahora se permite que el fondo de reserva se pueda destinar a la realización de obras de accesibilidad de carácter obligatorio, y se amplía su cuantía económica, que pasa del 5% al 10% del presupuesto; y se establece la obligación de realizar obras de accesibilidad con independencia de su coste cuando las ayudas públicas alcancen el 75% del importe. Anteriormente se había establecido la posibilidad de que los ayuntamientos cedan gratuitamente el suelo de espacios libres o de dominio público preciso para instalar ascensores o rampas.

El informe reconoce que las modificaciones siguen sin satisfacer las demandas de las entidades de defensa de los derechos de las personas con discapacidad, en especial el CERMI, que reclama la eliminación del límite presupuestario de las 12 cuotas mensuales para que la obra sea obligatoria, puesto que considera que las actuaciones han de llevarse a cabo con independencia de su coste cuando las pida un vecino con discapacidad o mayor de 70 años. El decreto-ley podría tramitarse como proyecto de ley y el CERMI ha anunciado que pediría a los grupos parlamentarios que se tramite como iniciativa ordinaria y que se presenten enmiendas para que finalmente se apruebe lo que reclama.

Al cierre del informe el Real Decreto Ley 21/2018 resultó derogado

**Q/20699/18-  
Q/20705/18**

**Evolución de la valoración de la discapacidad en los equipos de las ciudades gallegas**

Iniciamos siete quejas de oficio con el fin de conocer el estado de las listas de espera en las diferentes localidades en las que trabajan equipos de valoración de discapacidad. El objetivo era conocer los tiempos de espera por localidades y el cumplimiento de la última parte de nuestras recomendaciones (“que se compruebe que las medidas (adoptadas) tuvieron efecto y corrigieron la situación hasta hacer cumplir los plazos”).

La consellería señaló que la creación de 14 nuevos equipos completos de valoración incrementó en un 74% el número de unidades técnicas valoradoras. La mayor parte de equipos se crearon en Pontevedra y Vigo, donde las listas eran más acusadas. En Pontevedra se crearon 6 y en Vigo 4. También se creó un equipo en cada una de las siguientes localidades: A Coruña, Ferrol, Lugo y Ourense. El resultado fue, de acuerdo con lo informado por la consellería, “muy positivo, cumpliendo o incluso superando las expectativas iniciales”. Al cierre del informe los nuevos equipos y profesionales de valoración resolvieron cerca de 9.500 expedientes, casi un 30% de los totales, “reduciendo directamente la lista de espera en esta cuantía”. La resolución de expedientes de valoración de grado de discapacidad aumentó en 2018 un 43,86% con las medidas puestas en marcha desde mediados de año. “Los expedientes iniciales se incrementaron en un 52,06% y los de revisión un 32,77%”. En Pontevedra el número de resoluciones se incrementó en un 70%. El 82% de los expedientes resueltos por los nuevos equipos fueron de expedientes sin prioridad (de “prioridad estándar”, señala la consellería), los que tienen mayores esperas, “por lo que la medida contribuyó de manera importante a reducir el tiempo de atención y la lista de espera para la valoración y reconocimientos de las situaciones de discapacidad”.

Por tanto, entendimos que las recomendaciones de carácter general han sido aceptadas y cumplidas, pero aún son precisas mejoras para resolver en plazo.

### **Q/20706/18- Q/20712/18**

#### **Evolución de la valoración de la dependencia en los equipos de las ciudades gallegas**

Iniciamos siete quejas de oficio para conocer la evolución de las valoraciones de dependencia. La consellería concretó las medidas que había adoptado, básicamente una simplificación administrativa, la mejora de la gestión y notificación de las citas, la potenciación de la utilización de la historia social única, la priorización de determinadas patologías, la modificación del orden de los programas de asignación de recursos, y un refuerzo de

personal.

## V. Área de sanidad

### Q/2404/18

#### Demoras en el servicio de radiología del CHUO

En el área de sanidad se inició una queja de oficio a raíz de las reiteradas quejas recibidas sobre demoras en el Servicio de Radiología del Complejo Hospitalario de Ourense. La problemática se centra fundamentalmente en pacientes de oncología, que sufren retrasos en la realización de los TAC' s de valoración solicitados por su especialista.

En un primer escrito enviado por la Consellería de Sanidad se indicaba que los TAC' s se llevan a cabo dentro de unos márgenes de tiempo de espera razonables, y que, con la finalidad de optimizar estos tramos de espera, actualmente trabaja conjuntamente con el Servicio de Oncología Médica, para elaborar vías clínicas que agilicen y mejoren los tiempos de respuesta, ajustados por prioridades. Además, se detallaban los recursos existentes y su disponibilidad según el tipo de paciente y jornada, y se destacaba que el incremento de pacientes preferentes en los últimos años, había aumentado la actividad.

La consellería afirmaba también que los TAC' s urgentes se realizan inmediatamente, y que tampoco hay demora en los TAC' s para cirugía o cambio de tratamiento. En los casos de TAC' s de control, después de la valoración del radiólogo, se programan para una fecha aproximada a la recomendada y siempre dentro de unos márgenes razonables.

Tras el análisis de la información anterior, nos volvimos a dirigir a Sanidade, trasladándole que el Valedor do Pobo no cuestiona la urgencia o preferencia del TAC de control, y que, efectivamente, se debe atender al criterio de los profesionales médicos que determinan cuáles son esos plazos razonables. Pero admitido esto, no cabe duda de que son demasiado numerosos los casos de enfermos oncológicos que, agobiados por su enfermedad, la evolución de la misma, y las consecuencias que posibles demoras pueden tener sobre la deriva de las células cancerígenas, acuden a esta Institución desesperados ante la falta de fecha para realizar esta prueba. Resulta significativo el número de expedientes

iniciado por tal motivo, más de 50 en el año 2018.

A la vista de tales números, consideramos imprescindible insistir en el análisis de ciertas cuestiones, al entender que frente a una situación ya de por sí traumática y preocupante como es el padecimiento de una enfermedad como el cáncer, los pacientes entienden que de forma reiterada se producen demoras en el seguimiento del tratamiento. Por ello, es preciso realizar una investigación amplia de los factores que pueden estar determinando un retraso continuo en ese servicio del CHOU.

A la fecha de cierre de este informe, aún se estaba pendiente de recibir la documentación de Sanidade en la que se concrete una revisión de la situación y una aclaración de la previsión de recursos y refuerzos reales y actuales destinados a afrontar esta problemática.

### Q/5630/18

#### **Incidencias por resaltes situados en los accesos a centros hospitalarios**

Tras llegar a nuestro conocimiento las incidencias que, a juicio de algunos usuarios de ambulancias, provocan los resaltes situados en los accesos a los centros hospitalarios, solicitamos de oficio un informe a la Federación Gallega de Municipios y Provincias, dado que esta problemática podría afectar a varios ayuntamientos gallegos y a las diputaciones provinciales.

La FEGAMP remitió un informe en el que se indicaba que esta problemática se había llevado a la Comisión Ejecutiva de la Federación celebrada en el mes de julio de 2018 para su estudio y debate entre los miembros. Las conclusiones, que fueron trasladadas al Valedor do Pobo, se concretan en que la existencia de resaltes, no solo en las vías públicas de titularidad municipal, sino también en las provinciales, autonómicas y estatales reguladas en la normativa vigente, no es más que un medio para garantizar las debidas medidas de seguridad vial que son imprescindibles para evitar situaciones que pueden convertirse en muy graves si no existieran estos instrumentos, y que en muchos casos son demandados expresamente polos propios ciudadanos. Además, la FEGAMP señalaba que los Ayuntamientos que tienen grandes centros hospitalarios habilitan circuitos específicos en su entorno para los vehículos de transporte urgente sanitario en los que no existen resaltes para precisamente evitar la problemática que da origen a este expediente.

En todo caso, la FEGAMP afirma ser sensibles a este problema, sin embargo, como federación carece de competencias para acometer esta regulación. Aun entendiendo que podría analizarse la forma de

paliar los efectos negativos que esta circunstancia tiene sobre los pacientes que se trasladan en ambulancias, estas tienen que ser siempre compatibles con los imprescindibles instrumentos de seguridad de nuestras carreteras y que evitan muchos accidentes. Con esta información, y teniendo en cuenta la existencia de circuitos específicos en determinados centros hospitalarios, el Valedor do Pobo entiende que lo más adecuado sería formular la problemática de forma concreto por cada centro hospitalario, a fin de valorar, con carácter particular, las características de acceso a cada uno de ellos, trabajo que se realizará en el próximo ejercicio.

## VI. Área de administración económica y transporte

### Q/3996/18

#### **Retrasos en la remisión de las reclamaciones al Tribunal Económico Administrativo Rexional de Galicia (TEAR)**

Se inició esta queja de oficio a la Consellería de Facenda sobre los tiempos de remisión de expedientes al Tribunal Económico-Administrativo Regional de Galicia (TEAR). Las relaciones entre los contribuyentes y la Administración y las problemáticas que surgen en el ámbito de las relaciones jurídico-tributarias, motivan en ocasiones, el planteamiento de consultas y la presentación de diferentes quejas en esta institución.

El espíritu de la Ley General Tributaria, como eje central del ordenamiento tributario donde se recogen los principios esenciales y se regulan las relaciones entre la Administración tributaria y los contribuyentes, prevé el reforzamiento de los derechos sustantivos de estos y la mejora de las garantías en el seno de los distintos procedimientos tributarios. Los esfuerzos revisores del legislador son buena muestra de que el sistema tributario evolucionó mucho en los últimos años, de modo que se antoja innegable la conveniencia de adecuar el funcionamiento de la Administración a las nuevas tecnologías, modernizando los procedimientos tributarios.

Se tuvo conocimiento a través de consultas y también quejas que la ciudadanía refería cierta problemática en relación a que cuándo en la vía administrativa de revisión impugnan actos de gestión, inspección o recaudación de los tributos cedidos a la Comunidad Autónoma de Galicia y formulan la reclamación económico-administrativa, el procedimiento se prolonga excesivamente en el tiempo.

Más allá de que desde la institución se resuelve de manera

individualizada el caso concreto formulado en cada queja, se observaba con cierta frecuencia, que es común a muchas de ellas, que desde que la persona interesada o legitimada en la reclamación económico-administrativa, formula escrito de interposición al órgano administrativo que dictó el acto y este lo remite al tribunal (TEAR), transcurre un excesivo plazo de tiempo que ha llegado a superar a veces los cinco meses.

Por ello, además de las modificaciones necesarias para la adecuación de las normas al contexto actual del sistema tributario, y de que en paralelo a los derechos y garantías de las personas obligadas tributarias se entiendan las obligaciones y deberes de los entes públicos, el artículo 235.3 de la Ley General Tributaria dispone que una vez dirigido el escrito de interposición de la reclamación económico-administrativa al órgano que había dictado el acto reclamable, este lo remitirá al tribunal competente en el plazo de un mes junto con el expediente, en su caso electrónico, al que se podrá incorporar un informe.

En ese contexto se incardinó la investigación de oficio, a fin de conocer las causas de la demora en la remisión de las reclamaciones económico-administrativas al tribunal (TEAR) y en su caso, de las actuaciones o medidas previstas, a fin de minimizar la problemática que tales retrasos le comportan a las personas obligadas tributarias.

La respuesta de la Consellería de Facenda se da por reproducida toda vez que se transcribió íntegramente en el Área de Administración Económica. En esencia se indicaba que el aumento del plazo medio de remisión al TEAR obedecía fundamentalmente a que con la creación de la ATRIGA en 2013, se traspasaron a esa agencia las funciones que venían desarrollando por encomienda las oficinas liquidadoras de distrito hipotecario (OLDH) de Ourense, Lugo y Pontevedra. También señalaba el informe que se habían detectado demoras excepcionales fruto de situaciones puntuales por incapacidades temporales del personal. Toda vez que se estaban emprendiendo una serie de actuaciones conducentes a la implementación de un uso intensivo de las TIC'S que culminarán con la puesta en marcha del expediente tributario electrónico en el 2019, de modo que con la interoperabilidad de los sistemas se hará efectiva la remisión de los expedientes vía electrónica al TEAR, con lo que las incidencias detectadas quedarán superadas, se concluyó la investigación.

**Q/4123/18**

**Transporte Público de Tomiño al Hospital Álvaro Cunqueiro de**



**Vigo**

Con motivo de la visita institucional y el encuentro con la ciudadanía que tuvieron lugar en el Ayuntamiento de Tomiño, tanto la alcaldesa como el vecindario trasladaron su preocupación sobre el transporte público desde ese ayuntamiento hasta el Hospital Álvaro Cunqueiro de la ciudad de Vigo y especialmente sobre la duración del viaje que se aproximaría a los 90 minutos. Igualmente, sobre la conveniencia de mejorar el transporte por Gondomar. Por ese motivo, en mayo se inició una queja de oficio para conocer detalles que aclararan la problemática.

El DOG acababa de anunciar el 30 abril la elaboración del documento base del Plan de Transporte Público de Galicia (PTPG), que acometería la Consellería de Infraestructuras e Mobilidade según disponía el artículo 2.3 de la Ley 10/2016 de medidas urgentes para la actualización del sistema de transporte público en nuestra comunidad.

Al conocer que la tramitación del Plan de Transporte Público de Galicia (PTPG) estaba en marcha y de que ese proyecto de reorganización completo del transporte por carretera supone una oportunidad para dar respuesta con eficacia a las necesidades actuales, tanto en contornos urbanos como rurales, desde esta institución, se consideró preciso iniciar una investigación de oficio, en aplicación de lo dispuesto en los artículos 13 y 16 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo.

La consellería respondió del tenor que se ha transcrito en el área de Administración Económica y Transporte, en la línea de que se considerará especialmente el acceso a centros sanitarios y que los trayectos diseñados en su momento podrían optimizarse para ajustarlos mejor a las necesidades de los usuarios.

Así, en los trabajos que se desarrollarán como consecuencia de la segunda fase de implantación del PTPG se van a combinar criterios de cobertura y criterios de eficiencia, de manera que se pueda proporcionar servicio al mayor número de poblaciones, pero que también se proporcionen servicios que sean eficientes. La introducción de los servicios de transporte bajo demanda es una de las fórmulas que se va a emplear con este objetivo, para proporcionar servicio a poblaciones del rural cuando sea preciso (cuando lo demanden los usuarios) y combinar estos servicios con otros en los que se realicen recorridos más eficientes empleando las nuevas infraestructuras existentes y facilitando a los usuarios un transporte público más rápido y, por lo tanto, más eficiente.

**Q/18712/18**

**Bonificaciones y descuentos en el transporte autonómico**

Al tener conocimiento a través de consultas telefónicas y también quejas de la problemática de los precios, la ausencia de descuentos y la pérdida de bonificaciones se incoó una queja de oficio sobre aplicación de condiciones tarifarias especiales a ciertas categorías de viajeros habituales.

La revisión en profundidad del mapa de servicios de transporte público, la planificación y el nuevo diseño de los servicios para adaptarse a la realidad actual de Galicia, constituye un reto, por lo que el Plan de Transporte Público de Galicia, tendría la oportunidad de conseguir no solo aunar la mejora del sistema de transporte público en los ámbitos comarcales y rurales llevando líneas a más localidades sino el conseguirlo optimizando los recursos públicos y con unos precios asequibles para las personas usuarias recurrentes. Ha de conseguirse conjugar la dotación del servicio de transporte en condiciones adecuadas de regularidad, frecuencia y horarios ajustando su prestación a criterios de eficiencia y maximizando el control por parte de la Administración para asegurar la calidad del servicio acorde a las condiciones tarifarias que correspondan.

El nuevo mapa de servicios de transporte público ha de responder a una doble necesidad: garantizar por una parte una mayor cobertura territorial y por otra, ofrecer satisfacción a los desplazamientos constantes y recurrentes a espacios cada vez más poblados. La respuesta de la Consellería de Infraestructuras e Mobilidade señalaba la intención de que con el Plan de Transporte Público de Galicia se extiendan las bonificaciones a los menores de 19 años y a las familias numerosas de todo el ámbito de Galicia. También está previsto según se señalaba en el informe, que en los Pliegos y Proyectos de Explotación que se redacten se extienda la obligación de que los operadores comercialicen abonos multiviaje a las relaciones de tráfico en las que actualmente se carece de ellos. Aunque se entendió aceptada la recomendación formulada, está pendiente de efectividad. La institución permanecerá atenta y vigilante a su efectividad.

**VII. Área de obras públicas y expropiaciones**

**Q/3995/18**

**Deficiencias de servicio en la AP-9**

Este año la institución inicio una nueva actuación de oficio como

consecuencia de las noticias aparecidas en distintos periódicos en relación con los atascos de la AP-9 en el entorno de Vigo. En las noticias se señalaba que los conductores que se dirigían a Vigo se encontraron con la desagradable y habitual sorpresa de un atasco kilométrico.

Solicitamos la colaboración informativa de la Delegación del Gobierno en Galicia y de AUDASA. La Delegación señaló que “en lo relativo a la posible supresión o rebaja de peaje, las autopistas están reguladas por una normativa específica que forma parte de los contratos de concesión suscritos por las respectivas sociedades concesionarias y la Administración General del Estado. El contrato de concesión no contempla en ningún caso la supresión o rebaja del dicho peaje, y en particular durante la ejecución de obras”. La concesionaria no aportó ninguna alegación, por lo que proseguimos la queja sin ella.

Mostramos el desacuerdo de esta institución con el criterio expuesto, en especial en lo relativo al no levantamiento de las barreras cuando los atascos son considerables. Como ya señalamos en la anterior actuación de oficio (Q/16382/17) y en el Informe al Parlamento de Galicia de 2017, no se tiene en cuenta que se trata de una autopista de peaje y que el servicio tiene que ser óptimo de forma permanente. En el caso de que no sea así no tiene sentido su uso como alternativa más rápida y segura que la vía convencional.

Indicamos que el criterio de que los usuarios deben sufrir las consecuencias de las obras de mantenimiento y mejoras, aplicable con carácter general a todas las obras públicas, no puede aplicarse en el mismo sentido y con el mismo alcance a las autopistas de peaje. Cuando se hacen obras con importantes consecuencias perjudiciales para el servicio debería preverse la compensación por la no prestación del servicio óptimo. Cuando los tiempos del viaje aumentan de forma significativa respecto de los comunes la consecuencia lógica debería ser la exoneración del pago del peaje, y en el caso de que esto no se haga de forma voluntaria, la devolución.

Este criterio lo trasladamos a la Delegación del Gobierno en Galicia, a AUDASA y al Defensor del Pueblo. Reclamamos que se corrigiera el tratamiento que se estaba dando a la cuestión desde la administración competente, la General del Estado. Como ya señalamos, la Delegación del Gobierno en Galicia trasladó un criterio contrario al levantamiento de las barreras o a la compensación de lo cobrado. Y añadió que “desde 2006 el tráfico entre Vigo y O Morrazo, que es el mayoritario en el puente de Rande, es libre de peaje para el usuario”. Sin embargo, se propone

la compensación de lo que se sigue exigiendo, no de los tramos libres de peaje, como es lógico.

Con posterioridad la Fiscalía Provincial de Pontevedra inició acciones civiles por los perjuicios ocasionados. Solicitó el auxilio de la institución para conocer el contenido de las dos quejas de oficio tramitadas este año y el anterior (Q/16382/17 y Q/3995/18). Remitimos a la fiscalía el contenido íntegro de las dos actuaciones y el comentario sobre la cuestión hecho en el Informe Anual de 2017. Así mismo le indicamos que además de las quejas de oficio también conocimos quejas a instancia de parte por el mismo asunto (por ejemplo, Q/4031/18 y Q/4443/18), y que los perjudicados podrían dirigirse a la fiscalía. Finalmente indicamos al Ministerio Público “la relevancia del asunto en cuanto al cometido institucional del Valedor do Pobo, puesto que se trata de problemas que se ocasionan de forma continuada y que no recibieron una respuesta adecuada por la concesionaria y la administración competente”.

La fiscalía de Pontevedra reprochó a la concesionaria que mantenga las tarifas pese a las restricciones permanentes por las obras en el puente de Rande. Por ello demandó el reintegro de los peajes pagados por los usuarios entre 2015 y 2018 y una indemnización a los que acrediten haber sufrido retenciones superiores a 10 minutos. Por tanto, existe plena coincidencia entre el criterio de esta institución y el de la fiscalía a la hora de motivar su demanda colectiva. Esta señala que “el pago del peaje tiene el carácter de contraprestación porque se entrega a cambio de recibir una prestación, que es el uso en perfectas condiciones de fluidez, velocidad y seguridad de una vía de alta capacidad”. Cuando no es así, es decir, cuando no se ofrece el servicio en condiciones satisfactorias, el cobro que no se modere o elimine debe considerarse abusivo por no respetar el criterio de reciprocidad y no mantener el equilibrio de las prestaciones.

### **Q/4124/18**

#### **Utilización de glifosatos en carreteras autonómicas**

En Tomiño, la alcaldesa y el vecindario habían trasladado con motivo de la visita institucional y el encuentro con la ciudadanía, cierta preocupación sobre el uso del producto fitosanitario denominado glifosato como herbicida de acción rápida en la eliminación de las llamadas malas hierbas en diferentes actuaciones de mantenimiento de espacios, especialmente en el tratamiento de las cunetas de la red viaria, de las carreteras: PO-344, PO-552, PO-350 y PO-195.

El uso de este tipo de herbicida químico podría ocasionar riesgos para la salud y el medio ambiente por sus efectos potencialmente tóxicos. El glifosato se infiltra en el suelo, siendo muy soluble en el agua de modo que ocasionaría contaminación en acuíferos, resultando tóxico también para la fauna acuática, animales domésticos y ganado. Además, los preparados herbicidas que contienen glifosato, vendrían acompañados de otras sustancias que facilitan su absorción y multiplicarían su toxicidad. Por eso, la aplicación de este herbicida en espacios públicos constituiría un riesgo al que estaría expuesta la población, el ganado, la flora, la fauna, el suelo y las aguas.

Por consiguiente, más allá de que por el impacto de los herbicidas derivados de los glifosatos resultara aconsejable la substitución de estos productos por métodos mecánicos, térmicos o biológicos no contaminantes a fin de evitar los potenciales daños tanto para la salud como para el medio ambiente; y de que el Real Decreto 1311/2012 de 14 de septiembre, que establece el marco de actuación para conseguir un uso sostenible de los productos fitosanitarios formule técnicas alternativas como métodos no químicos; se antojaba oportuno incoar una investigación de oficio.

El principio de cautela ha de guiar a cada administración en la limitación o incluso la prohibición del uso de estos productos en zonas o circunstancias específicas. Se parte de la consideración de que el uso de estos plaguicidas ha de obedecer a criterios de racionalización y sostenibilidad, pues solo de este modo se logrará la reducción de los riesgos y efectos del uso de los productos fitosanitarios tanto en la salud humana como en el medio ambiente.

Solicitado informe a la Consellería de Infraestructuras e Vivenda y a la Consellería de Medio Ambiente, se recibieron las contestaciones reproducidas en el Área de Infraestructuras. En esencia, se verificó que la empresa encargada de efectuar las labores de desbroce, había remitido al Ayuntamiento de Tomiño el Plan de Trabajo y el Documento de Asesoramiento con diez días de antelación, como era su deber y sin embargo el ayuntamiento no había informado sobre los riesgos fundados dentro del ámbito de sus competencias.

### VIII. Área de corporaciones locales y servicios municipales

**Q/317/18**

**Calles sin nombre y edificios sin numeración en el Ayuntamiento de Valdoviño**

En la visita realizada por la valedora al Ayuntamiento de Valdoviño el 14 de febrero de 2018, y en la reunión posterior, que tuvo lugar con los vecinos de ese término municipal, se conoció la situación existente en las proximidades de la Avenida de Valdoviño a Vilalba. A la vista de las declaraciones recogidas en este acto comunitario, se tuvo constancia de que existían vías y edificios sin denominación ni numeración. Por este motivo se abrió de oficio, la referenciada queja el 19 de febrero y se recomendó al ayuntamiento la reparación de esta situación. La aceptación de esta propuesta fue aprobada por el Pleno municipal el 16 de marzo de 2018, y se iniciaron los trámites de ejecución que finalizaron el 21 de agosto.

### Q/944/18

#### **Falta de reparación en la carretera principal de acceso al pueblo de Paredes**

A través de varios medios de comunicación, a los que se añadió una queja de una vecina no identificada, se tuvo conocimiento de la falta de reparación de la vía principal de acceso al pueblo de Paredes, Ayuntamiento de O Páramo (Lugo).

Por la motivación expuesta, se abrió de oficio el 28 de marzo la queja procedente, adjuntando fotografías de la gravedad de la situación comunicada para una normal circulación por la vía denunciada.

Incluida la obra en el Plan provincial de cooperación de obras y servicios, el 17 de agosto, el Sr. Alcalde da cuenta de la reparación de las vías de acceso a O Courel (Parroquia de Saa) y a Barreiro (Parroquia de Paredes), finalizando la intervención de esta Institución.

## IX. Área de sociedad de la información

### Q/2370/18

#### **Promoción del software libre en la administración gallega**

La institución inició actuación de oficio tras tener conocimiento de que numerosas aplicaciones que la administración autonómica ponía a disposición de la ciudadanía funcionaban solamente con software que operaba bajo licencia.

En contacto con la Agencia Galega de Modernización Tecnolóxica de Galicia (AMTEGA) se evidenció que la administración autonómica estaba avanzando en su estrategia de impulso de

software libre en diferentes ámbitos, con ciertas dificultades relacionadas con cambios de las políticas de funcionamiento de los navegadores que condicionaban la compatibilidad de algunos procesos con los sistemas libres.

La necesidad de trabajar en este campo, principalmente por tener incidencia directa en los servicios ofrecidos a la ciudadanía por medio de la e-administración y de la Sede Electrónica, así como de adaptar los formularios para salvar las dificultades, condujo al Valedor do Pobo a realizar una recomendación para que desde la Agencia se priorizase “la adaptación a software libre de los procedimientos electrónicos a disposición de la ciudadanía por medio de la Sede Electrónica, en especial los procedimientos de concurrencia competitiva y los que solamente admitan una tramitación electrónica”, así como para que se agilizase “la adaptación del 45% de los formularios restantes afectados por las políticas de funcionamiento de los navegadores”. La misma recomendación incidió en que se promoviese ante el resto de las administraciones el desarrollo de sistemas libres compatibles con LibreOffice que permitiesen abandonar la “convivencia excepcional” de éste con los programas de ofimática licenciados.

La AMTEGA anunció que continuaría con el plan de trabajo de actualización de formularios con atención a los criterios de priorización de la actualización progresiva de los que correspondiesen a procedimientos no sujetos a convocatoria, adelantando los de mayor nivel de uso y ámbito de aplicación.

En segundo término se informó de que la totalidad de los formularios correspondientes a la apertura de nuevas convocatorias ya se estaban realizando conforme a ese criterio.

El Valedor do Pobo dio por aceptada la recomendación realizada.

### **Q/4122/18**

#### **Puesta en marcha de un gestor de incidencias en la web municipal de Tomiño**

La institución abrió un expediente de oficio tras una visita institucional a Tomiño en la que un grupo de ciudadanos denunció la inexistencia de un gestor de incidencias en la web municipal.

De la documentación remitida por el Ayuntamiento se pudo deducir que se estaba trabajando en la puesta en marcha inmediata del gestor de incidentes de la página web del Ayuntamiento que llevaba un año y medio anunciado en el espacio virtual del Ayuntamiento sin funcionar.

En el momento de elaboración del presente Informe Anual, el

gestor permanece activo y bien publicitado en el sitio web del ayuntamiento.

## X. Área de igualdad de género

### Q/2394/18

#### Desigualdades en la carrera de las mujeres investigadoras

Como consecuencia de determinadas noticias en relación con la situación del personal investigador y en particular sobre la repercusión que la maternidad tiene en la carrera investigadora de las mujeres científicas, el Valedor do Pobo se dirigió de oficio a las Universidades de Santiago, A Coruña y Vigo con el fin de analizar si las investigadoras de estos organismos no pueden competir en condiciones de igualdad en convocatorias o evaluaciones de proyectos científicos por la falta de inclusión del factor de corrección por las bajas de maternidad. Se requirió a las tres Universidades información sobre el personal investigador (datos estadísticos por sexo, edad y por departamento o instituto en el que desarrolla su actividad), las actuaciones que para la implantación de la igualdad fueron desarrolladas por cada una en los últimos cinco años; y sobre las demás circunstancias que se consideren relevantes para la completa valoración del objeto de la queja.

Como respuesta, recibimos documentación en la que constan los datos en relación a la igualdad en el ámbito de la investigación científica y de las actuaciones realizadas en los últimos años para la implantación efectiva de la igualdad en el ámbito laboral del sector universitario, así como estadísticas y medidas de implantación efectiva de los avances en esta materia, medidas de conciliación, protocolos de actuación y formación continua en perspectiva de género y puesta en marcha de planes de igualdad.

Dada la importancia de esta materia, en el 2019 se profundizará en esta problemática para ahondar más allá de las reflexiones documentales y comprobar su efectividad real, por lo que se continuará con la tramitación de esta problemática.

### Q/3746/18

#### Denuncia por vulneración de derechos en una cofradía

A raíz de la noticia sobre una trabajadora bióloga de una cofradía, en la que se denunciaba vulneración de sus derechos laborales y de igualdad de género, iniciamos una investigación para comprobar la



realidad de los hechos. Finalmente, se tuvo que concluir el expediente dado que se había iniciado la vía judicial para el esclarecimiento de la problemática.

## XI. Área de vivienda y desahucios

### Q/18858/18

Problemática alquileres de viviendas en el edificio “A Patiña” en Cambre

Se incoó una queja de oficio al tener conocimiento de la preocupante situación en la que se encontrarían una veintena de familias del municipio coruñés de Cambre, arrendatarias de viviendas en el edificio A Patiña. La gestora de actividades financieras e inmobiliarias Altamira, acabada de notificar a las personas arrendatarias que el contrato de arrendamiento que en su momento habían firmado iba a expirar próximamente, por lo que deberían abandonar las viviendas toda vez que el mismo no se renovaría.

Muchas de las personas afectadas por esta problemática atravesaban situaciones de emergencia social y precariedad económica, percibiendo en algunos casos rentas o ayudas que no superarían los 400 euros mensuales.

Se estableció contacto con la entidad bancaria recordando que tanto la Declaración Universal de Derechos Humanos de 10 de diciembre de 1948 (artículo 25.1) como el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de 16 de diciembre de 1966 (artículo 11.1), o la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea (aprobada el 7 de diciembre del 2000, (artículo 34.3), coinciden en resaltar la dimensión social de la vivienda, vinculada a la mejora de las condiciones de existencia de las personas.

Como esta institución no es ajena ni a las especiales situaciones de vulnerabilidad de muchas de las familias afectadas ni a los perjuicios que les comportaría la pérdida de sus viviendas habituales que lo son desde hace ya muchos años, se comunicó a la Alcaldía del Ayuntamiento de Cambre, municipio donde se ubican las viviendas, la incoación de la actuación de oficio iniciada.

Con celeridad se pudo trasladar al órgano local, y para tranquilidad de las familias, que se había logrado de la entidad el compromiso de no efectuar lanzamiento alguno de las viviendas. A fecha de redacción de este escrito todavía se practican actuaciones con el objetivo de lograr una solución definitiva de la problemática que

contemple la singularidad y las circunstancias concurrentes en cada una de las unidades de convivencia que son parte arrendataria.

## XII. Área de interior, seguridad ciudadana y protección civil

**Q/5666/18**

### Planes de autoprotección en los centros docentes

Con fecha 20 de junio de 2018 se inicia queja de oficio para conocer la situación de los Planes de Autoprotección (PAU) en los centros docentes de nuestra Comunidad.

Para ello nos hemos dirigido tanto a la Dirección Xeral de Emerxencias, responsable del Registro de Planes de Autoprotección, REGAPE, que se regula en el artículo 5º del decreto 17/2010 y creado por la Orden de 27 de febrero de 2012, como a la Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional.

Les solicitamos en el primer caso información sobre los centros docentes que constan en el REGAPE y los que tienen el plan implementado y a la Consellería la relación de los centros que están sujetos a esta obligación y los que efectivamente registran el PAU.

La inscripción en el REGAPE es obligatoria para todos los “Establecimientos de uso docente especialmente destinados a personas discapacitadas física o psíquicas o a otras personas que no puedan realizar una evacuación por sus propios medios” y “Cualquier centro de uso docente siempre que disponga de una altura de evacuación igual o superior a 28 metros o de una ocupación superior a 1000 personas”.

Por la Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional hemos conocido que los centros que no tienen el deber genérico de disponer de un PAU son los siguientes:

| PROVINCIA | CONCELLO    | CENTRO                          |                             |
|-----------|-------------|---------------------------------|-----------------------------|
| A Coruña  | Arteixo     | CEIP Ponte dos Brozos           |                             |
|           | Betanzos    | CEIP Francisco Vales Villamarín |                             |
|           | A Coruña    |                                 | CEE Nosa Señora do Rosario  |
|           |             |                                 | CEE María Mariño            |
|           |             |                                 | CIFP Someso                 |
|           |             |                                 | CIFP Anxel Casal-Monte Alto |
|           |             |                                 | IES Plurilingüe Eusebio da  |
|           |             | IES Fernando Wirtz              |                             |
|           | Ferrol      | CEE Terra de Ferrol             |                             |
|           | Santiago de | CEE Manuel López Navalón        |                             |

|  |            |               |
|--|------------|---------------|
|  | Compostela | CEE A Barcia  |
|  |            | CEE O Pedroso |

|                      |                               |                                  |
|----------------------|-------------------------------|----------------------------------|
|                      |                               | IES Plurilingüe Rosana de Castro |
| Lugo                 | Lugo                          | CEE Santa María                  |
|                      | Monforte de                   | CEE Infanta Elena                |
| Ourense              | Ourense                       | CEE Miño                         |
|                      |                               | CEE O Pino                       |
| Pontevedra           | Cangar                        | IES de Rodeira                   |
|                      | Pontevedra                    | IES Sánchez Cantón               |
|                      |                               | IES Frei Martín Sarmiento        |
|                      | Nigrán                        | CEE de Panxón                    |
|                      | Vigo                          | IES Politécnico de Vigo          |
|                      |                               | CEE Saladino Cortizo             |
|                      |                               | CIFP Manuel Antonio              |
|                      |                               | IES Ricardo Mella                |
|                      |                               | IES de Teis                      |
|                      |                               | EPAPU Barbés                     |
| Vilagarcía de Arousa | CEE de Vilagarcía de Arousa   |                                  |
|                      | IES Armando Cotarelo Valledor |                                  |

Por la Dirección Xeral de Emerxencias hemos conocido que la situación es la siguiente:

- Centros con PAU registrado en el REGAPE:

| PROVINCIA | CONCELLO               | CENTRO                            | DATA REXISTRO REGAPE       |
|-----------|------------------------|-----------------------------------|----------------------------|
| A Coruña  | A Coruña               | CEE María Mariño                  | 28-06-2013                 |
|           |                        | CIFP Someso                       | 2012 (*) Fallo informático |
|           |                        | CIFP Ánxel Casal-                 | 04-08-2013                 |
|           | Ferrol                 | CEE Terra de Ferrol               | 27-11-2017                 |
|           | Santiago de Compostela | CEE Manuel López                  | 14-10-2014                 |
|           |                        | CEE A Barcia                      | 28-06-2013                 |
|           |                        | IES Plurilingüe Rosalía de Castro | 04-11-2013                 |

|            |        |                   |            |
|------------|--------|-------------------|------------|
| Pontevedra | Cangas | IES de Rodeira    | 27-05-2015 |
|            | Vigo   | IES Ricardo Mella | 09-05-2017 |

- Centros que están en fase de registro:

| PROVINCIA  | CONCELLO | CENTRO                          | INFORMACIÓN REGAPE   |
|------------|----------|---------------------------------|--|
| A Coruña   | Betanzos | CEIP Francisco Vales Villamarín | Solo tienen solicitado el usuario  |
|            | A Coruña | CEE Nosa Señora do Rosario      | Solo tienen solicitado el usuario  |
| Ourense    | Ourense  | CEE O Pino                      | Solo tienen creado el Titular  |
| Pontevedra | Vigo     | CIFP Manuel Antonio             | Falta certificado de implantación. Reclamado el 04/07/2013, el 05/07/2013, el 03/12/2013 y el 07/12/2017 |

- Centros sin datos en el REGAPE:

| PROVINCIA  | CONCELLO               | CENTRO                           | REXISTRO REGAPE |
|------------|------------------------|----------------------------------|-----------------|
| A Coruña   | Arteixo                | CEIP Ponte dos Brozos            | Sin datos       |
|            | A Coruña               | IES Plurilingüe Eusebio da Garda | Sin datos       |
|            |                        | IES Fernando Wirtz               | Sin datos       |
|            | Santiago de Compostela | CEE O Pedroso                    | Sin dato        |
| Lugo       | Lugo                   | CEE Santa María                  | Sin dato        |
|            | Monforte de Lemos      | CEE Infanta Elena                | Sin dato        |
| Ourense    | Ourense                | CEE Miño                         | Sin dato        |
| Pontevedra | Pontevedra             | IES Sánchez Cantón               | Sin dato        |
|            |                        | IES Frei Martín Sarmiento        | Sin dato        |
|            | Nigrán                 | CEE de Panxón                    | Sin dato        |

|                      |                               |          |
|----------------------|-------------------------------|----------|
| Vigo                 | IES Politécnico de Vigo       | Sin dato |
|                      | CEE Saladino Cortizo          | Sin dato |
|                      | IES de Teis                   | Sin dato |
|                      | EPAPU Berbés                  | Sin dato |
| Vilagarcía de Arousa | CEE de Vilagarcía de Arousa   | Sin dato |
|                      | IES Armando Cotarelo Valledor | Sin dato |

Aun teniendo en cuenta los cursos que en materia preventiva la consellería incluye dentro de la planificación anual informativa y formativa de sus trabajadores que se desarrollan desde el año 2014 a través de la Plataforma de Teleformación de Galicia (PLATEGA) y de los cursos presenciales que se imparten sobre prevención de riesgos laborales, primeros auxilios, alergias, intolerancias alimentarias, etc. dentro de la campaña de vigilancia de la salud, tanto para el personal docente como no docente, hemos considerado oportuno hacer una recomendación y una sugerencia a a la Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional en los siguientes términos:

Que por parte de la Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional se pongan en marcha los procedimientos necesarios para dotar de un PAU, debidamente registrado, a todos los centros docentes obligados, se mantengan actualizados y se realicen los simulacros previstos así como la formación necesaria para que en caso de emergencia o siniestro se pueda actuar con rapidez y eficacia.

Y la siguiente sugerencia:

Que las jefaturas territoriales de la Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional adopten las medidas precisas para que las jefaturas de inspección educativa incluyan entre los aspectos que deben supervisar la conveniencia de contar con un Plan de Autoprotección en aquellos centros educativos que no están legalmente obligados pero que por sus circunstancias de localización, accesos, cercanía de instalaciones potencialmente peligrosas, u otras, hagan adecuada la implantación de un PAU.

A pesar de que la recomendación y la sugerencia se han realizado con fecha 8 de noviembre de 2018 y se han reiterado en fechas 11/12/2018; 11/01/2019 y 12/02/2019 no hemos recibido ninguna respuesta por parte de la consellería.

**Q/12246/18**

**Ayudas con motivo de la explosión de una pirotecnia en Tui**

Iniciada el 29 de junio ante las quejas expresadas por los afectados en los medios de comunicación social y al entender que había pasado ya un tiempo prudencial desde que el 23 de mayo la explosión de una nave clandestina de material pirotécnico en el ayuntamiento de Tui provocase el fallecimiento de dos personas dejando 37 heridos, afectando a 692 personas, con graves daños materiales, con 26 casas destruidas y 92 con daños.

Se inició de oficio al tener conocimiento de las quejas expresadas por los afectados reclamando a las administraciones las ayudas que permitieran recuperar las viviendas y la zona afectada centrándose fundamentalmente las demandas en la declaración de zona catastrófica por parte del Gobierno de España, acuerdo adoptado posteriormente por el Consejo de Ministros de fecha 7 de septiembre de 2018.

Comprobamos también las ayudas adoptadas por la administración gallega, por lo que la queja fue archivada con fecha 16/10/2018 al entender que las medidas adoptadas eran correctas, que el acuerdo del Consejo de Ministros desbloqueaba las últimas reclamaciones paralizadas pendientes de esta decisión y al no ver en los medios de comunicación protesta o queja por parte de los afectados

**XIII. Área de discriminación por razón de orientación sexual e identidad de género**

**Q/18730/18**

**Ataques homófobos en el Ayuntamiento de A Laracha**

Como consecuencia de la noticia aparecida en el diario La Voz de Galicia el día 3 de octubre en relación con ataques homófobos producidos en una vivienda en un local de hostelería de Paiosaco, en la parroquia de Lestón, se abrió una investigación de oficio. El propietario del negocio había sido víctima de un ataque absolutamente injustificado en su intimidad personal y de daños materiales en su local y vivienda, con pintadas insultantes en la fachada de su bar-restaurante y en la casa de su abuela, al lado del local.

Nos dirigimos al Ayuntamiento de A Laracha, comunicándole que esa administración local debía poner todos los medios para esclarecer la autoría de los hechos y determinar, en su caso, la naturaleza de esa acción sancionable; y para que nos facilitara información, en el ámbito de sus competencias, sobre las

comprobaciones realizadas en relación con los hechos señalados, en el caso de confirmarse; sobre si fueron adoptadas medidas para evitar que se repita una clara violación de los derechos fundamentales de este vecino por motivos homófobos inaceptables en nuestra sociedad; sobre las medidas que se adoptaron o se adoptarían, en el caso de confirmarse la reiteración de los ataques al día siguiente; y sobre las demás circunstancias que se consideraran relevantes para la completa valoración del objeto de la queja.

En el informe remitido a esta institución, el alcalde comunicó que no constaba en las dependencias municipales de ese ayuntamiento ninguna denuncia en relación a este tema por parte del interesado. Al mismo tiempo, se mantuvo una comunicación con el afectado donde se puso de manifiesto a esa alcaldía que su interés era dejar pasar la situación y no darle más publicidad a lo ocurrido ni que se actuara en ningún sentido. Por lo anterior, hubo que archivar el expediente.







## Capítulo 3

### INFORME SOBRE TRANSPARENCIA



## I. Introducción

Como hemos tenido la oportunidad de subrayar en diferentes ocasiones, la transparencia es clave en cualquier sistema democrático. Un déficit de transparencia devalúa la democracia, puesto que la información pública es del ciudadano, no de la administración.

La ley gallega de transparencia y buen gobierno prevé la creación de dos órganos incardinados en el Valedor do Pobo; uno destinado al control del cumplimiento de las obligaciones generales de la ley, el Comisionado da Transparencia, y otro para la resolución de los recursos derivados de las solicitudes de acceso a la información pública, la Comisión da Transparencia.

La ley separa las funciones del comisionado y de la comisión de las propias del Valedor do Pobo, fundamentalmente conocer las quejas y publicar su resultado más destacado mediante informes al Parlamento de Galicia.

Las quejas en materia de transparencia se desarrollan en el área correspondiente del capítulo II de este informe. Por su parte, las actuaciones del comisionado y de la comisión son tratadas en el presente Capítulo III, junto con la labor de transparencia (publicidad activa y respuestas a solicitudes de información pública) de la propia institución.

Además, la ley gallega prevé que el Valedor do Pobo incluya en su informe anual ante el Parlamento de Galicia un epígrafe relativo al grado de aplicación y cumplimiento de la ley de transparencia, en la cual recogerá, en todo caso, los criterios interpretativos y recomendaciones, la relación de reclamaciones, la actividad de asesoramiento, los requerimientos efectuados y la evaluación del grado de cumplimiento de los deberes de publicidad activa por parte de los sujetos afectados.

## II. El Valedor do Pobo como comisionado da transparencia

Con carácter general se aprecia el cumplimiento de las obligaciones de publicidad activa que afectan a todas las administraciones y a otros sujetos afectados por las obligaciones legales de transparencia. Sus webs o portales dedicados a la transparencia recogen la práctica totalidad de los contenidos previstos en las leyes, aunque en algún caso se aprecian incumplimientos puntuales, informaciones incompletas, o que la información se pone a disposición de una forma mejorable a través de otra sistemática.

El Comisionado da Transparencia está realizando comprobaciones de oficio para conocer las posibles carencias o la necesidad de aplicar mejores prácticas en la puesta a disposición de la información pública. Lo materializaremos por fases; en un primer momento analizaremos la información que corresponde aportar a la administración autonómica, y posteriormente analizaremos la que afecta al resto de las administraciones gallegas o a los sujetos privados a los que afectan las previsiones de publicidad activa. La primera fase se encuentra avanzada y en breve podrá comenzarse la fase de alegaciones

y eventuales requerimientos de enmienda y corrección. Entre tanto tramitamos las denuncias por incumplimientos y las peticiones de inclusión de determinados contenidos como publicidad activa para fomentar su difusión cuando se considere de interés para la ciudadanía.

Algunos ayuntamientos pretenden justificar determinadas carencias en su falta de recursos personales y materiales. No obstante, en la actualidad existen suficientes mecanismos de colaboración, por lo que esas carencias deberían corregirse.

### 1. Reclamaciones por incumplimientos en materia de publicidad activa

- Como ya mencionamos en el pasado informe, se realizó un requerimiento de enmienda de incumplimientos en materia de publicidad activa dirigido a la Universidad de Santiago de Compostela. No había publicado el reglamento de asignación de plazas de catedrático/a de universidad por el turno de promoción interna.

- Se recibió comunicación del Consello de Contas de Galicia en la que señalaba que su pleno acordó archivar una comunicación en relación a la Fundación Eduardo Pondal por no afectar al ámbito de actuaciones previstas en el vigente plan de trabajo aprobado por el pleno, y notificar ese acuerdo de resolución al reclamante y al Valedor do Pobo como Comisionado da Transparencia.

Por la información proporcionada la fundación era beneficiaria de dos subvenciones de la Diputación Provincial de A Coruña, por lo que si estos importes constituyeran al menos el 40% de los ingresos de la fundación, estaría obligada a proporcionar publicidad activa (sin necesidad de petición previa).

Nos dirigimos a la fundación para requerir que aportara datos sobre la cuestión y, en su caso, la justificación del cumplimiento del deber de publicidad activa, de acuerdo con la normativa básica y autonómica de transparencia.

Al cierre del presente informe aún no hemos recibido la preceptiva respuesta de la fundación, por lo que reiteramos el requerimiento y advertimos a la fundación que en caso de persistir la falta de respuesta procederemos de acuerdo con lo previsto en la ley de transparencia de Galicia, que indica que el Comisionado da Transparencia efectuará requerimientos para la enmienda de los incumplimientos que se puedan producir de las obligaciones establecidas en materia de publicidad activa previstas en la ley (art. 32.3.e)).

### 2. Consultas

Este año se recibió una única consulta al Comisionado da Transparencia de Galicia, la remitida por la Secretaría del Ayuntamiento de Poio sobre la cesión de la identidad del denunciante en procedimientos sancionadores en los que ejerza la acción pública en materia urbanística o ambiental, finalizados, no finalizados y en los que el denunciante sea interesado. La respondimos de la siguiente forma:

#### “Contenido de la consulta

El 20 de abril de 2018 la secretaria del Ayuntamiento de Poio solicita del Valedor do Pobo, como Comisionado da Transparencia, que con la finalidad de aportar mayor seguridad jurídica a las peticiones de acceso a la información, facilite su parecer técnico en relación con la “cesión del dato de la identidad del denunciante en los diferentes expedientes sancionadores, relativos al ejercicio de la acción pública en materia de urbanismo o medio ambiental”. También en relación con la “transmisión de tal información en caso de que se trate de un expediente no terminado, en el que lo/la denunciante ostenta además la condición de interesado/a en los términos de la ley 39/2015”.

#### Competencias del Comisionado da Transparencia

El artículo 32 de la ley 1/2016, de 18 de enero, de Transparencia y Buen Gobierno, señala el siguiente: “1. Se crea el Comisionado da Transparencia y se le atribuyen sus funciones al Valedor do Pobo. 2. El Comisionado da Transparencia es el órgano independiente de control del cumplimiento de los deberes comprendidos en este título por parte de los sujetos incluidos en su ámbito de aplicación. 3. El Comisionado da Transparencia ejercerá las siguientes funciones: a) Responder a las consultas que, con carácter facultativo, le sean formuladas por los sujetos incluidos en el ámbito de aplicación de esta ley...”.

Las administraciones locales no están entre las afectadas por la citada ley autonómica. Únicamente les concierne lo relativo a la posibilidad de que contra sus resoluciones de acceso a la información pública se promueva el recurso administrativo substitutivo previsto en la ley. Ese recurso no se conoce por el Comisionado, sino por la Comisión da Transparencia, un órgano colegiado adscrito al Valedor do Pobo. Sin embargo, dada esta adscripción y teniendo en cuenta que cualquier otra administración pública o sujeto afectado puede precisar criterio sobre la materia, la comisionada considera conveniente dar respuesta a la cuestión.

#### Normativa sobre transparencia

La ley 1/2016, de 18 de enero, reconoce, en su art. 24, el derecho de todas las personas a acceder a la información pública, entendida como los contenidos o documentos, cualquier que sea su formato o soporte, que consten en poder de alguno de los sujetos incluidos en el ámbito de aplicación de esta ley y que fueran elaborados o adquiridos en ejercicio de sus funciones; es la misma definición de la información pública que se contiene en el art. 13 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre (básica).

El concepto de información pública y el derecho de acceso a la misma se configuran de forma amplia en la normativa autonómica y estatal. Los titulares del derecho son todas las personas y el solicitante no está obligado a motivar su solicitud de acceso a la información (art. 26.4 Ley 1/2016, de 18 de enero).

La ley 19/2013, de 9 de diciembre, tiene por objeto “ampliar y reforzar la transparencia de la actividad pública” y “regular y garantizar el derecho de acceso a información relativa a aquella actividad” (art. 1). En su preámbulo señala que “la transparencia, el acceso a la información pública y las normas de buen gobierno deben ser los ejes fundamentales de toda acción política. Sólo cuando la acción de los responsables públicos se somete a escrutinio, cuando los ciudadanos pueden conocer cómo se toman las decisiones que les afectan, como se manejan los fondos públicos o bajo qué criterios actúan nuestras instituciones podremos hablar del inicio de un proceso en el que los poder públicos comienzan a responder a una sociedad que es crítica, exigente y que demanda participación de los poder públicos”.

La Ley gallega 1/2016, de 18 de enero, señala en su Exposición de Motivos que “la creciente exigencia ciudadana de control público de la actuación de las administraciones” aconseja la aprobación del texto, y resalta la superación de los anteriores estándares (“avanzar en los pasos dados por la legislación previa y de superarlos”), lo que se concreta en un texto legal que establece exigencias añadidas de transparencia y acceso a la información pública.

#### Límites de la transparencia y aplicación al caso

Lo que se consulta es la aplicación del límite de la protección de datos de carácter personal a las solicitudes para conocer la identidad de un denunciante cuando su denuncia se haya tenido en cuenta para la iniciación de oficio de un expediente sancionador, la influencia que en eso puede tener la consideración del denunciante como interesado, y la influencia del estado del procedimiento (en curso o finalizado).

Los límites para el acceso se regulan en los artículos 14, 15 y 18 de la ley 19/2013, de 9 de diciembre, a la que se remite a la autonómica. La consulta se refiere a los límites relativos a la protección de los datos de carácter personal. Al respecto el artículo 15 de la ley señala:

“1. Si la información solicitada contuviera datos especialmente protegidos a los que se refiere el apartado 2 del artículo 7 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, el acceso únicamente se podrá autorizar en caso de que se contara con el consentimiento expreso y por escrito del afectado, a menos que dicho afectado hiciera manifiestamente públicos los datos con anterioridad a que se solicitara el acceso. Si la información incluyera datos especialmente protegidos a los que se refiere el apartado 3 del artículo 7 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, o datos relativos a la comisión de infracciones penitenciarias o administrativas que no llevaran la amonestación pública al infractor, el acceso solo se podrá autorizar en caso de que se cuente con el consentimiento expreso del afectado o se aquel estuviera amparado por una norma con rango de ley. 2. Con carácter general, y salvo que en el caso concreto prevalezca la protección de datos personales u otros derechos constitucionalmente

protegidos sobre el interés público en la divulgación que lo impida, se concederá el acceso a información que contenga datos meramente identificativos relacionados con la organización, funcionamiento o actividad público del órgano. 3. Cuando la información solicitada no contuviera datos especialmente protegidos, el órgano a lo que se dirija la solicitud concederá el acceso previa ponderación suficientemente razonada del interés público en la divulgación de la información y los derechos de los afectados cuyos datos aparezcan en la información solicitada, en particular su derecho fundamental a la protección de datos de carácter personal (...).4. No será aplicable lo establecido en los apartados anteriores si el acceso se efectúa previa disociación de los datos de carácter personal de modo que se impida la identificación de las personas afectadas. 5. La normativa de protección de datos personales será de aplicación al tratamiento posterior de los obtenidos a través del ejercicio del derecho de acceso”.

El dato que tratamos no es especialmente protegido (ideología, afiliación sindical, religión o creencias, origen racial, salud, vida sexual, o infracciones que no conlleven amonestación pública). Tampoco es un dato meramente identificativo relacionado con la organización, funcionamiento o actividad público, en cuyo caso el acceso se concede con carácter general. Dado que no estamos ni ante datos especialmente protegidos ni ante datos organizativos o de funcionamiento, para evaluar el acceso se realizará la ponderación del interés en la divulgación y los derechos de los que aparezcan como afectados, en especial el derecho a protección de datos. Esta ponderación se realiza mediante el llamado test del daño (a los posibles derechos afectados) y del interés (en el acceso a la información).

En cualquiera caso, el perjuicio se entiende siempre descartado con la disociación de los datos personales; no se aplica lo establecido en los apartados anteriores (respeto de los límites para la protección de datos de carácter personal) si el acceso se efectúa previa disociación de los datos de carácter personal, de modo que se impida la identificación de las personas afectadas (art. 15.4 de la Ley 19/2013). Es decir, la normativa de transparencia asegura la protección de los datos mediante la disociación del dato personal y la entrega del resto de la información (entrega disociada o anónima). Pero en este supuesto, dado que el único dato que se pide es la propia identificación, de negarse esta ya no existiría información parcial a la que acceder.

Para la aplicación de límites relacionados con la protección de los datos de carácter personal la disposición adicional quinta de la Ley 19/2013 señala (colaboración con la Agencia Española de Protección de Datos) que “el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno y la Agencia Española de Protección de Datos adoptarán conjuntamente los criterios de aplicación, en su ámbito de actuación, de las reglas contenidas en el artículo 15 de esta ley, en particular en lo que respeta a la ponderación del interés público en el acceso a la información y la garantía de los derechos de los interesados cuyos datos se

contuvieren en la misma, de conformidad con lo dispuesto en esta ley y en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre”.

A falta de criterio conjunto conocido debe tenerse en cuenta lo señalado por la Agencia Española de Protección de Datos. Esta cuestión fue tratada por la agencia en su consulta 214/2009. Sus criterios (como los de todas las entidades autonómicas competentes) tienen relevancia como fuente para conocer el tratamiento administrativo de la protección de los datos personales como límite de la transparencia. Además, la protección de los datos de carácter personal es el límite más frecuente y con mayores repercusiones en la transparencia.

La consulta examina la legalidad de la cesión al denunciado del nombre de la persona que presenta la denuncia a la luz de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal. La agencia señala que ya se había pronunciado en el informe de 25 de julio de 2007. Indicó que la comunicación del dato constituye, conforme al artículo 3 i) de la Ley Orgánica 15/1999, una cesión de datos de carácter personal. Y en aplicación del artículo 11.1 sólo pueden ser comunicados a un tercero para el cumplimiento de fines directamente relacionados con las funciones legítimas del cedente y del cesionario con el previo consentimiento del interesado, con la excepción de aquellos casos en que lo prevea una ley. La transmisión al denunciado implicaría su revelación a una persona distinta y una cesión o comunicación que no encontraría amparo en los supuestos previstos en la ley.

La cuestión también puede analizarse en lo relativo al derecho de acceso a la documentación del procedimiento para los interesados, según el concepto de estos en la normativa de procedimiento administrativo. Es claro que aquel frente a quien se dirige el procedimiento sancionador (presunto infractor) es interesado en él. Los interesados tienen derecho a conocer en cualquier momento el estado de la tramitación de los procedimientos y a obtener copias de documentos contenidos en ellos. Así, el procedimiento sancionador se desarrolla de acuerdo con el principio de acceso permanente, lo que significa que en cualquier momento el interesado tiene derecho a conocer el curso de la tramitación y a obtener copias.

Sin embargo, en algunos procedimientos sancionadores la denuncia no forma parte del expediente administrativo, en cuyo caso no es preciso poner en conocimiento del denunciado ni la existencia de la denuncia ni la identidad del denunciante. Y con carácter general el procedimiento sancionador se inicia de oficio, no la instancia de parte, aunque tenga la condición de interesada. La denuncia sólo pone en conocimiento del órgano competente la existencia de un hecho que puede constituir infracción administrativa, sin que eso suponga el deber de incoar un expediente sancionador. Una vez iniciado el procedimiento se desarrollará de acuerdo con el principio de acceso permanente, por lo que el presunto responsable puede conocer en cualquier momento el estado del procedimiento y obtener copias.



Este derecho tiene las excepciones legalmente previstas, como las relativas a la intimidad de las personas o a los documentos de carácter nominativo, segundo indica la consulta de la Agencia Española de Protección de Datos. Señala que “si el denunciante manifestó expresamente su deseo de confidencialidad o a juicio de la unidad que deba resolver se entiende la necesidad de garantizar la identidad del denunciante en condiciones de confidencialidad, podrá denegarse el acceso solicitado mediante resolución debidamente motivada del órgano que deba resolver. Y en todo caso... el solicitante deberá acreditar “un interés legítimo y directo” que justifique la cesión, a juicio de la unidad responsable de resolver...”.

El mismo criterio es el que recogen la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno, y la Ley gallega 1/2016, de 18 de enero, de Transparencia y Buen Gobierno. En ellas se establece como posible límite al derecho de acceso a la información, entre otras circunstancias, la prevención, investigación y sanción de los ilícitos penales, administrativos o disciplinarios. La aplicación de los límites no es automática y debe tener carácter restrictivo. Y debe hacerse mediante la ponderación que señalamos, para la que habrá que tener especialmente en cuenta el criterio expresado por la Agencia Española de Protección de Datos.

### Conclusión

Los interesados tienen derecho a conocer en cualquier momento el estado de tramitación de los procedimientos y a obtener copias de sus documentos, también en los procedimientos sancionadores, en los que rige el principio de acceso permanente. En esos procedimientos el denunciado es siempre interesado en caso de que se inicie contra él un procedimiento sancionador.

En algunos procedimientos sancionadores la denuncia no forma parte del expediente (por ejemplo, en los tributarios). Con carácter general estos procedimientos se inician de oficio, no a instancia de parte. Eso hace que las circunstancias del caso deban ser ponderadas para decidir sobre el acceso al dato personal solicitado. Puede justificarse la denegación del acceso a la identidad del denunciante por la aplicación del límite al acceso relacionado con los expedientes sancionadores previsto en el artículo 14 de la Ley 19/2013.

Ese juicio de ponderación debe hacerlo cada administración o órgano en función del caso concreto de que se trate. Como premisa, si el denunciante manifestó expresamente su deseo de confidencialidad, o si se entiende la necesidad de garantizar la identidad del denunciante en condiciones de confidencialidad, entonces debe negarse el acceso mediante resolución motivada por medio de la ponderación a la que se refiere la ley de transparencia. La ley posibilita la cesión cuando en la ponderación deban prevalecer el interés público o privado en el acceso (art. 14.2 de la ley 19/2013).

En lo anterior no influirá la condición de interesado tanto del denunciante como del denunciado. Desde la perspectiva del denunciante, que este tenga o no la consideración de interesado no influye en las consideraciones que tratamos, puesto que también en este caso habrá que ponderarse la necesidad o conveniencia de la confidencialidad. En cualquiera caso el denunciante puede ver afectados sus derechos e intereses, por lo que la administración debe darle audiencia por un plazo de 15 días (art. 19.3 de la ley 19/2013). Sí influirá el estado en el que se encuentre el procedimiento. Si el denunciado reclama la información con el procedimiento en curso la resolución debe producirse como incidente del procedimiento principal, y no como solicitud de información pública (disposición adicional primera de la ley 19/2013). En cualquiera caso el derecho material a aplicar será el citado. Y si el procedimiento se encuentra cerrado se aplicarán directamente todas las normas de transparencia y protección de datos, tanto las materiales como las formales.

El anterior criterio se expone sin perjuicio de cualquier otro mejor fundado”.

### III. La transparencia de la institución del Valedor do Pobo

El art. 3.1.d) de la ley gallega de transparencia establece que se aplica al Valedor do Pobo “en relación con sus actividades sujetas a derecho administrativo y, en todo caso, respecto de sus actos de personal y contratación”.

La promoción de la transparencia es una de las principales actividades de la Institución. La web del Valedor do Pobo permite informar de todas las obligaciones legales en materia de transparencia. En esa web existe un Portal de Transparencia en el que se incorpora toda la publicidad activa y progresivamente se incluyen los asuntos consultados más frecuentemente.

La Asociación Transparencia Pública, que aplica un ranking dinámico de transparencia, reconoce al Valedor do Pobo como a la defensoría más transparente de España. La institución fue calificada de esa forma desde la puesta en marcha del ranking y sigue siendo la más transparente.

| POSICIÓN | ENTIDAD  | ÍNDICE               | PORCENTAJE |
|----------|--|----------------------|------------|
| 1        |  Valedor do Pobo Galego                       | 66 de 79 indicadores | 83.54%     |
| 2        |  Ararteko                                     | 59 de 79 indicadores | 74.68%     |
| 3        |  Defensor del Pueblo                          | 39 de 79 indicadores | 49.37%     |
| 4        |  Defensor del Pueblo Andaluz                  | 36 de 79 indicadores | 45.57%     |
| 5        |  Síndic de Greuges de Catalunya               | 32 de 79 indicadores | 40.51%     |
| 5        |  Diputado del Común de Canarias               | 32 de 79 indicadores | 40.51%     |
| 7        |  Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana | 31 de 79 indicadores | 39.24%     |
| 8        |  Justicia de Aragón                           | 30 de 79 indicadores | 37.97%     |
| 9        |  Defensor del Pueblo de Navarra               | 27 de 79 indicadores | 34.18%     |
| 10       |  Procurador del Común de Castilla y León      | 20 de 79 indicadores | 25.32%     |

Fuente: DYNTRA

Esta evaluación reconoce el compromiso del Valedor con la transparencia, reforzado con la entrada en vigor de la ley gallega de transparencia, que le atribuyó nuevas funciones en esta materia. Seguimos incorporando otras informaciones previstas en los criterios añadidos por las entidades evaluadoras con el fin de mejorar el nivel de transparencia de la institución.

Además de los contenidos previstos en la ley, todas las resoluciones de la valedora (recordatorios de deberes legales, recomendaciones y sugerencias) y su resultado (aceptadas o rechazadas) se publican en la web, de igual manera que los documentos, actividades y agenda de la valedora. Además, todas las resoluciones de la Comisión da Transparencia y del Comisionado da Transparencia han sido publicadas puntualmente en las webs del Valedor y de la Comisión da Transparencia.

Se ha creado una unidad especializada para orientar y dar respuesta a las solicitudes de información y para la ampliación y actualización de la publicidad activa a través de nuestro Portal de Transparencia.

Por lo que se refiere a las solicitudes de información pública, este año se han recibido ocho.

-Sobre quejas relacionadas con el Ayuntamiento de Pazos de Borbén durante los últimos ocho años. Se pedía haciendo alusión a la condición de concejal del ayuntamiento. Se envió la relación de quejas que afectaban a ese ayuntamiento.

-Sobre si se había resuelto la plaza de jefe de servicio II del Valedor do Pobo. Se informó de la fecha de la resolución y de su publicación en el DOG.

-Sobre consorcios provinciales contra incendios y emergencias en Ourense, Lugo y A Coruña. Se indicó el nombre y dirección de los consorcios.

-Sobre resolución de la valedora referente a los requisitos para impartir docencia y formar parte de las listas para cubrir plazas de profesores en los institutos náutico-pesqueros. Se remitió el enlace directo en el que se encuentra la recomendación dirigida a la Consellería de Facenda para actualizar la convocatoria de contratación temporal en los institutos marítimo-pesqueros, formulada con ocasión de una queja.

-Sobre la plaza de jefe de servicio afectada por la sentencia 327/2018 de la Sala de lo Contencioso-administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Galicia. Se respondió que se había presentado un recurso.

-Sobre personal técnico del Valedor do Pobo con licenciatura o grado en derecho y colegiación como ejerciente o no ejerciente. Se respondió aportando esa información.

-Sobre entidades no colaboradoras o entorpecedoras de la labor del Valedor do Pobo. Se remitió un listado de las mismas y se informó de que desde 2007 no se realizaron nuevas declaraciones de hostilidad y entorpecimiento. No obstante, las advertencias de posible declaración, que se realizan después de 3 requerimientos de la información, se publican anualmente en los Informes al Parlamento de Galicia.

-Sobre gastos en campañas de publicidad de la Xunta de Galicia y entes dependientes. Se respondió que debía pedirse a quien tiene la información, la propia Xunta, y que si no recibía respuesta o fuera negativa, entonces podría recurrir a la Comisión da Transparencia.

#### IV. la actividad de la Comisión da Transparencia

##### 1. Datos estadísticos de la Comisión da Transparencia

| ACTIVIDAD DE LA COMISIÓN DA TRANSPARENCIA DE GALICIA |                     |                     |       |
|--|---------------------|---------------------|-------|
| AÑO 2018   |                     |                     |       |
| Nº SESIONES  | 10                  |                     |       |
| RECLAMACIONES  |                     |                     |       |
| PRESENTADAS año 2018                                 | 148                 |                     |       |
| RESUELTAS  | 175                 |                     |       |
|  | Expedientes<br>2017 | Expedientes<br>2018 | TOTAL |
| ■ Estimadas  | 19                  | 64                  | 83    |
| Estimación total                                     | 6                   | 50                  | 56    |
| Estimación parcial                                   | 5                   | 3                   | 8     |
| Estimación por motivos formales                      | 3                   | 11                  | 14    |

|   |           |            |                      |
|---|-----------|------------|----------------------|
| Estimación para retroacción del expediente                          | 5         | 0          | 5                    |
| ■ <b>Desestimadas</b>   | 5         | 16         | <b>21</b>            |
| ■ <b>Archivo</b>  | 8         | 10         | <b>18</b>            |
| Por desistimiento   | 6         | 7          | <b>13</b>            |
| Diligencia de archivo   | 2         | 3          | <b>5</b>             |
| ■ <b>Inadmitidas<sup>1</sup></b>                                    | 15        | 38         | <b>53</b>            |
| <b>TOTAL</b>  | <b>47</b> | <b>128</b> | <b>175</b>           |
| <b>PENDIENTES DE RESOLUCIÓN</b>                                     |           | <b>20</b>  |                      |
| <b>EXPEDIENTES SOBRE DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA</b> |           |            |                      |
| Presentados   |           |            | <b>1</b>             |
| Resueltos   |           |            | <b>1</b>             |
| <b>RECURSOS CONTENCIOSO-ADMINISTRATIVOS</b>                         |           |            |                      |
| En trámite  |           |            | <b>1<sup>2</sup></b> |
| Finalizado por sentencia (STSXG 212/2018)                           |           |            | <b>1<sup>3</sup></b> |

### RECLAMACIONES INADMITIDAS<sup>1</sup>

|   |           |
|---|-----------|
| • <i>Inadmisión: falta de competencia de la Comisión –Art. 116 la) LPAC-</i>  | <b>5</b>  |
| • <i>Inadmisión: acto no susceptible de recurso –Art. 116 c) LPAC-</i>  | <b>3</b>  |
| • <i>Inadmisión: carencia de fundamento –Art. 116 y) LPAC-</i>  | <b>7</b>  |
| • <i>Inadmisión: solicitud repetitiva o abusiva –Art. 18 y) Ley 19/2013-</i>  | <b>2</b>  |
| • <i>Inadmisión: procedimiento administrativo en curso -Disp. Adicional 1ª.1 de la Ley 19/2013</i>                      | <b>4</b>  |
| • <i>Inadmisión: régimen jurídico específico de acceso a la información -Disp. Adicional 1ª.2 de la Ley 19/2013</i>     | <b>16</b> |
| • <i>Inadmisión por solicitud extemporánea -Art. 20.1 de la Ley 19/2013)</i>  | <b>5</b>  |
| • <i>Inadmisión por no ser el asunto susceptible de recurso en materia de información pública –Art. 28.1 Ley 1/2016</i> | <b>11</b> |
| <b>TOTAL</b>  | <b>53</b> |

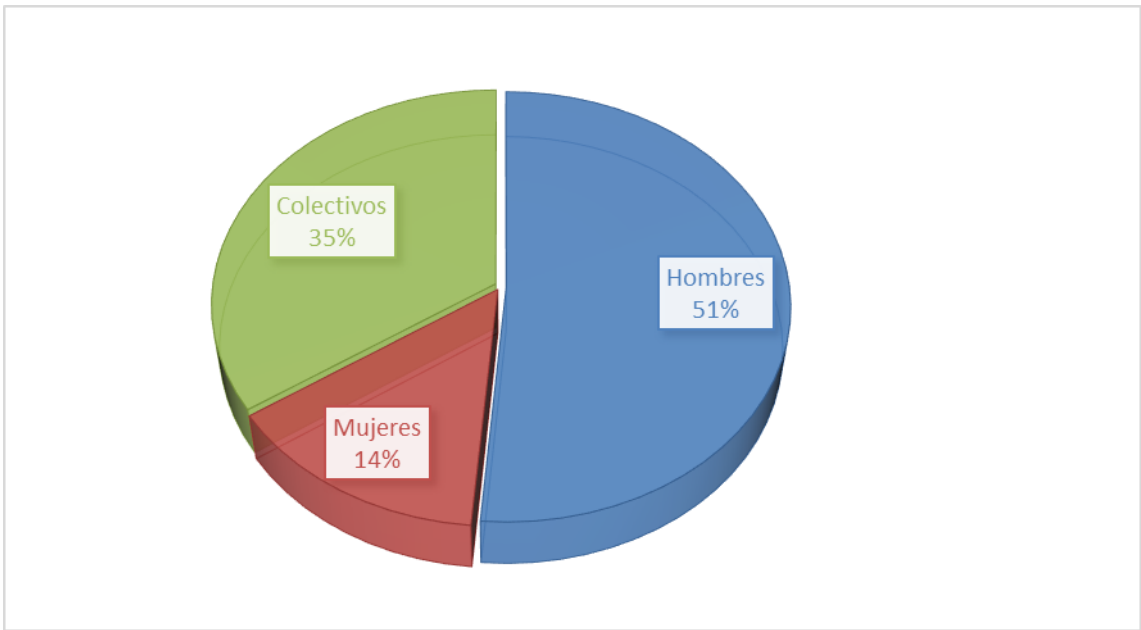
<sup>1</sup> Ver el siguiente cuadro

<sup>2</sup> Corresponde a un expediente tramitado en el año 2017

<sup>3</sup> Corresponde a un expediente tramitado en el año 2016

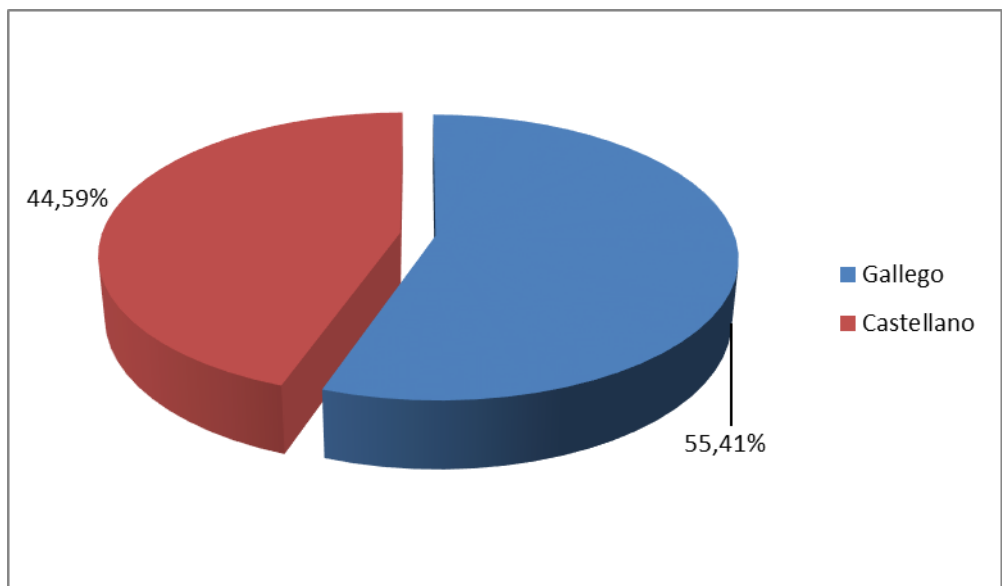
**GÉNERO DE LOS RECLAMANTES:**

|            |    |
|------------|----|
| Hombres    | 76 |
| Mujeres    | 21 |
| Colectivos | 51 |



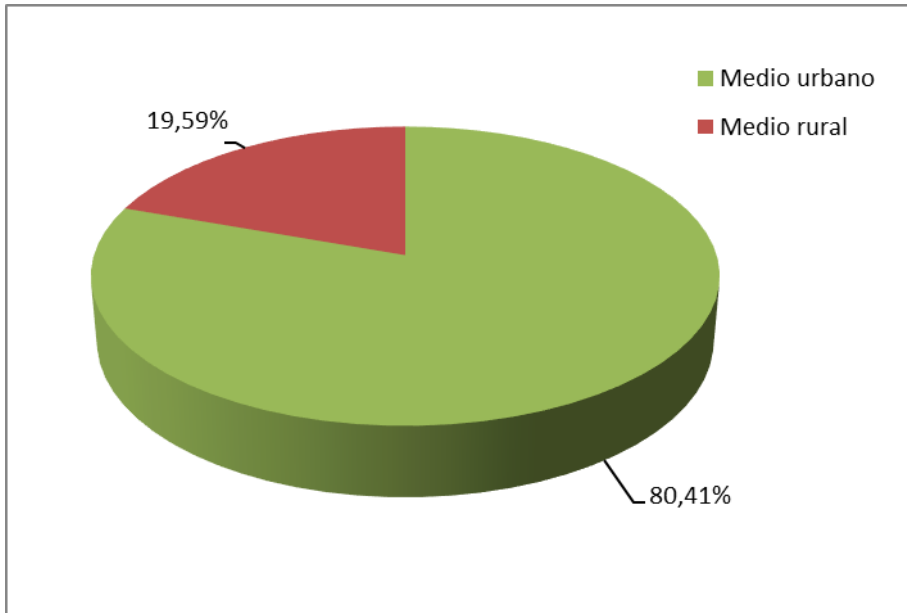
**IDIOMA:**

|            |    |
|------------|----|
| Gallego    | 82 |
| Castellano | 66 |

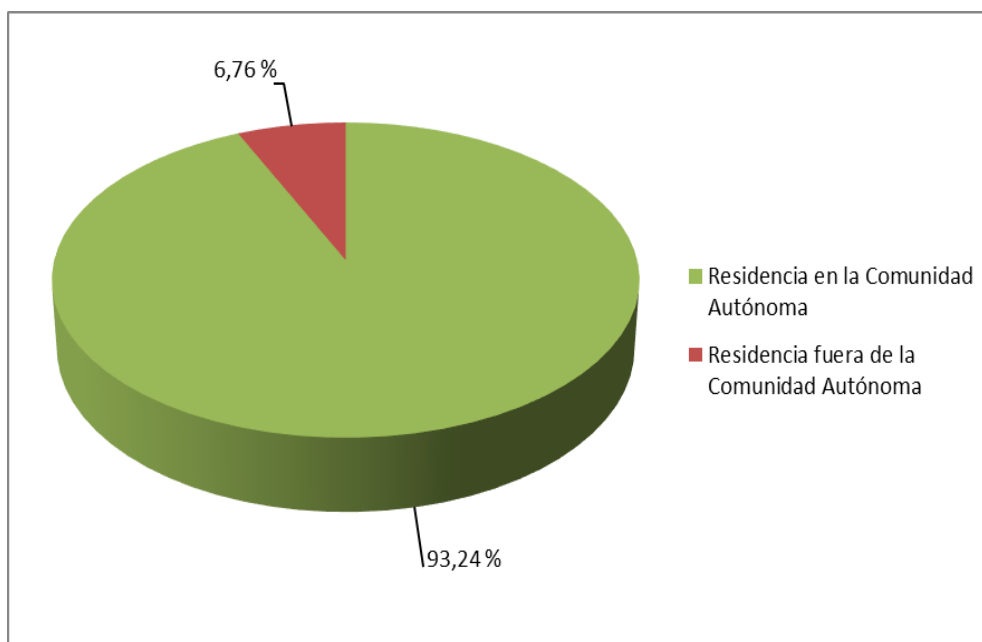


**MEDIO DEL RECLAMANTE:**

|              |     |
|--------------|-----|
| Medio urbano | 119 |
| Medio rural  | 29  |

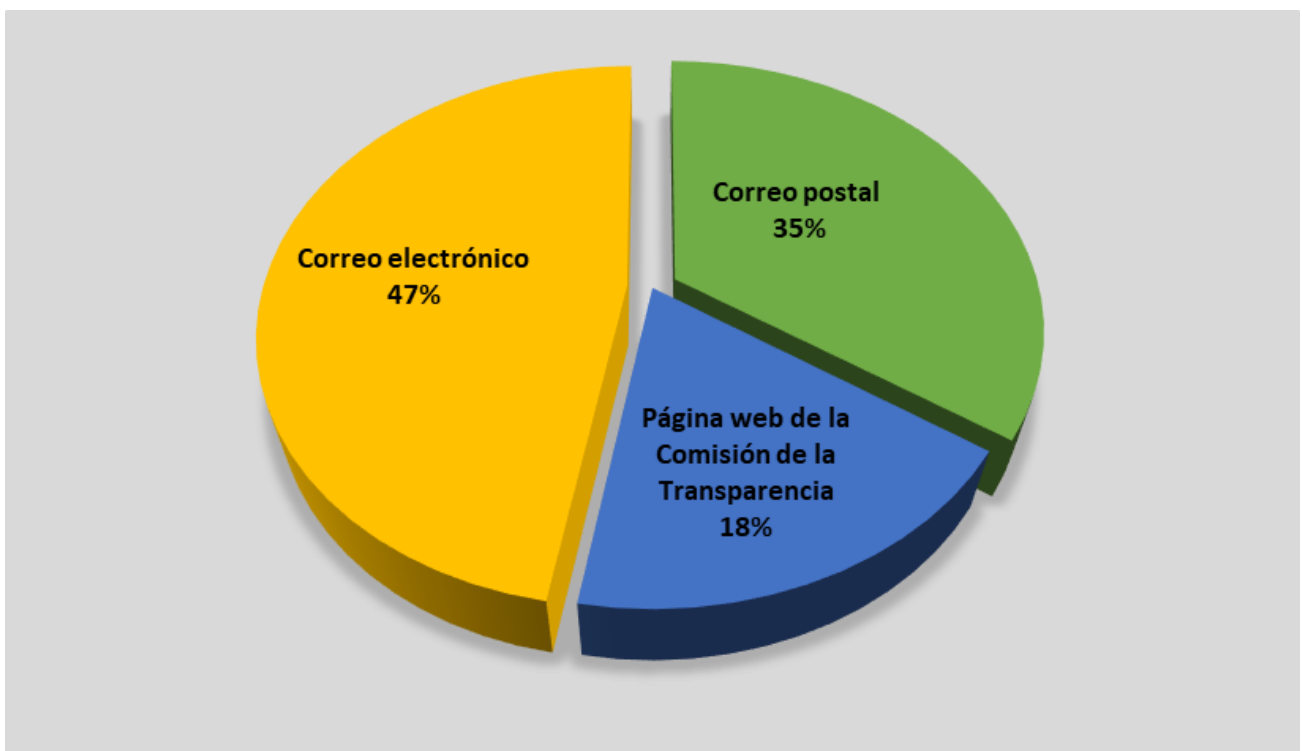
**PROCEDENCIA TERRITORIAL:**

|   |     |
|---|-----|
| Residencia en la Comunidad Autónoma       | 138 |
| Residencia fuera de la Comunidad Autónoma | 10  |

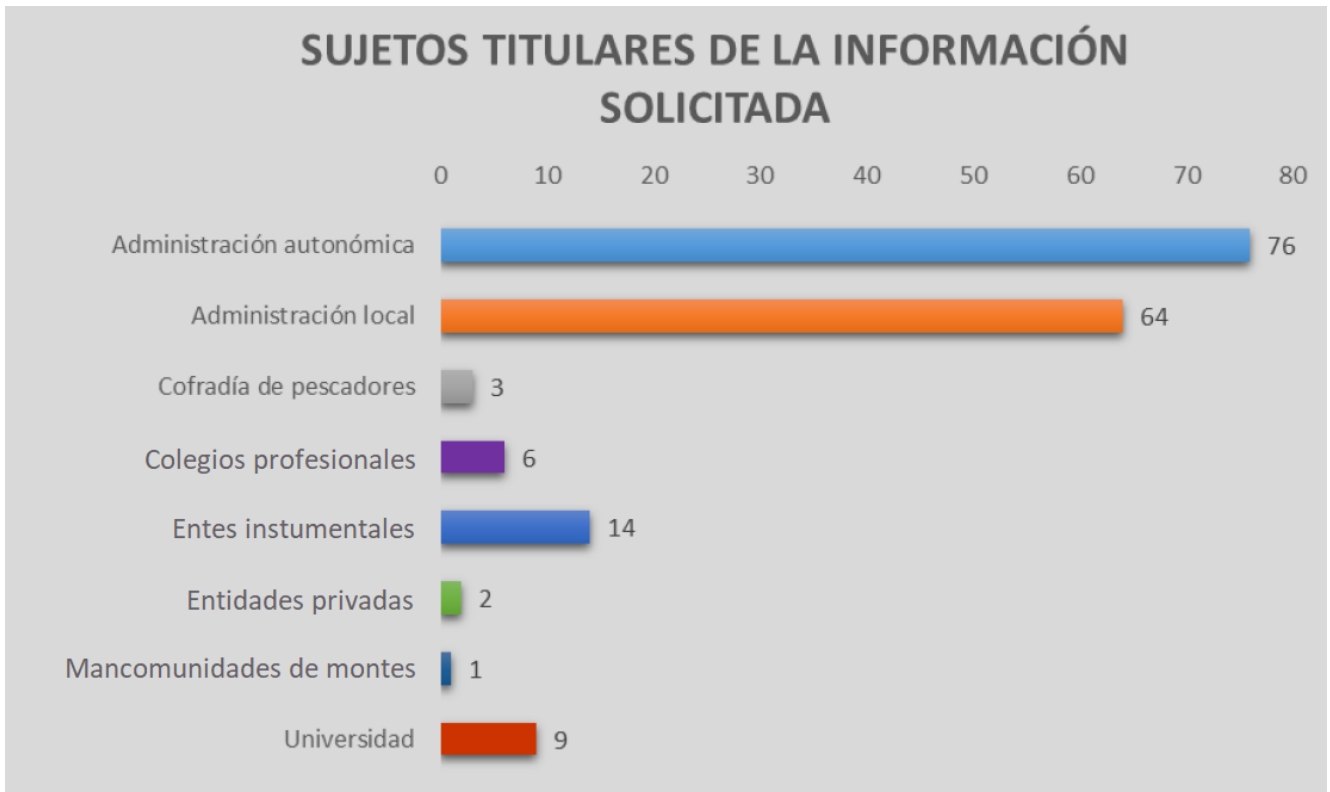


MODO DE PRESENTACION DE LAS RECLAMACIONES:

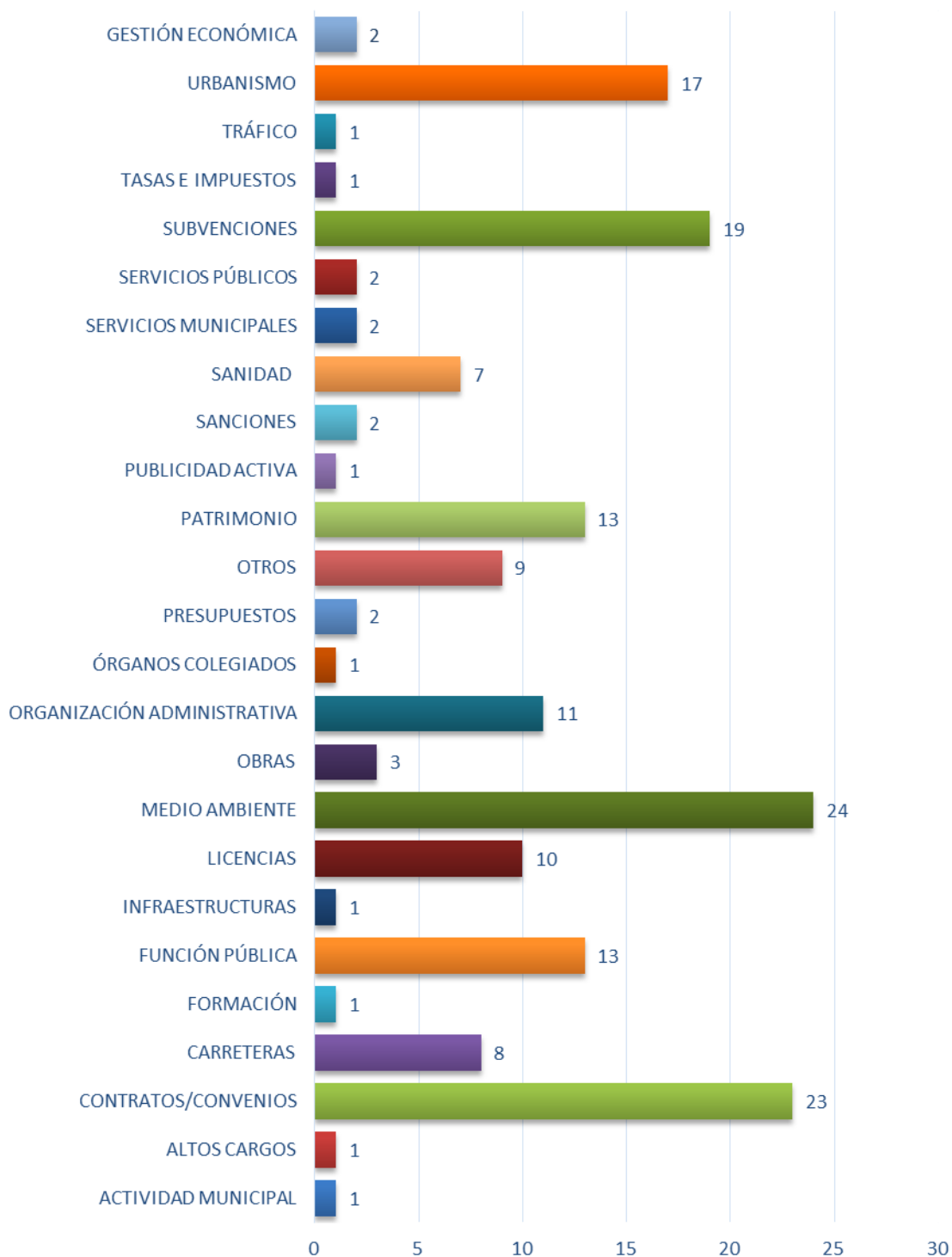
|   |    |
|---|----|
| Correo postal                                 | 51 |
| Página web de la Comisión de la Transparencia | 27 |
| Correo electrónico                            | 70 |





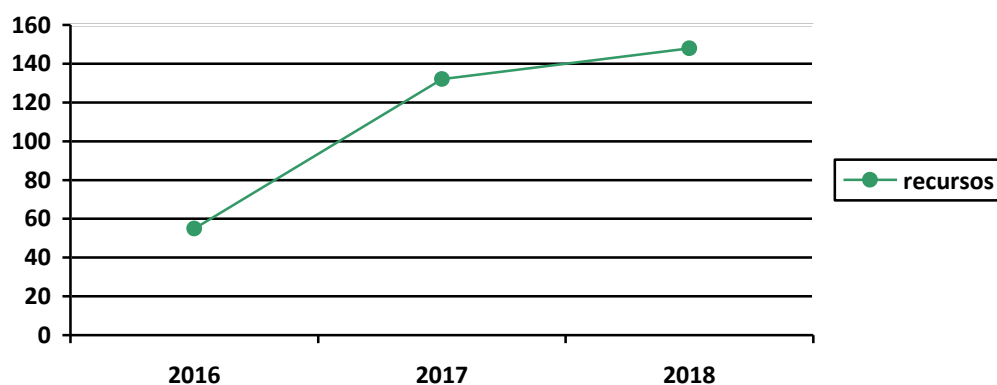


## MATERIAS



## 2. La evolución de los recursos de la Comisión da Transparencia

En 2016 la Comisión conoció 55 recursos; en 2017, 132; y el año que analizamos, 2018, 148 recursos. Como vemos, en estos años se ha producido un incremento de recursos, posiblemente por el mejor conocimiento del derecho de acceso a la información pública por parte de la ciudadanía.



La ciudadanía reclama información sobre asuntos de indudable interés público, como los relacionados con el manejo del dinero público o con la forma de actuar de las administraciones.

La Comisión da Transparencia respondió en plazo la práctica totalidad de las reclamaciones recibidas, a pesar del incremento de la carga de trabajo.

## 3. Criterios de la Comisión da Transparencia

Con carácter general podemos resaltar los siguientes criterios:

-Gratuidad del acceso: *la exigencia del pago de tasas para aportar información no es adecuada si no se justifica expresamente. La Ley 19/2013 prevé que “el acceso a la información será gratuito...” (art. 22.4). Por tanto, el criterio general debe ser la gratuidad. La entrega podrá condicionarse al previo pago de tasas si la información no se encuentra en formato digital, puesto que eso obliga a hacer copias o a modificar el formato (art. 22.4 Ley 19/2013).*

-Aplicación restrictiva de los límites legales de acceso: *para aplicar cualquiera límite no es suficiente que lo solicitado se incluya en el ámbito material del límite. También es preciso que el acceso a la información perjudique el bien jurídico protegido con el límite. En ese caso debe realizarse una ponderación respecto de ese perjuicio y de la posible prevalencia del interés público (o privado) en el acceso, aún en el caso de perjuicio para el*

*límite. Así, la aplicación de los límites será justificada y proporcionada a su objeto y finalidad de protección y atenderá a las circunstancias del caso concreto, especialmente a la concurrencia de un interés público o privado superior que justifique el acceso (art. 14.2 ley básica). Las restricciones al acceso no se aplican automáticamente, sino que precisan justificación y ponderación. El perjuicio debe concurrir en concreto, no de forma genérica, y debe indicarse a que parte de la información afecta (no puede extenderse a la totalidad). Debe mencionarse como se hizo la ponderación y las causas por las que no prevalece el interés público o privado en favor del acceso. Esta tarea se realiza a través de los tests del daño y del interés. La evaluación debe constar en la motivación del resuelto. El límite se aplicará de forma estricta, no amplia y sin justificar.*

*-Documentos propios y documentación recibida: los documentos de las administraciones (informes, notas internas, resoluciones, acuerdos...) se verán mínimamente afectados por los límites previstos en la ley básica (arts. 14 y 15) y con carácter general deben ser entregados (al menos parcialmente, con las disociaciones necesarias y justificadas). Los documentos aportados por entidades privadas sí pueden contener aspectos que justifiquen la limitación o la denegación del acceso. Pero no todos los documentos de los expedientes aportados por empresas pueden considerarse afectados por límites tales como el secreto profesional y propiedad intelectual e industrial (art. 14.1. j de la ley básica), sino que muchos deben ser accesibles por conformar parte de las condiciones de los permisos o de otros controles públicos y encajar en el concepto legal de información pública. Determinados documentos aportados por entidades privadas eran y son objeto de consulta pública. La normativa de transparencia supone una ampliación del concepto de información pública, el reconocimiento de un derecho subjetivo para su acceso y un mayor control y garantía de su efectividad.*

*-Acceso parcial: cuando el acceso se deniegue de forma justificada es preciso proporcionar la parte no afectada por la limitación. En esa parte prevalece el interés público en favor del acceso (acceso parcial). Los documentos pueden ser disociados en la parte que pueda perjudicar al límite, lo que permite dar acceso al resto. Este acceso parcial se prevé en el art. 16 de la ley básica.*

A continuación exponemos determinados criterios expuestos en resoluciones de la Comisión da Transparencia:

*-No es necesario ser interesado para tener derecho de acceso a la información pública: ...La presencia de ese interés tiene que ver con la consideración especial de la persona en un procedimiento (interesado), pero no influye en nada en los procedimientos de solicitud de información pública, en los que esa condición específica no influye. La única excepción es la prevista en la Disposición adicional 1ª de la Ley 19/2013, que prevé que se aplique la normativa reguladora del correspondiente procedimiento para el acceso de las personas que tengan la condición de interesado en los procedimientos en curso (R 37/17).*

-Derecho de acceso de concejales: *...la solicitud... se hizo con base en el derecho de acceso a la información pública... El Ayuntamiento no puede, por tanto, pretender hacerle ejercitar un derecho no requerido a un solicitante... Cuando un ciudadano presenta una solicitud es porque está alegando el ejercicio de un derecho en concreto. Si el solicitante tuviera interés en usar esta vía (solicitud de información regulada de forma específica para los concejales) lo habría indicado, pero no lo hizo (R 1/217).*

-Derecho de acceso de concejales que reclaman en el ejercicio de sus funciones como tales: *...No se le proporciona la información que de forma reiterada solicita en su condición de concejal... El concejal basa su solicitud en el derecho que le concede el artículo 9.1 del Reglamento orgánico de gobierno y organización del pleno y la comisión especial de sugerencias y reclamaciones..., así como el artículo 77 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local y 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... Por tanto estamos ante un procedimiento específico de acceso a la información por parte de los concejales en el ejercicio de su función, en el ejercicio de un derecho fundamental. En el presente caso, la solicitud de acceso a la información se hace en condición de concejala del reclamante, por lo que 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, por lo que se inadmite la reclamación presentada.*

-Concepto de información pública: *...La solicitud versa sobre unas obras..., obras que sean realizadas como obra pública o por un particular deben contar con licencia o expediente del ayuntamiento (expropiación, contrato de obras para reparación o instalación de servicios públicos, etc.), por tanto, la documentación solicitada entra dentro del concepto de información pública al tratarse de contenidos o documentos, cualquier que sea su formato o soporte, que consten en poder del ayuntamiento y que fueran elaborados o adquiridos en ejercicio de sus funciones (R 86/17).*

-Información que debe ser objeto de publicidad activa: *...El ayuntamiento manifiesta en su informe que, por ser lo solicitado por la demandante el contenido de los deberes de publicidad activa del ayuntamiento, no requería una contestación específica, y que se dieron los pasos necesarios para subsanar o minimizar las deficiencias de publicidad activa en la web de transparencia municipal. No puede aceptarse... que la solicitud no requiriera una contestación expresa; ante una solicitud de acceso a una información que el ayuntamiento tenía el deber de tener publicada en su portal de transparencia, debería haber respondido en el plazo que establece el artículo 27.4 de la Ley 1/2016, bien remitiéndole la información o bien indicándole la dirección web específica en la que puede acceder a todos y cada uno de los bloques de información solicitados (R 108/18).*

-Requerimiento de enmienda de la solicitud: *...si un solicitante requiere cierta información a los sujetos obligados por la LTAIBG como es una administración local, y su solicitud no*

*es correcta o es incompleta, estos tienen que darle un plazo de 10 días para enmendarla. Si se enmienda, se debe entrar a conocer el fondo de la petición (R 49/17).*

*-Concepto de información pública: ...determinada documentación referente a las relaciones jurídico-administrativas y económicas del Ayuntamiento... con la empresa..., documentación que está en poder de la referida Administración y que fue adquirida o elaborada en el ejercicio de sus funciones... Por ser la solicitud de la empresa... una solicitud de acceso a información y documentación que tiene indudablemente el carácter de información pública, procede la estimación del presente recurso, por tener el solicitante... derecho al acceso a la misma, mediante su remisión o indicación de los links concretos en los que la dicta información se encuentra en la web del ayuntamiento (R 104/18).*

*-Título que ampara el uso de local destinado a servicios municipales:... El informe del Ayuntamiento... constata que el Ayuntamiento ocupa el local en virtud de cesión realizada por la propiedad sin que conste en el Ayuntamiento documentación que ampare dicha ocupación, es decir, no existe... contrato de alquiler, contrato de cesión ni cualquier otro título que ampare la ocupación, por lo que no es posible remitir al solicitante un documento inexistente. En base al anterior, y sin entrar a valorar, por no ser competencia de la Comisión da Transparencia, el hecho de que una Administración ocupe un local para la prestación de servicios de lo que carezca de título para su ocupación, constituye información pública amparada por la normativa en materia de transparencia, conocer, tal y como solicitó el interesado, los gastos que origina la ocupación del inmueble, tales como contraprestaciones que pueda recibir el titular del inmueble, gastos de mantenimiento, gastos de suministros o reparaciones, de los que el Ayuntamiento no remitió información.*

*-No necesidad de interés legítimo: ...no es necesario que el solicitante de información pública tenga relación con la información o con el expediente del que solicita la información, o con el lugar de residencia. El derecho de acceso a la información pública no viene determinado por el hecho de un interés concreto, ya que la normativa en materia de transparencia, implanta en el ordenamiento jurídico el derecho de la ciudadanía a solicitar de los gobernantes, en el sentido más amplio, cualquier información pública que juzgue oportuna, y sobre todo aquella cuyo conocimiento sea relevante para garantizar la transparencia de su actividad relacionada con el funcionamiento y control de la actuación pública, tal como lo expresa el artículo 5 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre (R 8/18).*

*-Datos sobre letrados de un ayuntamiento: ...La petición formulada al ayuntamiento consiste en la relación completa y actualizada de los integrantes del cuerpo de letrados indicando aquellos que están en activo, excedencia y con especial indicación de quien tiene concedida la compatibilidad, indicando la fecha y los asuntos para las que se concedió. ... no son de aplicación los límites del artículo 14. En relación al artículo 15 hay que destacar que lo solicitado no incluye ningún dato especialmente protegido, pero sí es de aplicación el punto 2 del artículo 15, que dice que procede dar el acceso a la*

*información que contenga datos meramente identificativos relacionados con la organización, funcionamiento o actividad público del órgano... por tanto, hay que entender que facilitar los datos del cuerpo de letrados es importante para la transparencia de las instituciones... el ayuntamiento no concedió compatibilidades que tengan que ser objeto de publicación. De todas las maneras esta información tiene que ser facilitada por el ayuntamiento directamente al solicitante... , excepto si existe algún dato relevante que no fuera manifestado a la Comisión (protección de datos de carácter personal ante situación de violencia de género, etc.) (R 18/17).*

*-Solicitud de publicidad activa: ...La denuncia se refiere a la falta en general de publicidad activa del ayuntamiento. Las reclamaciones al ayuntamiento se hicieron por medio de intervenciones (preguntas) en el pleno municipal por parte del reclamante. La respuesta que dice que recibió fue que "se estaba en eso". Ciertamente es que la publicidad activa y la pasiva están directamente relacionadas y no son compartimentos estancos... Sin embargo, en el caso que conocemos no se solicitó la información, sino que se reclamó (mediante preguntas en el pleno) por el incumplimiento de los deberes generales de publicidad activa. Así, el escrito del reclamante se calificó erróneamente como recurso substitutivo, cuando en realidad debería haberse calificado como queja contra el ayuntamiento ante la falta de publicidad activa... (R 056/17).*

*-Falta de actuación ante una denuncia: El reclamante... solicita que se inste al Ayuntamiento... a la resolución de una denuncia... No existe por tanto una solicitud de acceso a la información pública no atendida por el ayuntamiento, sino una solicitud de que el ayuntamiento lleve a cabo una determinada actuación, por lo que no procede la admisión de la reclamación..., dado que no se dan los requisitos para la admisión de la reclamación, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley 1/2016 (R 98/18).*

*-Valoración de una decisión administrativa: El interesado demanda... un pronunciamiento acerca del cumplimiento de los principios de idoneidad y proporcionalidad y del deber de informar, en zonas municipales vídeo vigiladas. El objeto de la solicitud de información pública no coincide en este particular con el propio concepto de información pública... El interesado está solicitando una valoración jurídica sobre el ajuste de una decisión administrativa a principios generales del ordenamiento jurídico. Esa valoración no se ajusta a esta definición, al no poder ser considerada ni un contenido ni un documento elaborado o adquirido para el ejercicio de las funciones de los sujetos sometidos a la transparencia.*

*-Inadmisión porque la reclamación carece de fundamento:... se hizo una comunicación informal, que carece del mínimo registro de acceso en el ayuntamiento.*

*-Plazo de interposición de recurso: ...de acuerdo con reiterada doctrina jurisprudencial y con las previsiones normativas contenidas en los artículos 122 y 124 de la Ley 39/2015, se podrán interponer recursos de alzada y reposición, respectivamente, respecto de resoluciones presuntas en cualquier momento frente a actos que no sean expresos. De*



*acuerdo con lo anterior, y dado que en el presente caso la Administración no resolvió expresamente, debe admitirse la reclamación presentada por estar en plazo (R 86/2018).*

*-Las declaraciones de un alcalde no son información pública: ...las declaraciones realizadas por la alcaldía en el pleno de control no tienen naturaleza resolutoria ni trascendencia administrativa externa, todo lo más deja constancia de que la declaración -carente jurídicamente de fuerza vinculante obligatoria... (R 54/16).*

*-Plazo de interposición del recurso antes de que transcurra un mes desde la solicitud: ... no transcurrió el plazo de un mes que establece el artículo 27.4 de la Ley 1/2016, desde la recepción de la solicitud... hasta la interposición de la reclamación por el interesado, procediendo en consecuencia la inadmisión de la reclamación... (R 94/18).*

*-Inadmisión por ser interesado: ...presenta reclamación contra la denegación... de su solicitud de información sobre el estado de tramitación del procedimiento de incorporación de una parcela de su propiedad por algún sistema de actuación asistemático en el Plan General de Ordenación Urbana... no presenta reclamación ante esta Comisión por no obtener contestación a una solicitud de información pública, sino por no obtener información de un expediente en el que es interesado... De acuerdo con el establecido en la Disposición adicional primera de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, la normativa reguladora del correspondiente procedimiento administrativo será la aplicable al acceso a los documentos públicos que lo integren por parte de quien tengan la condición de interesado en el procedimiento administrativo en curso. Por tanto, dado que en el presente caso, la reclamación de información es referente a un expediente en curso, debe ser la normativa reguladora de dicho procedimiento, y no la normativa de transparencia, la que se aplique al acceso a la misma (R 50/18).*

*-Inadmisión por tener condición de interesado: ...la documentación solicitada se le remitió a la interesada en el marco de las pruebas de selección temporal de personal en las que la reclamante participó... no se ejercitó ante el ayuntamiento el derecho de acceso a la información pública, pues no lo cita en sus escritos ante el ayuntamiento y las cuestiones demandadas están relacionadas con la manera de desarrollo de las dichas pruebas, la puntuación y los parámetros utilizados y no con la ausencia o no de contenidos o documentos elaborados o adquiridos por el ayuntamiento en el ejercicio de sus funciones (R 78/18).*

*-Las resoluciones de la Comisión no son recurribles en vía administrativa: ...(ya) dio lugar al expediente de esta Comisión R 78/2017, en el que la Comisión acordó, con fecha de 20 de diciembre de 2017, inadmitir la reclamación presentada por los motivos expresados en el acuerdo. Contra dicho acuerdo, que es firme en vía administrativa, únicamente puede interponerse, en tiempo y forma, recurso contencioso-administrativo, sin que sea posible a admisión de una nueva reclamación contra la desestimación de una solicitud de igual contenido (R 19/18).*



-Inadmisión por presentación de reclamación antes de plazo de la Administración para resolver: *...El recurso... fue presentado... antes del transcurso del plazo de un mes de que dispone el órgano competente para resolver sobre la petición y notificarla... debe ser inadmitido por no haberse agotado el plazo máximo conferido la administración municipal para resolver sobre la concesión o denegación del acceso (R 75/17).*

-Petición de certificación: *...la solicitud no es el ejercicio de un derecho de acceso a la información, tanto porque no hubo una solicitud de acceso a la información, como por el hecho de que lo que se solicita no es un documento o contenido en poder del ayuntamiento elaborado o adquirido en el ejercicio de sus funciones, sino que se pretende una certificación que ya fue notificado que era inadmisibile, sin que el interesado haya interpuesto un recurso y que por lo tanto devino firme (R 73/17).*

-Solicitud de informe sobre si cámaras de video-vigilancia cumplen la normativa: *...estamos ante una petición de valoración jurídica sobre el ajuste de una decisión administrativa a principios generales del ordenamiento jurídico, que no guarda relación del derecho de acceso a la información pública. Esa valoración no se puede considerar contenido, ni documento elaborado o adquirido para el ejercicio de las funciones de los sujetos sometidos a la transparencia, definición recogida en la normativa básica de transparencia (R 54/16).*

-Elaboración de informe: *La petición no se puede considerar una solicitud de acceso a la información pública, sino que debe considerarse una solicitud al ayuntamiento de que se pronuncie, mediante la emisión de un informe, sobre si las actuaciones realizadas por la empresa concesionaria del agua, y en concreto el cobro realizado y justificante del pago, son conformes con la ordenanza fiscal que es de aplicación... (R 69/18).*

-Protección de datos y concepto de interesado: *...No es necesario que el solicitante de información pública tenga relación con la información o con el expediente del que solicita la información, con la materia de la que solicita información, o con el lugar de residencia. El derecho de acceso a la información pública no viene determinado por el hecho de un interés concreto, ya que la normativa en materia de transparencia, implanta en el ordenamiento jurídico el derecho de la ciudadanía a solicitar de los gobernantes, en el sentido más amplio, cualquier información pública que juzgue oportuna, y sobre todo aquella cuyo conocimiento sea relevante para garantizar la transparencia de su actividad relacionada con el funcionamiento y control de la actuación pública, tal como lo expresa el artículo 5 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre. ...El recurrente alega que en el expediente de referencia constan datos de carácter personal e información de contenido económico y comercial de la empresa a la que representa, que no debe estar la disposición de terceros. ... En el expediente se tuvo en cuenta a normativa de protección de datos de carácter personal y el derecho de los ciudadanos al acceso a la información pública, motivo por el cual en la misma se hace una razonada ponderación, convenientemente justificada, entre el derecho a protección de datos personales y el derecho a información pública de la siguiente manera: en el expediente no existen datos especialmente protegidos en los términos del artículo 7.2 y 7,2 de la LOPD, sino*

únicamente datos meramente identificativos de las personas intervinientes en las actuaciones (nombre y apellidos, direcciones...) y datos económicos de los que su conocimiento no es relevante a los efectos y alcanzar el objetivo de transparencia, por lo que se cumplen ambas normativas, y por tanto se respetan los derechos de las partes en el expediente disociándose dicha información y facilitándose el acceso parcial. El anterior razonamiento es conforme con lo dispuesto en los artículos 14 y 15 de la Ley 9/2013, constando además en el expediente que el 18 de mayo de 2017, se le otorgó a... un plazo de audiencia de quince días para que hiciera los alegatos que considerara oportunas con respeto a la solicitud de copia del expediente (R 93/17).

#### 4. Recursos contenciosos

##### -Recurso ordinario 115/2017

Finalizado con sentencia 212/2018, del Tribunal Superior de Justicia de Galicia, Sala de lo Contencioso-administrativo, Sección 1ª.

La demanda impugnaba la resolución de la Comisión da Transparencia de 22 de noviembre de 2016 en la que se acordó archivar la reclamación presentada contra la resolución de la Consellería de Política Social por entender que ésta había remitido la información solicitada. Se solicitaba información sobre los programas de acogida temporal de menores rusos promovidos por una asociación, en concreto copia de los programas promovidos por la asociación en los años 2010, 2011, 2012, 2013 y 2014.

La sentencia estima el recurso y anula el acto impugnado, y reconoce el derecho de la actora a que la administración autonómica (Consellería de Política Social) remita la información solicitada en el ejercicio del derecho de acceso a la información pública.

##### -Recurso ordinario 164/2017

Promovido por la Xunta de Galicia contra la resolución de la Comisión da Transparencia de 28 de febrero de 2018 por la que se estima la reclamación de una asociación y se insta a la Dirección Xeral de Función Pública a que en el plazo de 15 días se responda a la petición de información solicitada, respetando los límites de los artículos 14 y 15 de la Ley 19/2013, y que remita a la Comisión copia del envío y recepción de la información solicitada.

El recurso se promovió ante un Juzgado de lo Contencioso-Administrativo de Santiago de Compostela. La Comisión de Transparencia promovió una cuestión de competencia, ya resuelta con la remisión del recurso al Tribunal Superior de Justicia de Galicia.

## V. El informe de la Xunta de Galicia sobre transparencia

La Xunta de Galicia, a través de su Comisión Interdepartamental de Información y Evaluación, ha presentado al Valedor do Pobo el informe que menciona el art. 35.2 de la ley gallega de transparencia. Transcribimos su contenido.

### “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 del Pueblo 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 respeto de la tramitación de las solicitudes de acceso a la información pública relativas al funcionamiento del sector público autonómico correspondiente al año 2018.

El presente informe, aprobado por la Comisión Interdepartamental de Información y Evaluación en su reunión de 4 de febrero de 2019, será remitido a la institución del Valedor del Pueblo y estará a disposición de la ciudadanía en el Portal de transparencia y gobierno abierto en la siguiente dirección web:

<http://transparencia.xunta.gal/portada>

## PORTAL DE TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO

Con fecha de 7 de marzo de 2016 entró en vigor la Ley gallega 1/2016, 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 obligaciones ha asumido a través de su propia normativa autonómica.

Coincidiendo con la entrada en vigor de la nueva ley, se puso en funcionamiento el Portal de transparencia y gobierno abierto de la Xunta de Galicia, al objeto de dar cumplimiento, entre otras, a las obligaciones de publicidad activa previstas en la normativa en materia de transparencia.

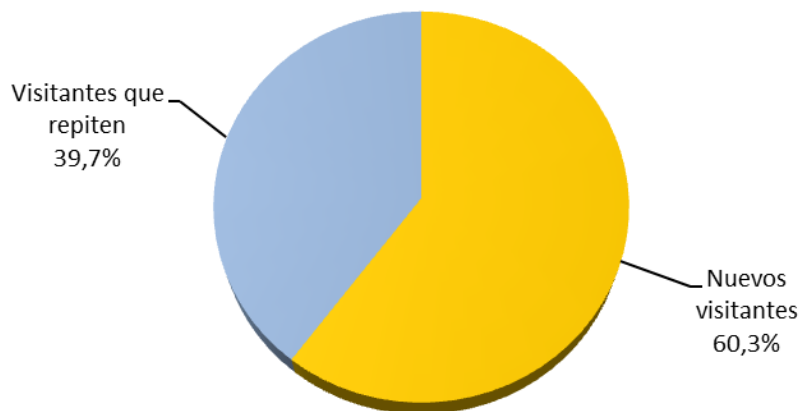
Desde su apertura el 7 de marzo de 2016, y hasta el 31 de diciembre de 2018, el Portal recibió **305.630 visitas**, en las que fueron **consultadas 1.253.872 páginas**. Por lo tanto, en cada consulta, **se visitó un promedio de 4,10 páginas**. De los accesos realizados, 173.718 son visitantes distintos.

El Portal de transparencia contiene más de 950 páginas web en las que se pueden visualizar más de 2.400 documentos. Las páginas más visitadas fueron:

| TÍTULO DE LA PÁGINA  | NÚMERO DE VISITAS A PÁGINAS |
|--|-----------------------------|
| Altos cargos da Administración general   | 51.160                      |
| Normativa en tramitación (en sus diferentes apartados/fases):                              |                             |
| - En plazo de envío de sugerencias   | 37.919                      |
| - Pendiente de aprobación  | 33.908                      |
| - Aprobada y publicada en el DOG   | 13.292                      |
| Cuantías de las retribuciones del personal   | 32.175                      |
| Agenda institucional de altos cargos   | 29.440                      |
| Jefes/as de gabinete y jefes/as de prensa  | 18.657                      |
| Contratación pública   | 17.818                      |
| Información de transparencia de las entidades instrumentales del sector público autonómico | 15.533                      |
| Ofertas públicas de empleo   | 10.609                      |
| Contratos menores  | 9.390                       |
| Relaciones de puestos de trabajo   | 7.433                       |

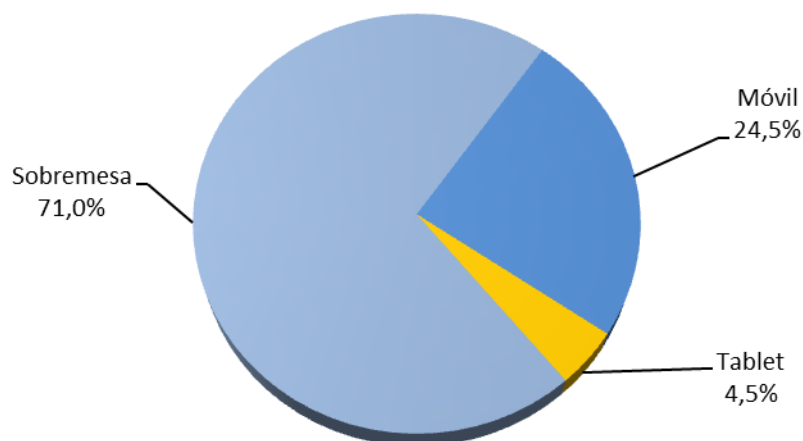
| TÍTULO DE LA PÁGINA                   | NÚMERO DE VISITAS A PÁGINAS |
|---------------------------------------|-----------------------------|
| Presupuestos de la Comunidad Autónoma | 6.954                       |

### Porcentaje de nuevos visitantes



En relación con los dispositivos desde los que se accede a los contenidos del Portal, hay que destacar que el diseño *responsive* del Portal es compatible con la navegación desde dispositivos móviles, tal y como muestra la siguiente gráfica:

### Sesiones por tipo de dispositivo



Además, y en cuanto a la accesibilidad, los contenidos del portal pueden ser interpretados por un sistema de lectura de voz de contenido.

**Evolución del número de visitas en el período 2016-2017-2018:**

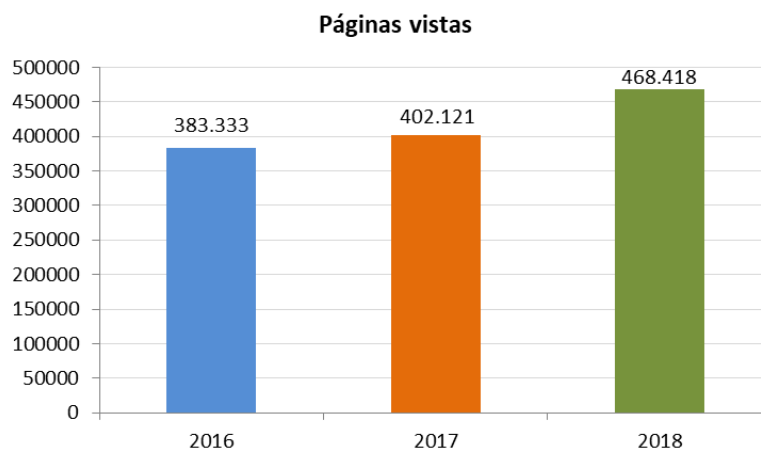
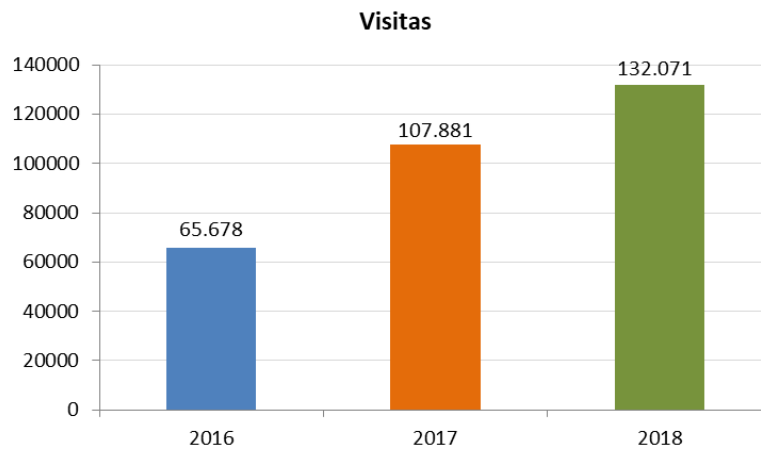
| DATOS VISITAS PORTAL DE TRANSPARENCIA | NÚMERO              |                     |                     |           |
|---------------------------------------|---------------------|---------------------|---------------------|-----------|
|                                       | 2016 <sup>(1)</sup> | 2017 <sup>(2)</sup> | 2018 <sup>(3)</sup> | TOTAL     |
| Visitas                               | 65.678              | 107.881             | 132.071             | 305.630   |
| Páginas vistas                        | 383.333             | 402.121             | 468.418             | 1.253.872 |

(1) Datos del período comprendido entre el 7 de marzo de 2016 y el 31 diciembre de 2016.

(2) Datos del período comprendido entre el 1 de enero de 2017 y el 31 diciembre de 2017.

(3) Datos del período comprendido entre el 1 de enero de 2018 y el 31 diciembre de 2018.

El número estimado de visitas al mes en el año 2016 fue de 7.298, en el año 2017, 8.990, y en el año 2018 se incrementó en 11.006 el promedio de visitas al mes.



| COMPARATIVA PÁGINAS MAS VISTAS EN LOS AÑOS<br>2016/2017/2018                               | NÚMERO DE VISITAS |        |        |
|--|-------------------|--------|--------|
|  | 2016              | 2017   | 2018   |
| Altos cargos de la Administración general  | 17.592            | 15.726 | 17.842 |
| Cuantías de las retribuciones del personal   | 7.416             | 7.394  | 17.365 |
| Normativa en tramitación (en sus diferentes apartados/fases):                              |                   |        |        |
| - En plazo de envío de sugerencias   | 11.101            | 13.221 | 13.597 |
| - Pendiente de aprobación  | 9.404             | 11.219 | 13.285 |
| - Aprobada y publicada en el DOG   | 3.883             | 4.410  | 4.999  |
| - Consultas abiertas*  | -                 | -      | 5.514  |
| Agenda institucional de altos cargos   | 6.710             | 11.349 | 11.381 |
| Contratación pública   | 7.387             | 4.442  | 6.259  |
| Jefes/as de gabinete y jefes/as de prensa  | 7.861             | 5.226  | 5.570  |
| Información de transparencia de las entidades instrumentales del sector público autonómico | 5.000             | 6.829  | 5.075  |
| Ofertas públicas de empleo   | 2.828             | 3.536  | 4,245  |
| Relaciones de puestos de trabajo   | 2.455             | 2.244  | 2.734  |
| Presupuestos de la Comunidad Autónoma  | 2.433             | 2.168  | 2.353  |

(\*) La consulta pública previa, en el procedimiento de elaboración de normativa, es un trámite puesto en funcionamiento a través del Portal de transparencia y gobierno abierto en mayo de 2017.

De un análisis comparativo de la evolución de las visitas al Portal de transparencia, en los años 2016, 2017 y 2018 es de destacar el siguiente:

La página *Altos cargos de la Administración general* sigue siendo la más visitada del Portal. La segunda página más visitada es la *de Cuantías de las retribuciones del personal*; las visitas a esta página aumentaron en 2018 con respecto a 2017 en un 135 %. Cabe indicar que se mantiene constante en los tres años el número de visitas de las páginas *Normativa aprobada y publicada en el DOG*, *Relaciones de puestos de trabajo* y *Presupuestos de la Comunidad Autónoma* y en los dos últimos años se mantiene constante el número de visitas a la página *Agenda institucional de altos cargos*. Las consultas al apartado *Ofertas públicas de empleo* aumentaron progresivamente durante el período objeto de análisis. La página *Contratación pública* aumentó en 2018 el número de visitas en un 41% con respecto al año 2017.

## SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Con respecto a las peticiones de acceso a la información pública, desde el 10 de diciembre de 2015, fecha de la entrada en vigor de la Ley estatal 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, hasta el 31 de diciembre de 2018 se recibieron 1.752 solicitudes de acceso a información pública: 233 en el año 2016, 796 en el año 2017 y 723 en el año 2018; se mantiene, por lo tanto, constante el número de solicitudes de acceso en los dos últimos años.

Su desglose por departamentos y años es el siguiente:

| DEPARTAMENTO DESTINO   | SOLICITUDES PRESENTADAS |            |            |              |            |
|--|-------------------------|------------|------------|--------------|------------|
|  | 2016                    | 2017       | 2018       | TOTAL        | %          |
| Presidencia de la Xunta de Galicia <sup>(1)</sup>                                  | 10                      | 9          | 9          | 28           | 1,60       |
| Vicepresidencia y Consellería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia | 33                      | 543        | 318        | 894          | 51,03      |
| Consellería de Hacienda  | 10                      | 7          | 10         | 27           | 1,54       |
| Consellería de Medio Ambiente, Territorio y Vivienda <sup>(2)</sup>                | 11                      | 16         | 41         | 68           | 3,88       |
| Consellería de Infraestructuras y Movilidad <sup>(3)</sup>                         | 12                      | 42         | 59         | 113          | 6,45       |
| Consellería de Economía, Empleo e Industria  | 10                      | 6          | 33         | 49           | 2,80       |
| Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria <sup>(4)</sup>        | 44                      | 54         | 21         | 119          | 6,79       |
| Consellería de Educación, Universidad y Formación Profesional <sup>(5)</sup>       | ---                     | ---        | 6          | 6            | 0,34       |
| Consellería de Cultura y Turismo <sup>(6)</sup>                                    | ---                     | ---        | 8          | 8            | 0,46       |
| Consellería de Sanidad   | 16                      | 12         | 38         | 66           | 3,77       |
| Consellería de Política Social   | 6                       | 5          | 29         | 40           | 2,28       |
| Consellería del Medio Rural  | 13                      | 17         | 62         | 92           | 5,25       |
| Consellería del Mar  | 68                      | 85         | 89         | 242          | 13,81      |
| <b>TOTAL</b>   | <b>233</b>              | <b>796</b> | <b>723</b> | <b>1.752</b> | <b>100</b> |

(1) A partir de 5 de octubre de 2018 la Agencia de Turismo de Galicia deja de depender de la Presidencia y pasa a depender de la Consellería de Cultura y Turismo.

(2) La antigua Consellería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio pasa a denominarse Consellería de Medio Ambiente, Territorio y Vivienda, tras la aprobación del Decreto 88/2018, de 26 de septiembre, por el que se establece la estructura orgánica de la Xunta de Galicia.

A partir de 5 de octubre de 2018 el organismo autónomo Instituto Gallego de la Vivienda y Suelo 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 Infraestructuras y Movilidad.



(3) La antigua Consellería de Infraestructuras y Vivienda pasa a denominarse Consellería de Infraestructuras y Movilidad tras la aprobación del Decreto 88/2018, de 26 de septiembre.

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 Gallego de la Vivienda y Suelo, que pasa a depender de la nueva Consellería de Medio Ambiente, Territorio y Vivienda.

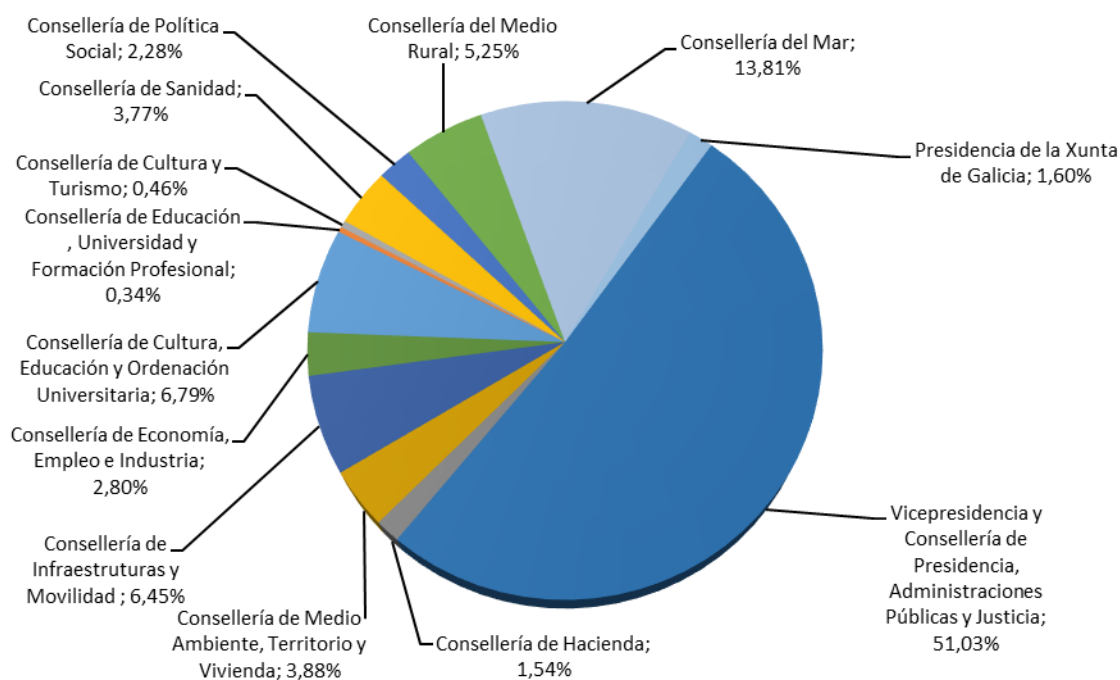
(4) La Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria se extingue para reordenarse en dos nuevas consellerías tras la aprobación del Decreto 88/2018, de 26 de septiembre, por lo que se establece la estructura orgánica de la Xunta de Galicia.

(5) Nueva consellería tras la aprobación del Decreto 88/2018, de 26 de septiembre.

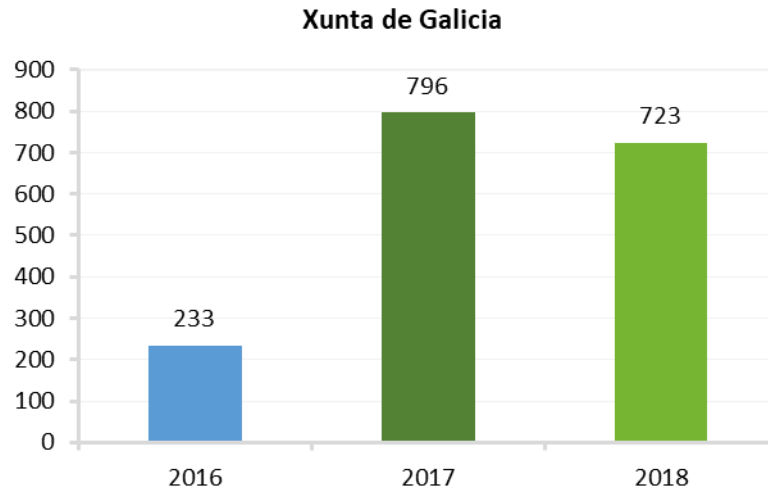
(6) Nueva consellería tras la aprobación del Decreto 88/2018, de 26 de septiembre, que integra la Agencia de Turismo de Galicia.

Por departamentos competentes para resolver las solicitudes de información pública, hay que indicar que en cómputo global en los 3 últimos años el mayor número de solicitudes fue recibido en la Vicepresidencia y Consellería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia: 894 (51,03%), seguida de la Consellería del Mar: 242 (13,81%), Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria: 119 (6,79%), Consellería de Infraestructuras y Movilidad: 113 (6,45%); Consellería del Medio Rural: 92 (5,25%); Consellería de Medio Ambiente, Territorio y Vivienda: 68 (3,88%); Consellería de Sanidad: 66 (3,77%); Consellería de Economía, Empleo e Industria: 49 (2,80%); Consellería de Política Social: 40 (2,28%); Presidencia: 28 (1,60%); Consellería de Hacienda: 27 (1,54%); Consellería de Cultura y Turismo: 8 (0,46%) y, por último, la Consellería de Educación, Universidad y Formación Profesional: 6 (0,34%).

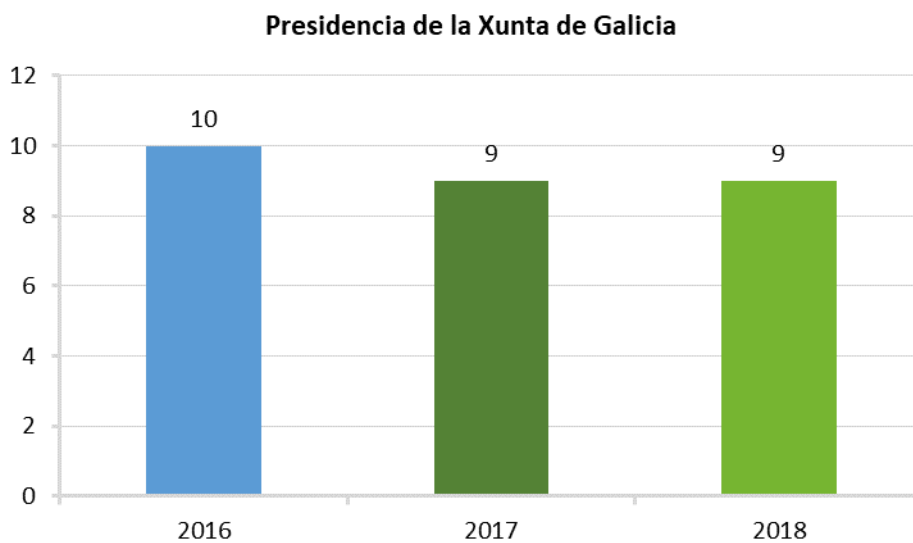
**Solicitudes presentadas por departamento de destino**

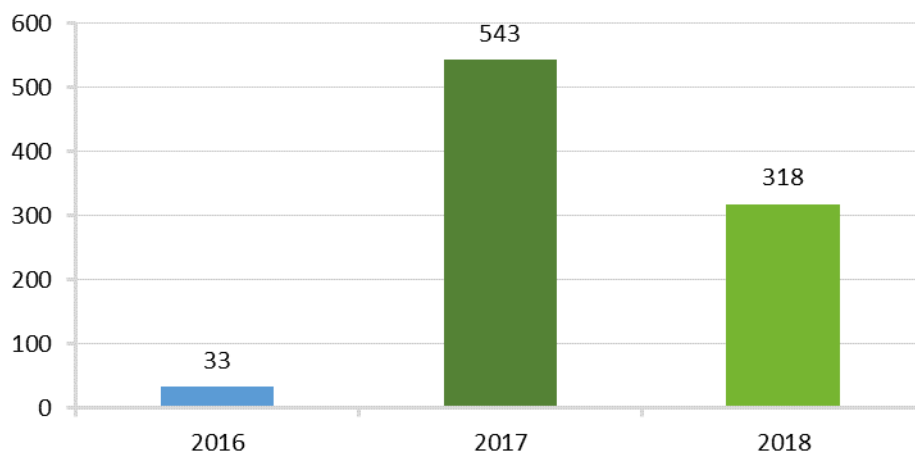
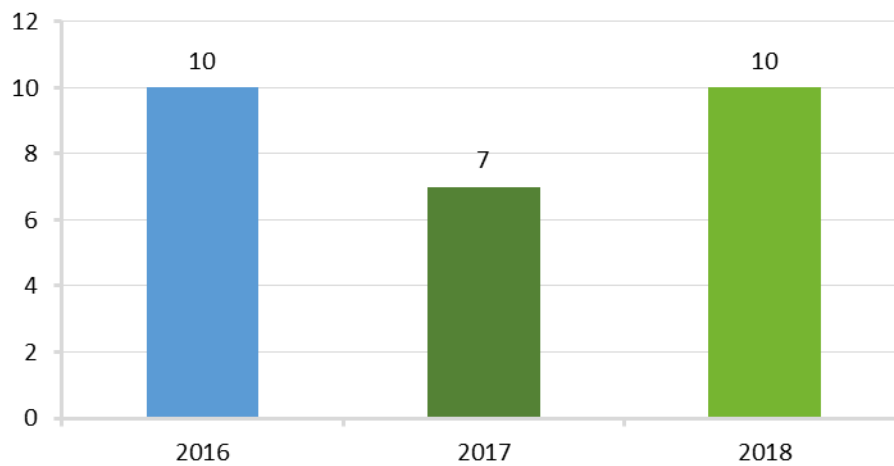


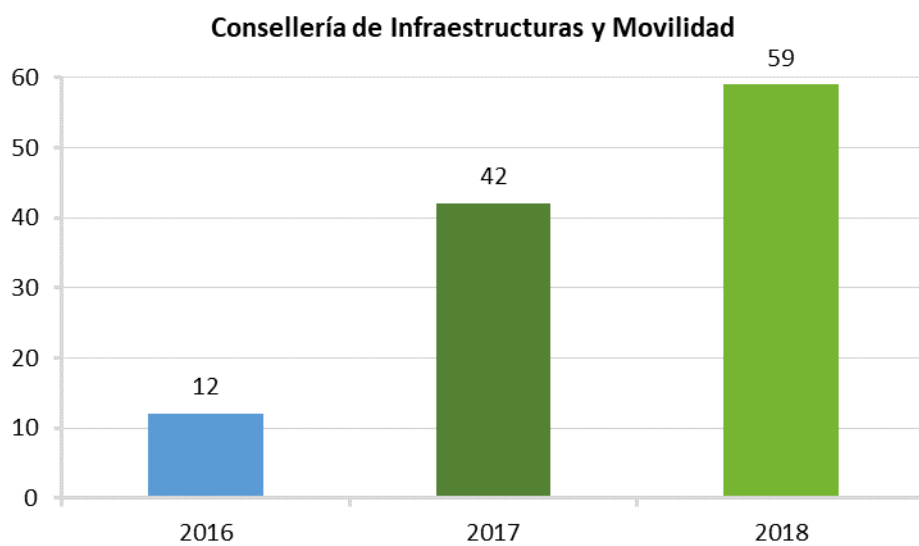
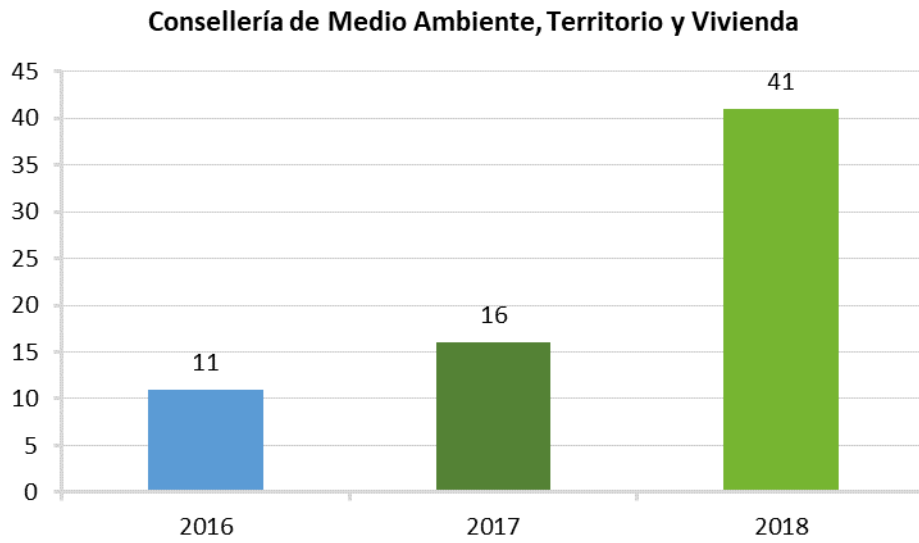
**Evolución global de las solicitudes presentadas:**

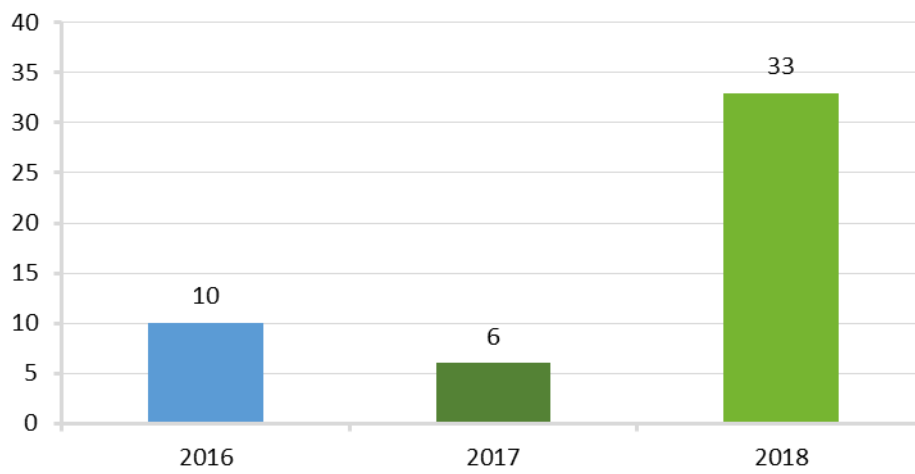
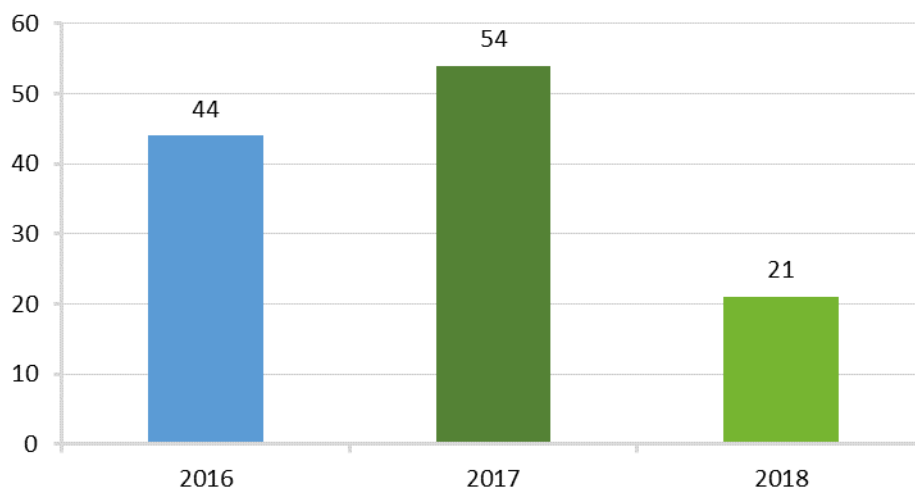


**Evolución de las solicitudes presentadas por departamentos:**

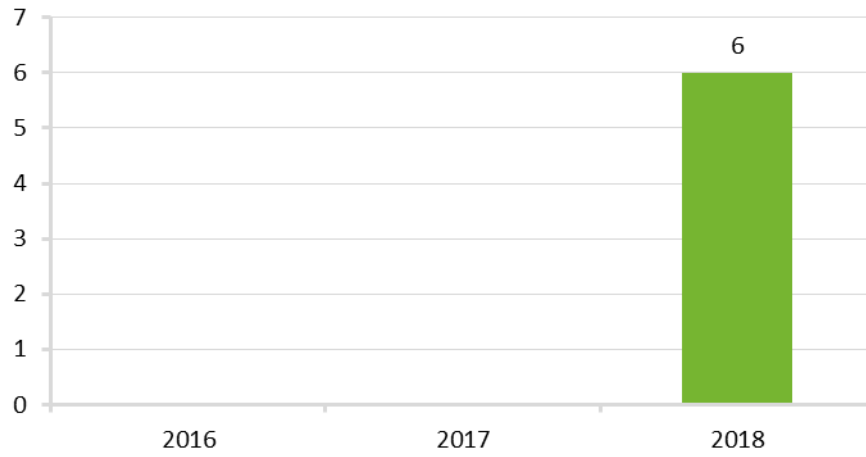


**Vicepresidencia y Consellería de Presidencia,  
Administraciones Públicas y Justicia****Consellería de Hacienda**

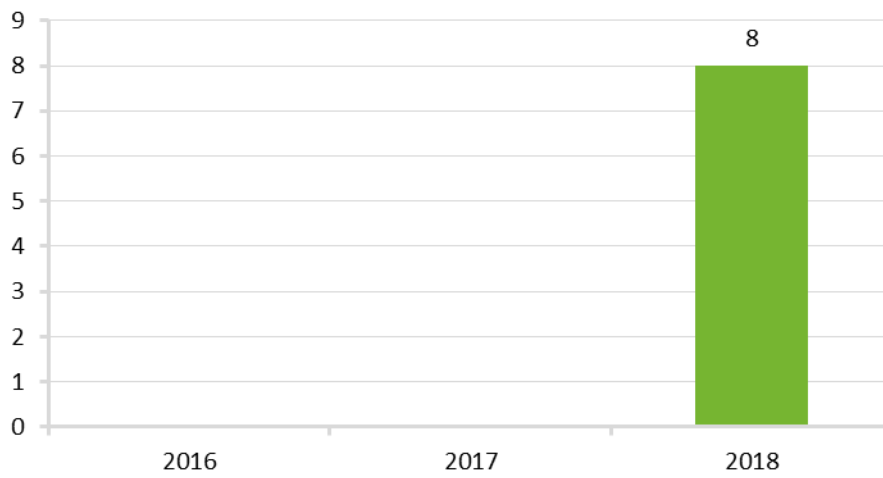


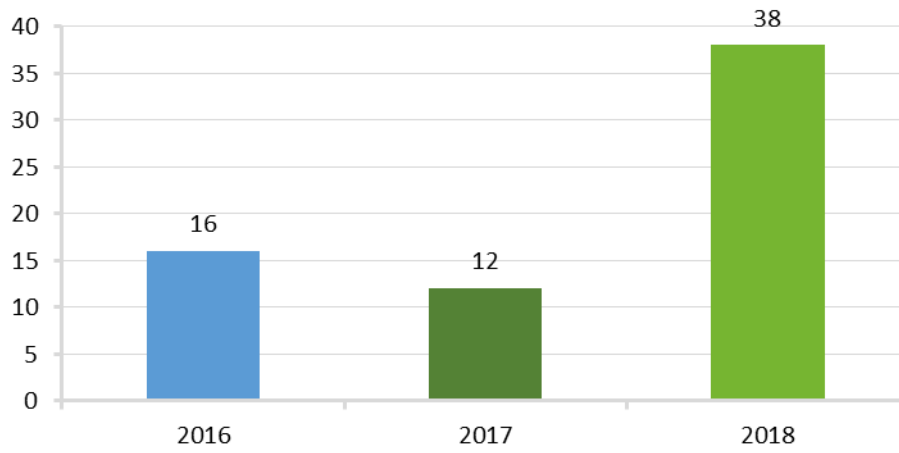
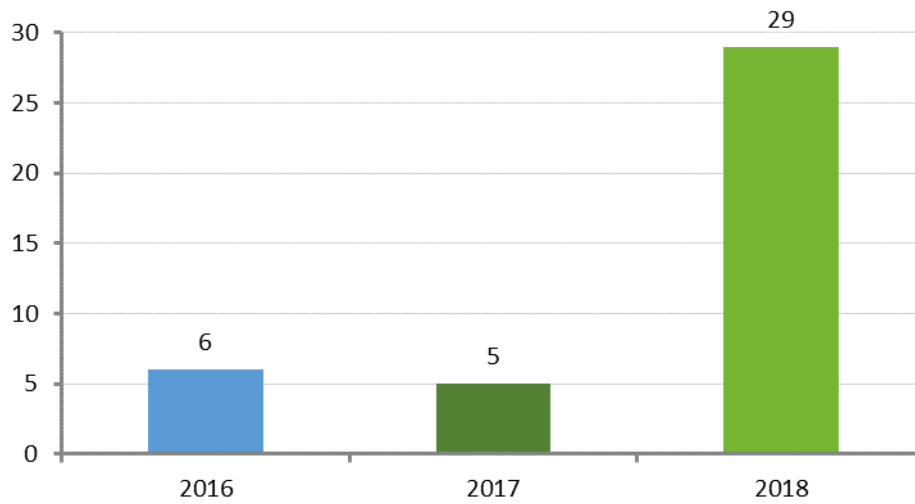
**Consellería de Economía, Empleo e Industria****Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria**

**Consellería de Educación, Universidad y Formación  
Profesional**

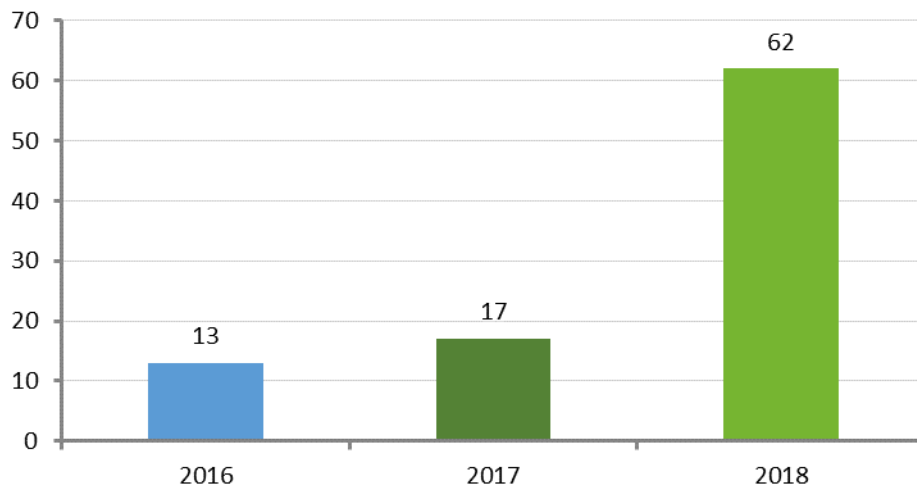


**Consellería de Cultura y Turismo**

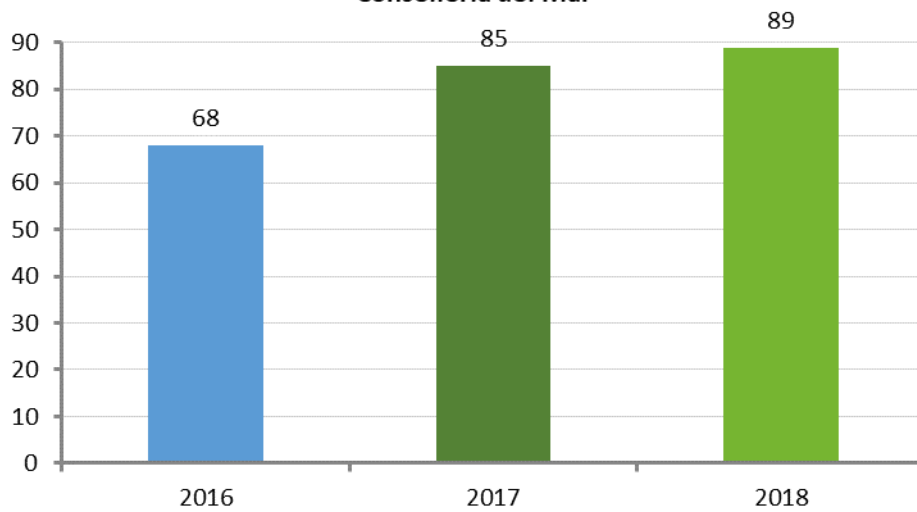


**Consellería Sanidad****Consellería de Política Social**

Consellería del Medio Rural



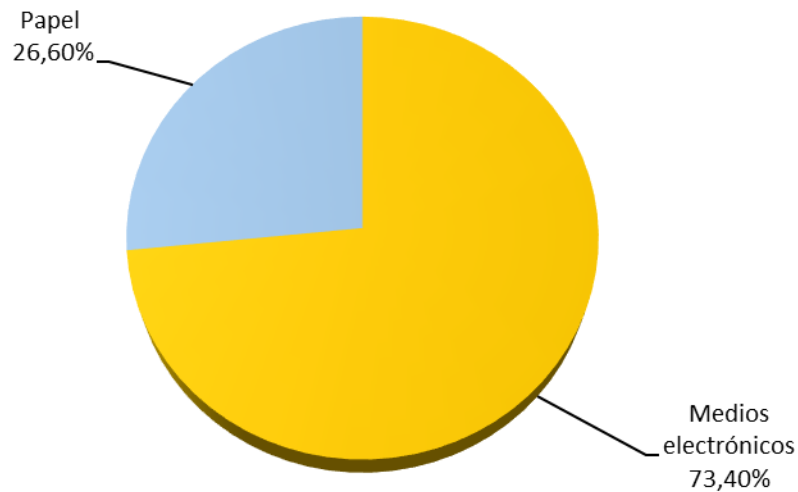
Consellería del Mar



Forma de presentación:

| FORMA DE PRESENTACIÓN | NÚMERO     |            |            |              |
|-----------------------|------------|------------|------------|--------------|
|                       | 2016       | 2017       | 2018       | TOTAL        |
| Acceso electrónico    | 88         | 626        | 572        | 1286         |
| Acceso en papel       | 145        | 170        | 151        | 466          |
| <b>TOTAL</b>          | <b>233</b> | <b>796</b> | <b>723</b> | <b>1.752</b> |



**Solicitudes según su forma de presentación**


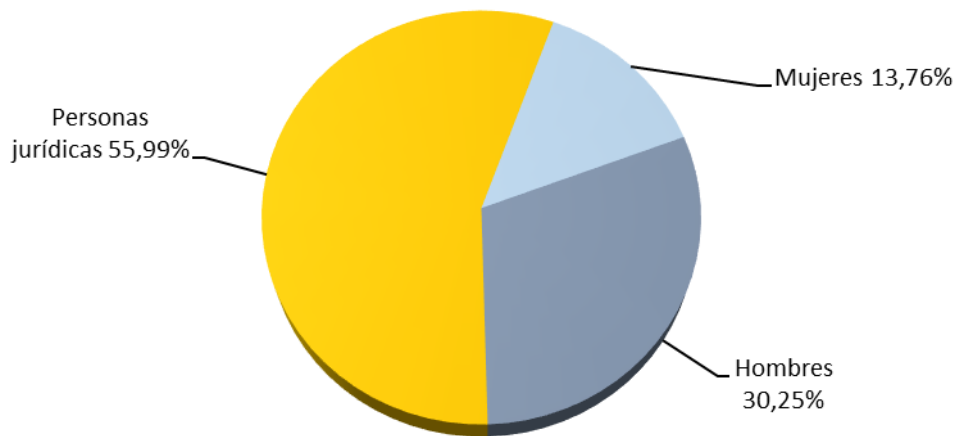
Del total de las 1.752 solicitudes hay que destacar que el 73,40% fueron presentadas por medios electrónicos.

En concreto, en el año 2018, de las 723 solicitudes recibidas, casi el 80% (79,11%) fueron presentadas de manera electrónica por lo que se ponen de manifiesto a 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       | TOTAL        |
| Mujeres             | 45         | 63         | 133        | 241          |
| Hombres             | 133        | 183        | 214        | 530          |
| Personas jurídicas  | 55         | 550        | 376        | 981          |
| <b>TOTAL</b>        | <b>233</b> | <b>796</b> | <b>723</b> | <b>1.752</b> |

### Solicitudes según la persona solicitante de la información

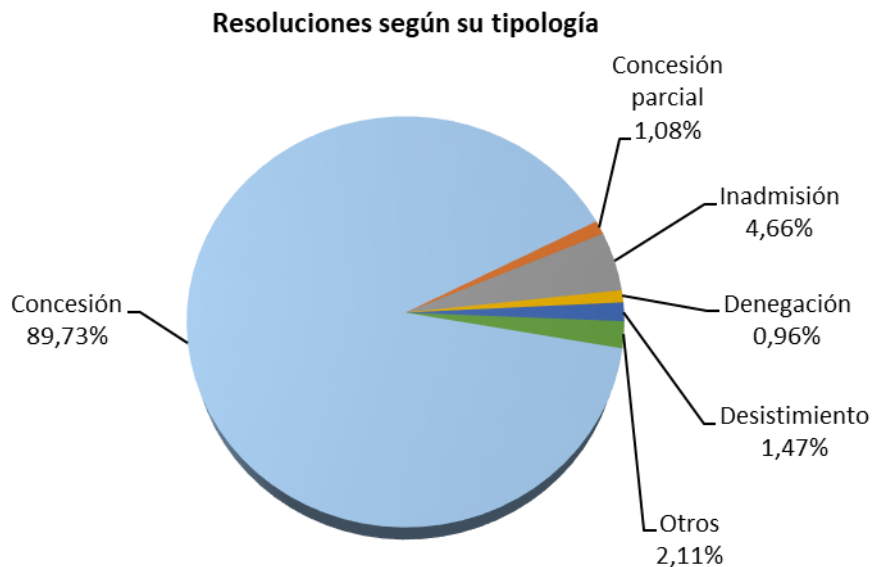


Del total de las 1.752 solicitudes más de la mitad, el 55,99%, fueron presentadas por personas jurídicas.

En concreto, en el año 2018 los porcentajes fueron las siguientes: personas jurídicas 52,01%, hombres 29,60% y mujeres 18,40%.

### Número de resoluciones según su tipología:

| TIPO DE RESOLUCIÓN  | NÚMERO     |            |            |              |
|---|------------|------------|------------|--------------|
|   | 2016       | 2017       | 2018       | TOTAL        |
| Concesión   | 156        | 707        | 543        | 1.406        |
| Concesión parcial   | 7          | 9          | 1          | 17           |
| Inadmisión  | 23         | 25         | 25         | 73           |
| Denegación  | 4          | 10         | 1          | 15           |
| Desistimiento   | 5          | 9          | 9          | 23           |
| Otros (regulación especial: disp. adicional 1. Ley 19/2013) | 3          | 2          | 28         | 33           |
| <b>TOTAL</b>  | <b>198</b> | <b>762</b> | <b>607</b> | <b>1.567</b> |



Del total de 1.752 solicitudes presentadas en el sector público autonómico de Galicia, 1.567 fueron ya resueltas, lo que supone casi un 90% (89,44%).

El mismo porcentaje se mantiene en el año 2018, en el que fueron resueltas 607 de las 723 solicitudes presentadas.

De las solicitudes resueltas, 1.406 fueron estimadas permitiendo el acceso total a la información solicitada.

En 17 supuestos se resolvió conceder el acceso de manera parcial a la información, y en 73 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 información que esté en curso de elaboración o de publicación general.
- Por referirse a información que tenga carácter auxiliar o de apoyo.
- Relativas a información para cuya divulgación sea necesaria una acción previa de reelaboración.
- Dirigidas a un órgano en cuyo poder no conste la información, cuando se desconozca el competente.
- Que sean manifiestamente repetitivas o tengan un carácter abusivo no justificado con la finalidad de transparencia de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre.

Del total de peticiones de información, 15 fueron desestimadas en base a los motivos previstos en los artículos 14 y 15 de la Ley 19/2013, 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 23 solicitantes desistieron de sus peticiones de información, 5 en el año 2016, 9 en el año 2017 y 9 en el año 2018.

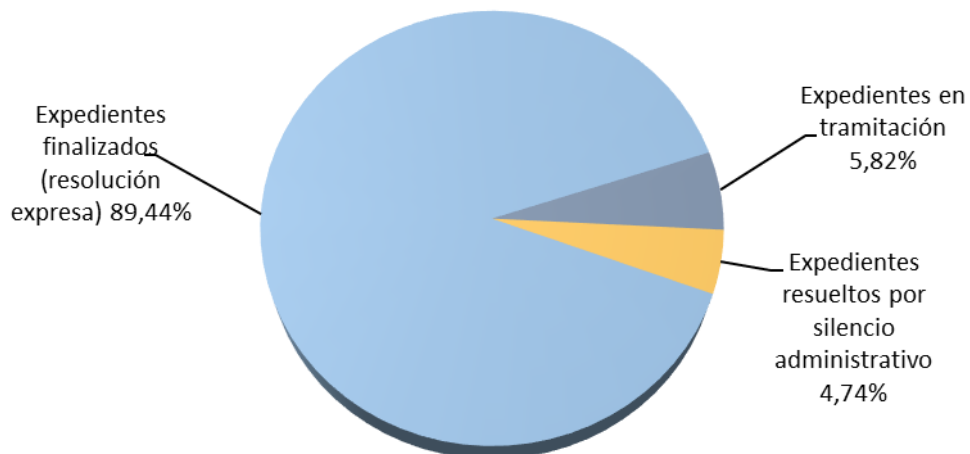
Aumentó el número de solicitudes presentadas que tienen una regulación especial del derecho de acceso a la información pública y que, por lo tanto, se rigen por su propia normativa. Dichos supuestos se encuentran previstos en la disposición adicional primera de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, por ejemplo, las solicitudes de acceso a la información ambiental.

#### 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 | TOTAL |
|                       |        |      |      |       |

| ESTADO DE TRAMITACIÓN                             | NÚMERO     |            |            |              |
|---|------------|------------|------------|--------------|
|   | 2016       | 2017       | 2018       | TOTAL        |
| Expedientes finalizados (resolución expresa)      | 198        | 762        | 607        | 1567         |
| Expedientes en tramitación                        | 1          | 19         | 82         | 102          |
| Expedientes resueltos por silencio administrativo | 34         | 15         | 34         | 83           |
| <b>TOTAL</b>                                      | <b>233</b> | <b>796</b> | <b>723</b> | <b>1.752</b> |

**Expedientes según su estado de tramitación**

**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 | TOTAL |
| Información institucional, organizativa y de planificación | 20     | 13   | 28   | 61    |
| Información sobre relaciones con la ciudadanía             | 1      | 5    | 4    | 10    |

| TIPO DE INFORMACIÓN  | NÚMERO     |            |            |              |
|--|------------|------------|------------|--------------|
|  | 2016       | 2017       | 2018       | TOTAL        |
| Información de relevancia jurídica                               | 30         | 22         | 7          | 59           |
| Información en materia de personal                               | 38         | 22         | 13         | 73           |
| Retribuciones de altos cargos                                    | 0          | 1          | 0          | 1            |
| Retribuciones de funcionarios                                    | 0          | 0          | 1          | 1            |
| Información económica, estadística y presupuestaria              | 8          | 10         | 31         | 49           |
| Información en materia patrimonial                               | 1          | 17         | 10         | 28           |
| Información en materia de contratación pública                   | 14         | 21         | 33         | 68           |
| Información sobre convenios                                      | 6          | 10         | 8          | 24           |
| Información sobre encargos de gestión                            | 0          | 0          | 1          | 1            |
| Información sobre subvenciones y ayudas                          | 16         | 23         | 72         | 111          |
| Información sobre ordenación del territorio y del medio ambiente | 44         | 62         | 160        | 266          |
| Información en materia de juego                                  | 0          | 531        | 290        | 821          |
| Buen gobierno (relativa a las materias del título II Ley 1/2016) | 0          | 0          | 3          | 3            |
| Otra información   | 55         | 59         | 62         | 176          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>233</b> | <b>796</b> | <b>723</b> | <b>1.752</b> |

## VI. Consideraciones finales

Con carácter general las diferentes administraciones gallegas han desarrollado adecuadamente sus obligaciones de publicidad activa a través de webs o portales de transparencia.

Las carencias en determinados ámbitos, sobre todo en las administraciones locales, se explican por la falta o la insuficiencia de recursos personales y materiales. No obstante, existen medios de colaboración que facilitan el cumplimiento de las obligaciones legales.

La mayor parte de las quejas por deficiencias en la publicidad activa se corrigieron adecuadamente, como desarrollamos en el área de transparencia del Capítulo II del presente informe.

Por lo que se refiere a la Comisión da Transparencia, en 2018 han aumentado ligeramente las reclamaciones ante ella. Con carácter general las resoluciones de los recursos se notifican en plazo.

Las resoluciones de la Comisión da Transparencia se cumplen adecuadamente, aunque en algunos casos ha sido preciso reiterar la resolución. Se aprecia la necesidad de habilitar medios para la ejecución forzosa de lo resuelto.

La Comisión da Transparencia resuelve de acuerdo con criterios ya asentados, especialmente los relativos al concepto de información pública, al interés público en el acceso a la información, a la preservación de procedimientos especiales -especialmente el de acceso a la información ambiental-, a la gratuidad del acceso y a la aplicación restrictiva de los límites legales.

El Valedor do Pobo, como Comisionado da Transparencia, ha llevado a cabo las tareas de control del cumplimiento de las obligaciones de la administración gallega en materia de transparencia.

Los sujetos afectados por la ley gallega de transparencia han prestado la colaboración necesaria para el correcto desarrollo de las funciones de la Comisión da Transparencia y del Comisionado da Transparencia.

La Xunta de Galicia, a través de su Comisión Interdepartamental de Información e Avaliación, presentó al Valedor do Pobo su informe de transparencia.

El Valedor do Pobo mantiene un alto índice de publicidad activa y ha resuelto positivamente todas las solicitudes de información recibidas en 2018. Como señalamos, las quejas relativas a cuestiones de transparencia se desarrollan en un área del Capítulo II.







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





## I. El deber legal de colaboración en las investigaciones de la institución

### 1. El deber de colaboración en general

Para el correcto desempeño de las funciones estatutarias del Valedor do Pobo es fundamental la prestación de una leal y rápida colaboración por parte de las administraciones objeto de supervisión. Por esta razón el artículo 26.1 de la Ley 6/1984, del Valedor do Pobo, establece que *“los poderes públicos de Galicia están obligados a prestar el auxilio y cooperación que les sean demandados por el Valedor do Pobo en sus investigaciones y actuaciones”*.

Para los supuestos más graves de desatención al deber legal de colaboración con las investigaciones, el artículo 22.2 de la Ley 6/84, del Valedor do Pobo, prevé la declaración de hostilidad y entorpecimiento de su labor. 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 el Valedor do Pobo de Galicia como hostil y entorpecedora de sus funciones, haciéndola pública de inmediato y destacando tal calificación en su informe anual o especial, si fuese el caso, al Parlamento. También pondrá dichos hechos en conocimiento de su superior jerárquico, informando sobre su comportamiento por si fuese susceptible de corrección disciplinaria”*.

En 2018 no fue necesario formular declaraciones de hostilidad y entorpecimiento. No obstante, sí tuvimos que hacer no pocos recordatorios de deberes legales y advertencias de declaración de hostilidad.

A continuación ofrecemos un resumen de los niveles de colaboración de las administraciones públicas gallegas con la institución durante 2018. 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 advertirles de la posible declaración de hostilidad y entorpecimiento de su actitud con respecto a una o varias concretas investigaciones. Por último, se ofrece un listado de las administraciones u órganos a los que fue preciso reiterar hasta en dos ocasiones la solicitud de informe, junto con el número de casos (o quejas) en que fue preciso hacer estas reiteraciones.

### 2. Las advertencias apremiantes

Como ya señalamos, a veces es preciso hacer advertencias especialmente enérgicas para obtener la colaboración demandada, advertencias a las que acompañamos un recordatorio de deberes legales. Señalamos lo siguiente:

**ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO DEL DEBER DE COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS  
EN LAS INVESTIGACIONES DE LA INSTITUCIÓN**

*El artículo 22.1 de la Ley del Valedor do Pobo impone a todos los organismos y dependencias administrativas a los que el Valedor requiera informe sobre la tramitación de las quejas la obligación de remitirlos “en el plazo de quince días”. Además, el apartado 2 del mismo artículo añade que “la negativa o negligencia de cualquiera organismo, funcionario o de sus superiores responsables al envío de los informes solicitados podrá ser considerada por el Valedor do Pobo de Galicia como hostil y entorpecedora de sus funciones, haciéndola pública de inmediato y destacando tal calificación en su informe anual o especial, si es el caso, al Parlamento.”*

*En el caso de no recibirse la correspondiente respuesta en el plazo de 5 días se entenderá rechazado el recordatorio de deberes legales citado.*

Enumeramos aquí las administraciones y órganos a los que fue preciso hacer este tipo de advertencia.

**Administración Autónoma**

**Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional\*, 34 veces**

Q/28175/17, Q/196/18, Q/21564/17, Q/21576/17, Q/24057/17, Q/24061/17, Q/24128/17, Q/24129/17, Q/24130/17, Q/24131/17, Q/24132/17, Q/24133/17, Q/24134/17, Q/24135/17, Q/24136/17, Q/24137/17, Q/24138/17, Q/24139/17, Q/24140/17, Q/24141/17, Q/24040/17, Q/22554/14, Q/22434/17, Q/29027/17, Q/29291/17, Q/29020/17, Q/470/16, Q/14397/17, Q/14432/17, Q/25781/17, Q/32/18, Q/1542/18, Q/11464/18 e Q/18582/18

\*\*Incluye las de la anterior Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria

**Consellería de Cultura e Turismo, 1 vez**

Q/12254/18 a Q/13501/18

**Consellería de Economía, Emprego e Industria, 38 veces**

Q/22180/17, Q/22712/17, Q/22713/17, Q/22714/17, Q/23880/17, Q/24048/17, Q/23932/17, Q/22749/17, Q/22259/17, Q/2606/18, Q/2607/18, Q/2709/18, Q/2710/18, Q/2711/18, Q/2712/18, Q/2722/18, Q/2724/18, Q/3757/18, Q/3758/18, Q/3791/18, Q/3793/18, Q/3795/18, Q/26022/17, Q/13365/16, Q/25789/17, Q/29164/17, Q/35/18, Q/21/18, Q/384/18, Q/1509/18, Q/5667/18, Q/5668/18, Q/5560/18, Q/16887/18, Q/17088/18, Q/22735/17, Q/1535/18, Q/23864/17

|   |
|---|
| <b>Consellería de Infraestruturas e Mobilidade, 1 vez</b> |
| Q/16988/18  |

|  |
|--|
| <b>Consellería de Medio Ambiente e Ordenación do Territorio, 7 veces</b>   |
| Q/169/18, Q/22744/17, Q/23880/17, Q/23932/17, Q/315/18, Q/315/18, Q/106/16 |

|  |
|--|
| <b>Consellería de Política Social, 5 veces</b>       |
| Q/216/18, Q/956/18, Q/969/18, Q/16982/18, Q/24142/17 |

|                                       |
|---------------------------------------|
| <b>Consellería de Sanidade, 1 vez</b> |
| Q/4030/18                             |

|  |
|--|
| <b>Consellería do Medio Rural, 9 veces</b>   |
| Q/22490/17, Q/25785/17, Q/22448/17, Q/4477/18, Q/12250/18, Q/17085/18, Q/1528/18, Q/4080/18, Q/3939/18 |

|  |
|--|
| <b>Axencia de Protección da Legalidade Urbanística (APLU), 1 vez</b> |
| Q/932/18   |

|  |
|--|
| <b>Secretaría Xeral de Política Lingüística, 1 vez</b> |
| Q/28175/17   |

|  |
|--|
| <b>Instituto Galego de Consumo e da Competencia, 1 vez</b> |
| Q/4066/18  |

|  |
|--|
| <b>Directora Xeral de Patrimonio Cultural, 1 vez</b> |
| Q/29020/17   |

**ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO DEL DEBER DE COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS  
EN LAS INVESTIGACIONES DE LA INSTITUCIÓN**

**Administración Local**

**Provincia de A Coruña**

|  |   |                                     |
|--|---|-------------------------------------|
| Ayuntamiento de A Coruña               | 1 | Q/576/18                            |
| Ayuntamiento de A Pobra                | 2 | Q/23241/14<br>Q/4237/18 a Q/4411/18 |
| Ayuntamiento de Bergondo               | 1 | Q/55/17                             |
| Ayuntamiento de Boiro                  | 3 | Q/16873/18, Q/812/18<br>Q/22731/17  |
| Ayuntamiento de Cabanas                | 1 | Q/29041/17                          |
| Ayuntamiento de Camariñas              | 1 | Q/16946/18                          |
| Ayuntamiento de Carballo               | 2 | Q/55/18 Q/828/18                    |
| Ayuntamiento de Coristanco             | 1 | Q/63892/16                          |
| Ayuntamiento de Ferrol                 | 2 | Q/3797/18 Q/14440/17                |
| Ayuntamiento de Lousame                | 1 | Q/22450/17                          |
| Ayuntamiento de O Pino                 | 1 | Q/18505/18                          |
| Ayuntamiento de Oleiros                | 1 | Q/4460/18                           |
| Ayuntamiento de Ordes                  | 1 | Q/22703/17                          |
| Ayuntamiento da Padrón                 | 2 | Q/26/18 Q/4150/18                   |
| Ayuntamiento de Rianxo                 | 1 | Q/13028/17                          |
| Ayuntamiento de Sada                   | 1 | Q/2169/18                           |
| Ayuntamiento de Santiago de Compostela | 2 | Q/3810/18 Q/28199/17                |
| Ayuntamiento de Valdoviño              | 2 | Q/3755/18 Q/308/18                  |

**Provincia de Lugo**

|                            |   |                       |
|----------------------------|---|-----------------------|
| Ayuntamiento de Abadín     | 2 | Q/26332/17 Q/17128/18 |
| Ayuntamiento de Chantada   | 1 | Q/97/17               |
| Ayuntamiento de Lugo       | 2 | Q/25937/17 Q/3750/18  |
| Ayuntamiento de Mondoñedo  | 1 | Q/26298/17            |
| Ayuntamiento de Monterroso | 1 | Q/182/18              |
| Ayuntamiento de O Saviñao  | 1 | Q/4057/18             |

## CAPÍTULO 4

## ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO DEL DEBER DE COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS EN LAS INVESTIGACIONES DE LA INSTITUCIÓN

|                              |   |   |
|------------------------------|---|---|
| Ayuntamiento de Palas de Rei | 1 | Q/3808/18   |
| Ayuntamiento de Sarria       | 1 | Q/13947/17  |
| Ayuntamiento de Triacastela  | 5 | Q/22249/17 Q/25443/17 Q/14851/17<br>Q/28/18 Q/31/18 |

**Provincia de Ourense**

|                               |   |                                  |
|-------------------------------|---|----------------------------------|
| Ayuntamiento de Celanova      | 2 | Q/962/18                         |
| Ayuntamiento de Ourense       | 3 | Q/29206/17 Q/11457/18 Q/18497/18 |
| Mancomunidade de Santa Águeda | 2 | Q/14/17 Q/1498/18                |

**Provincia de Pontevedra**

|                                    |   |   |
|------------------------------------|---|---|
| Ayuntamiento de Baiona             | 2 | Q/82/18 Q/17246/18  |
| Ayuntamiento de Caldas de Reis     | 1 | Q/4085/18   |
| Ayuntamiento de Cambados           | 2 | Q/87/18 Q/3802/18   |
| Ayuntamiento de Cangas             | 1 | Q/14438/17  |
| Ayuntamiento de Marín              | 1 | Q/1544/18   |
| Ayuntamiento de Moaña              | 1 | Q/24113/17  |
| Ayuntamiento de Mondariz           | 5 | Q/14460/17 Q/29219/17<br>Q/29360/17 Q/3822/18 Q/3952/18   |
| Ayuntamiento de O Grove            | 1 | Q/797/18  |
| Ayuntamiento de Pontearreas        | 4 | Q/12513/16 Q/63628/16 Q/63629/16<br>Q/63868/16            |
| Ayuntamiento de O Porriño          | 5 | Q/29153/17 Q/132/18<br>Q/22468/17 Q/21546/17 Q/23878/17   |
| Ayuntamiento de Salceda de Caselas | 3 | Q/26002/17 Q/21385/17 Q/2587/18                           |
| Ayuntamiento de Salvaterra de Miño | 1 | Q/2720/18   |
| Ayuntamiento de Silleda            | 1 | Q/29030/17  |
| Ayuntamiento de Tui                | 4 | Q/12232/18 Q/13952/17 Q/14375/17<br>Q/4169/18 a Q/4174/18 |
| Ayuntamiento de Vigo               | 4 | Q/2716/18 Q/796/18<br>Q/29134/17 Q/16930/18               |

**ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO DEL DEBER DE COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS  
EN LAS INVESTIGACIONES DE LA INSTITUCIÓN**

3. Las administraciones u órganos a los que se reiteró la petición de informe hasta en dos ocasiones, y número de quejas en que tal circunstancia se dio

**AXUNTA DE GALICIA**

| ADMINISTRACIÓN   | Nº Quejas |
|--|-----------|
| Consellería de Medio Ambiente e Ordenación do Territorio       | 12        |
| Consellería de Economía, Emprego e Industria                   | 49        |
| Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional | 52        |
| Consellería de Sanidade  | 41        |
| Consellería de Política Social                                 | 26        |
| Consellería del Medio Rural                                    | 12        |
| Consellería de Infraestruturas e Vivenda                       | 8         |
| Consellería do Mar   | 1         |
| Axencia de Protección da Legalidade Urbanística (APLU)         | 4         |
| Augas de Galicia   | 4         |

\*Incluye las de la anterior Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria

**B) ADMINISTRACIONES LOCALES**

|  | Nº Quejas |
|--|-----------|
| Diputación Provincial de Lugo            | 1         |
| Mancomunidade dos Concellos do Val Miñor | 1         |

**AYUNTAMIENTOS DE A CORUÑA**

| Ayuntamiento         | Nº Quejas |
|----------------------|-----------|
| A Coruña             | 4         |
| A Pobra do Caramiñal | 2         |
| Ames                 | 1         |
| Arteixo              | 1         |
| Bergondo             | 1         |
| Betanzos             | 1         |



## ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO DEL DEBER DE COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS EN LAS INVESTIGACIONES DE LA INSTITUCIÓN

| Ayuntamiento           | Nº Quejas |
|------------------------|-----------|
| Boiro                  | 4         |
| Cabanas                | 4         |
| Camariñas              | 1         |
| Cambre                 | 1         |
| Carballo               | 4         |
| Coristanco             | 1         |
| Culleredo              | 3         |
| Fene                   | 1         |
| Ferrol                 | 6         |
| Lousame                | 1         |
| Malpica de Bergantiños | 1         |
| O Pino                 | 2         |
| O Valadouro            | 1         |
| Oleiros                | 1         |
| Oroso                  | 1         |
| Padrón                 | 8         |
| Ponteceso              | 1         |
| Porto do Son           | 1         |
| Rianxo                 | 2         |
| Ribeira                | 1         |
| Rois                   | 3         |
| Sada                   | 1         |
| Santiago de Compostela | 8         |
| Valdoviño              | 5         |

## AYUNTAMIENTOS DE LUGO

| Ayuntamiento | Nº Quejas |
|--------------|-----------|
| Abadín       | 3         |
| Chantada     | 2         |
| Guitiriz     | 1         |
| Lugo         | 5         |
| Mondoñedo    | 2         |
| Monterroso   | 1         |
| O Saviñao    | 3         |
| Samos        | 1         |
| Sarria       | 1         |
| Triacastela  | 7         |
| Vilalba      | 1         |

ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO DEL DEBER DE COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS  
EN LAS INVESTIGACIONES DE LA INSTITUCIÓN

**AYUNTAMIENTOS DE OURENSE**

| Ayuntamiento | Nº Quejas |
|--------------|-----------|
| Celanova     | 2         |
| Maside       | 2         |
| Ourense      | 8         |

**AYUNTAMIENTOS DE PONTEVEDRA**

| Ayuntamiento         | Nº Quejas |
|----------------------|-----------|
| A Guarda             | 1         |
| Agolada              | 1         |
| Baiona               | 8         |
| Bueu                 | 2         |
| Caldas de reis       | 1         |
| Cambados             | 4         |
| Cangas               | 1         |
| Gondomar             | 3         |
| Illa de Arousa       | 1         |
| Marín                | 1         |
| Mondariz             | 5         |
| O Grove              | 2         |
| O Porriño            | 4         |
| Pazos de Borbén      | 1         |
| Ponteareas           | 4         |
| Pontevedra           | 5         |
| Salceda de Caselas   | 5         |
| Salvaterra de Miño   | 2         |
| Silleda              | 1         |
| Tui                  | 4         |
| Vigo                 | 10        |
| Vila de Cruces       | 1         |
| Vilagarcía de Arousa | 1         |







**Capítulo 5**  
**LAS RESPUESTAS A LAS RESOLUCIONES**  
**FORMULADAS POR EL VALEDOR DO POBO**





## I. Las respuestas de las administraciones u órganos a los que se dirigió alguna resolución

### 1. Introducción

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

Si la Administración acepta la resolución, con ello no acaba la labor de la institución respecto de ese concreto asunto; se hace preciso conocer también si se le da efectividad. Cuando resulta necesario se requiere que, además de la aceptación formal, se dé cuenta de las medidas adoptadas para dar efectividad a las resoluciones, o se establezcan las medidas oportunas para hacer un adecuado seguimiento de esa efectividad, generalmente solicitando al reclamante que nos traslade la falta de cumplimiento de lo recomendado. En el caso de confirmar esa falta de efectividad la resolución se tendrá por rechazada, a pesar de la aceptación formal. Lo mismo sucede con las resoluciones pendientes de respuesta durante mucho tiempo; si se agotan las posibilidades de recibir una respuesta, después de reiterarla insistentemente, la resolución se tiene por rechazada.

La Ley 6/1984, del Valedor do Pobo, establece para los casos de rechazo de las resoluciones un mecanismo de publicidad específica que haga manifiesto el reproche que esta circunstancia merece. El artículo 33.2 señala que “si no obtuviera una justificación adecuada, incluirá tal asunto en su informe anual o especial con mención de los nombres de las autoridades o funcionarios que persistan en aquella actitud, especialmente en los casos en que, considerando el Valedor do Pobo que era posible una solución positiva, ésta no se hubiera conseguido.”

Por ello, hacemos constar detalladamente el contenido de las respuestas proporcionadas por las administraciones u órganos a los que se dirigió alguna resolución. Esta mención se realiza también en el comentario de cada una de las áreas, destacando las resoluciones rechazadas, de acuerdo con el citado artículo 33.2.

Es importante destacar que las resoluciones pendientes de respuesta expresa se entienden aceptadas después de transcurrido el plazo para ello, un mes, sin perjuicio de que se siga requiriendo la respuesta expresa y que se concrete la forma en que se ha dado efectividad a la resolución. Por esta causa en algunos comentarios damos un mismo

**LAS RESPUESTAS A LAS RESOLUCIONES FORMULADAS POR EL VALEDOR DO POBO**

tratamiento a las resoluciones aceptadas y a las *pendientes de efectividad*, sin perjuicio de lo que se resuelva finalmente en relación con estas últimas. Las que figuran como *pendientes* en los listados que se mencionan a continuación se han formulado hace poco tiempo y por lo tanto no pueden considerarse aceptadas tácitamente.

En cuanto al control del cumplimiento de las resoluciones aceptadas, en la mayor parte de las quejas se hace con la intermediación de los afectados, 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 lo recomendado precisa de trámites de cierta entidad que pueden prolongarse en el tiempo. En ese 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 y los trámites ya realizados y los pendientes. Y en caso de que se considere que los tiempos de cumplimiento están sobrepasando 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.



## LAS RESPUESTAS A LAS RESOLUCIONES FORMULADAS POR EL VALEDOR DO POBO

## 2. Respuestas de las diferentes administraciones y órganos a las resoluciones del Valedor do Pobo

| Administraciones u órganos                                       | Resoluciones formuladas | Aceptadas | No aceptadas | Pendientes |
|--|-------------------------|-----------|--------------|------------|
| Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional * | 12                      | 3         | 9            |            |
| Consellería de Infraestruturas e Mobilidade                      | 1                       | 1         |              |            |
| Consellería de Infraestruturas e Vivenda                         | 1                       | 1         |              |            |
| Consellería de Medio Ambiente e Ordenación do Territorio         | 1                       |           | 1            |            |
| Consellería de Sanidade  | 5                       | 4         |              | 1          |
| Consellería de Política Social                                   | 40                      | 36        | 4            |            |
| Consellería do Mar   | 1                       | 1         |              |            |
| Consellería do Medio Rural                                       | 2                       | 2         |              |            |
| Diputación Provincial Lugo                                       | 1                       | 1         |              |            |
| Diputación Provincial Pontevedra                                 | 1                       | 1         |              |            |
| CIUG   | 2                       | 2         |              |            |
| Universidad de Santiago de Compostela                            | 4                       | 3         | 1            |            |
| Universidad de A Coruña  | 4                       | 4         |              |            |
| Universidad de Vigo  | 1                       | 1         |              |            |
| Ayuntamiento de A Pobra do Caramiñal                             | 1                       |           | 1            |            |
| Ayuntamiento de Abadín   | 1                       | 1         |              |            |
| Ayuntamiento de Arteixo  | 1                       | 1         |              |            |

## LAS RESPUESTAS A LAS RESOLUCIONES FORMULADAS POR EL VALEDOR DO POBO

| Administraciones u órganos        | Resoluciones formuladas | Aceptadas | No aceptadas | Pendientes |
|-----------------------------------|-------------------------|-----------|--------------|------------|
| Ayuntamiento de Boiro             | 1                       | 1         |              |            |
| Ayuntamiento de Camariñas         | 1                       | 1         |              |            |
| Ayuntamiento de Cee               | 1                       | 1         |              |            |
| Ayuntamiento de Cervo             | 1                       | 1         |              |            |
| Ayuntamiento de Chantada          | 1                       |           |              | 1          |
| Ayuntamiento de Culleredo         | 1                       | 1         |              |            |
| Ayuntamiento de Curtis            | 1                       | 1         |              |            |
| Ayuntamiento de Ferrol            | 1                       |           |              | 1          |
| Ayuntamiento de Lugo              | 1                       | 1         |              |            |
| Ayuntamiento de Marín             | 1                       | 1         |              |            |
| Ayuntamiento de Moaña             | 1                       | 1         |              |            |
| Ayuntamiento de Mondariz          | 1                       | 1         |              |            |
| Ayuntamiento de Monforte de Lemos | 4                       | 3         | 1            |            |
| Ayuntamiento de Neda              | 2                       | 2         |              |            |
| Ayuntamiento de Negreira          | 1                       | 1         |              |            |
| Ayuntamiento de Noia              | 1                       | 1         |              |            |
| Ayuntamiento de Ourense           | 2                       | 2         |              |            |
| Ayuntamiento de Padrón            | 1                       | 1         |              |            |
| Ayuntamiento de Pontareas         | 1                       | 1         |              |            |

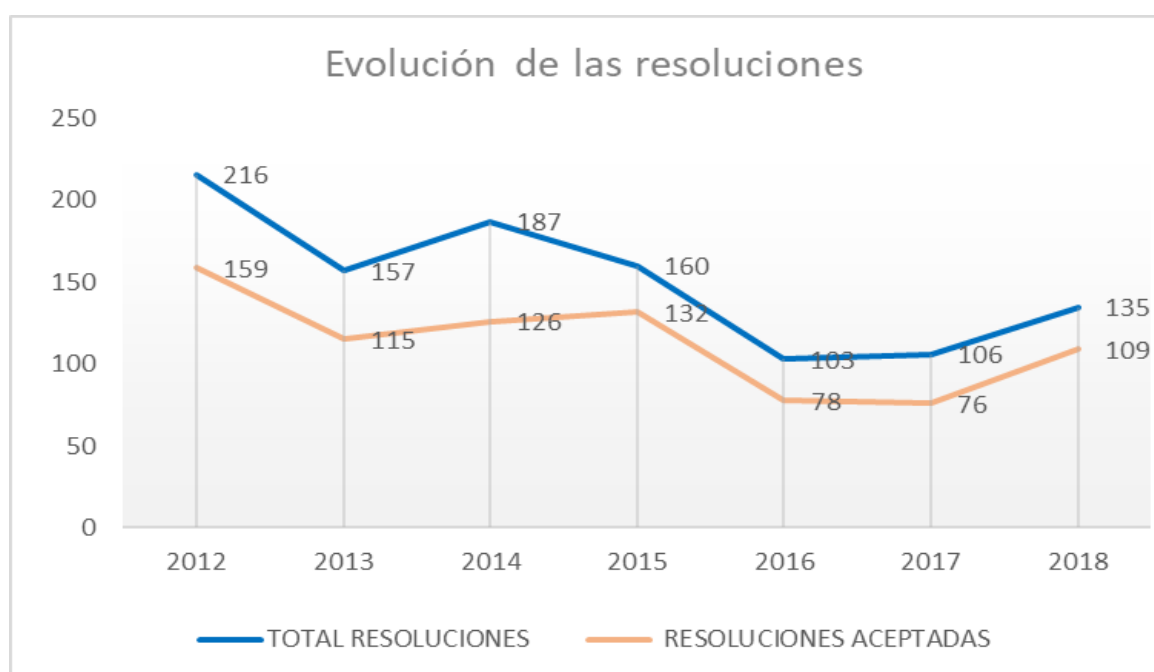
## LAS RESPUESTAS A LAS RESOLUCIONES FORMULADAS POR EL VALEDOR DO POBO

| Administraciones u órganos                             | Resoluciones formuladas | Aceptadas | No aceptadas | Pendientes |
|--|-------------------------|-----------|--------------|------------|
| Ayuntamiento de Ponteceso                              | 1                       |           | 1            |            |
| Ayuntamiento de Ribeira                                | 2                       | 2         |              |            |
| Ayuntamiento de Salceda de Caselas                     | 1                       |           |              | 1          |
| Ayuntamiento de Santiago de Compostela                 | 4                       | 3         | 1            |            |
| Ayuntamiento de Sarria                                 | 2                       | 2         |              |            |
| Ayuntamiento de Tui                                    | 3                       | 3         |              |            |
| Ayuntamiento de Vigo                                   | 2                       | 2         |              |            |
| Axencia Galega de Infraestructuras                     | 1                       | 1         |              |            |
| Instituto Galego de Consumo e Competencia              | 1                       | 1         |              |            |
| AMTEGA   | 2                       | 1         |              | 1          |
| Secretaría Xeral de Universidades                      | 1                       | 1         |              |            |
| Archivo Histórico Provincial de Pontevedra             | 1                       | 1         |              |            |
| Corporación Radio e Televisión de Galicia S.A. - CRTVG | 1                       | 1         |              |            |
| Mancomunidade do Val Miñor                             | 1                       | 1         |              |            |
| Mancomunidade de Concellos de Santa Agueda             | 2                       | 2         |              |            |
| Colegio Oficial de Enfermería de Pontevedra            | 1                       | 1         |              |            |
| Federación Gallega de Kárate y Disciplinas Asociadas   | 1                       | 1         |              |            |

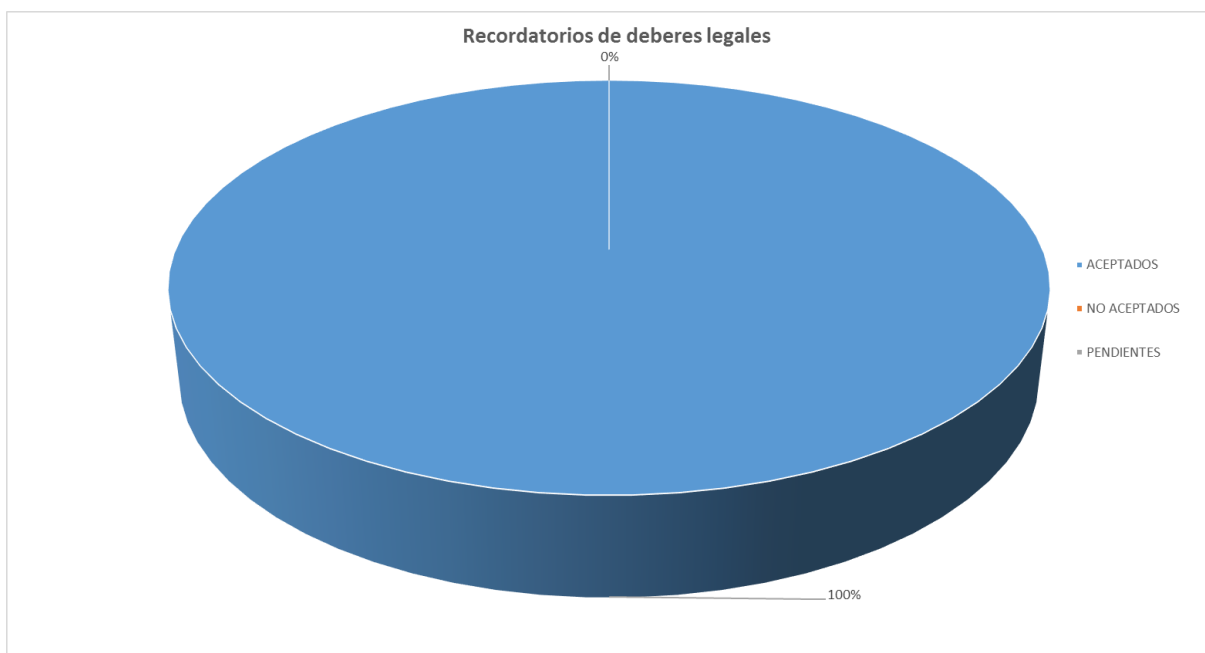
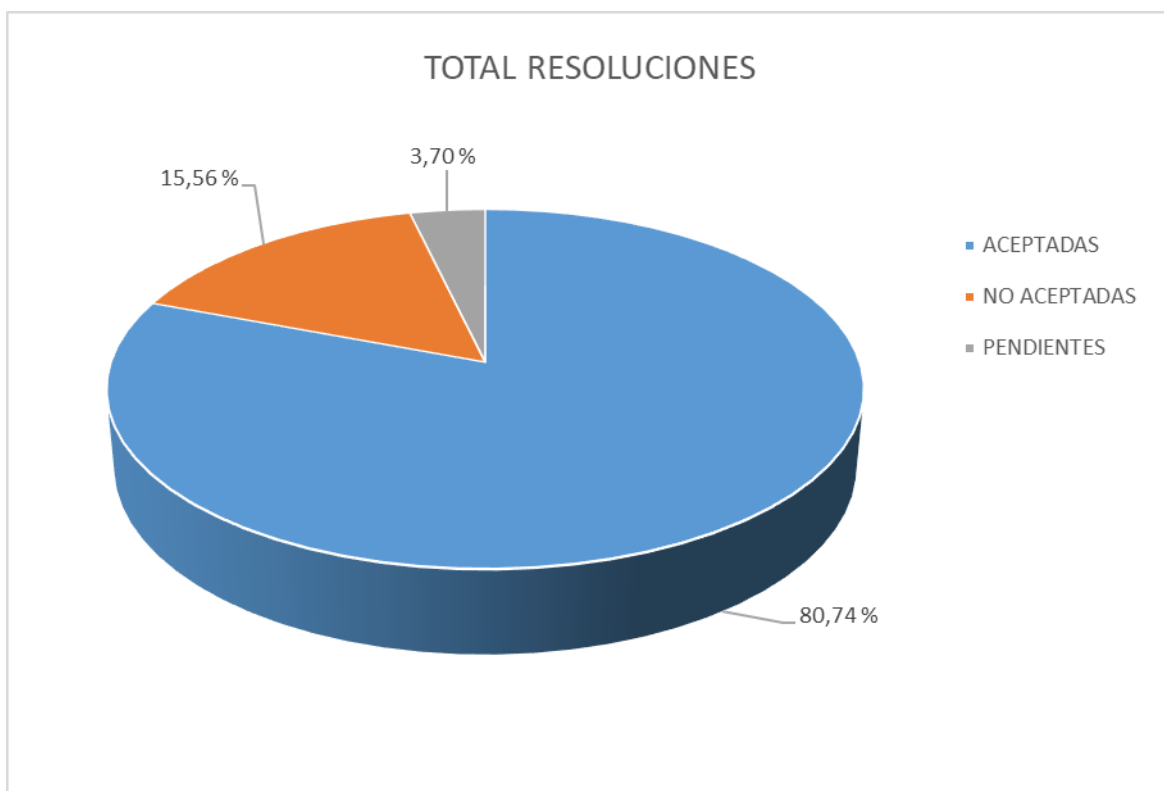
## LAS RESPUESTAS A LAS RESOLUCIONES FORMULADAS POR EL VALEDOR DO POBO

## II. Resumen de las resoluciones del Valedor do Pobo y de su aceptación por las correspondientes Administraciones

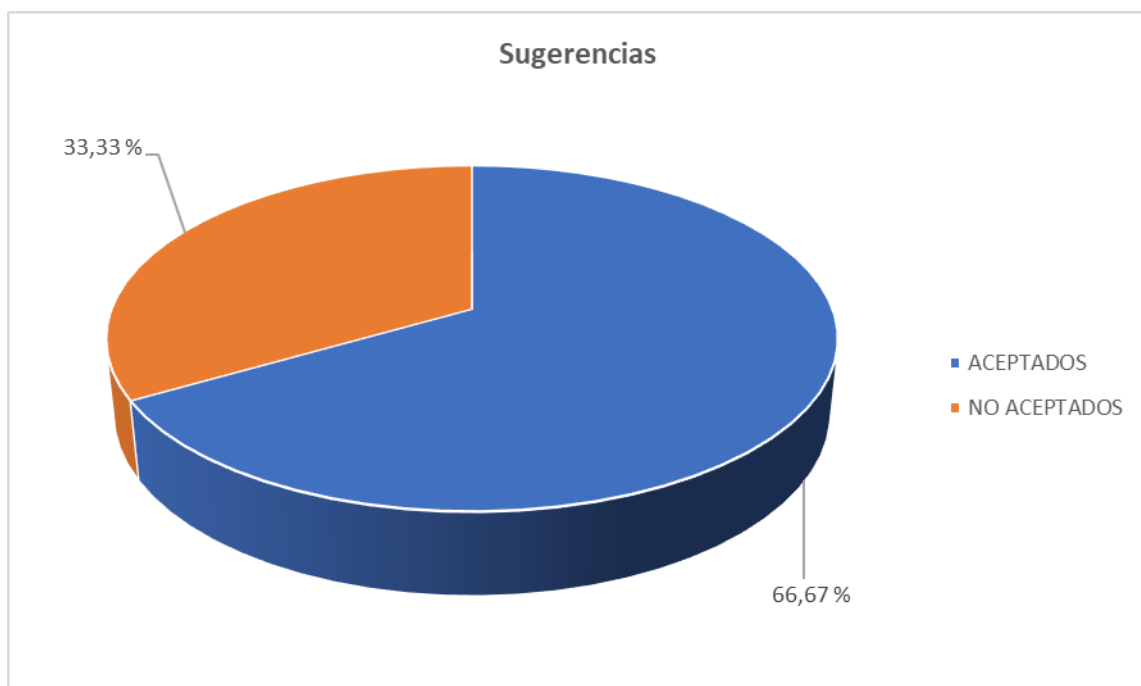
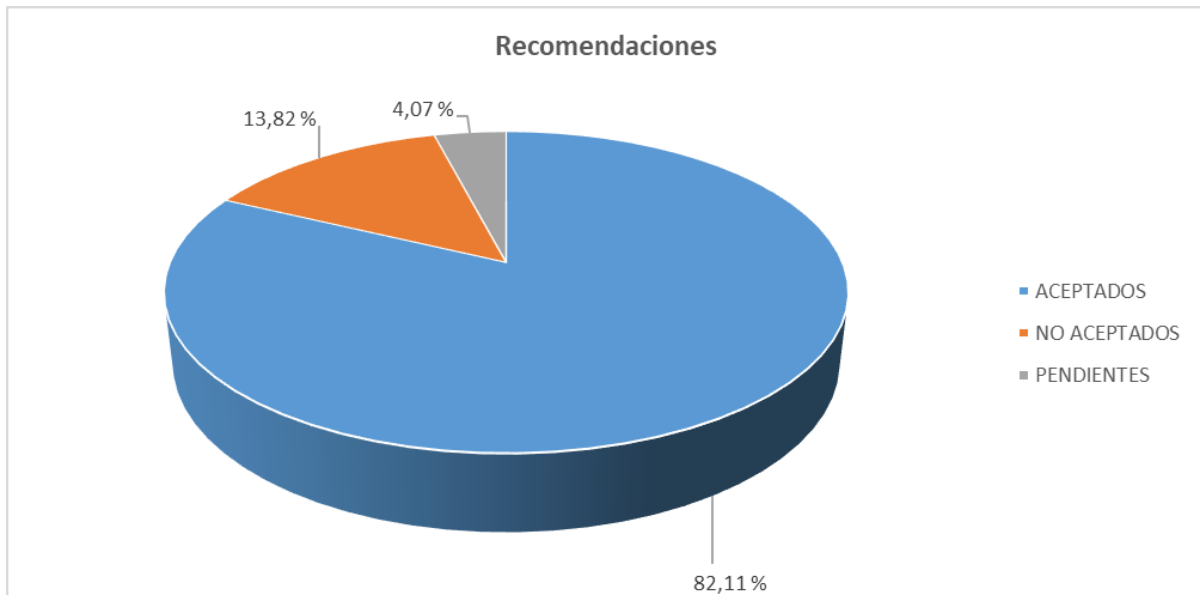
| RESOLUCIONES FORMULADAS              | TOTAL      | ACEPTADAS  |              | NO ACEPTADAS |              | PENDIENTES |             |
|--------------------------------------|------------|------------|--------------|--------------|--------------|------------|-------------|
|                                      |            | Nº         | %            | Nº           | %            | Nº         | %           |
| <i>Recordatorios deberes legales</i> | 2          | 2          | 100,00       | ---          | ---          | ---        | ---         |
| <i>Recomendaciones</i>               | 127        | 103        | 81,10        | 19           | 14,96        | 5          | 3,94        |
| <i>Sugerencias</i>                   | 6          | 4          | 66,67        | 2            | 33,33        | ---        | ---         |
| <b>Total resoluciones</b>            | <b>135</b> | <b>109</b> | <b>80,74</b> | <b>21</b>    | <b>15,56</b> | <b>5</b>   | <b>3,70</b> |



## LAS RESPUESTAS A LAS RESOLUCIONES FORMULADAS POR EL VALEDOR DO POBO



## LAS RESPUESTAS A LAS RESOLUCIONES FORMULADAS POR EL VALEDOR DO POBO



### III. Las respuestas a las resoluciones

#### 1. Recordatorios de deberes legales

##### Área de cultura y política lingüística

| QUEJA      | ADMINISTRACIÓN                            | ESTADO ACTUAL         |
|------------|---|-----------------------|
| Q/2402/18  | Ayuntamiento de Ribeira                   | Aceptado Parcialmente |
| Q/18769/18 | Instituto Galego de Consumo e Competencia | Aceptado              |

## LAS RESPUESTAS A LAS RESOLUCIONES FORMULADAS POR EL VALEDOR DO POBO

## 2. Recomendaciones

Área de empleo público e interior

| QUEJA      | ADMINISTRACIÓN   | ESTADO ACTUAL                     |
|------------|--|-----------------------------------|
| Q/28170/17 | Consellería do Mar   | Aceptada                          |
| Q/64934/16 | Ayuntamiento de Santiago de Compostela                         | Aceptada                          |
| Q/17058/18 | Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional | No aceptada                       |
| Q/17059/18 | Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional | No aceptada                       |
| Q/14/17    | Mancomunidade de Concellos de Santa Águeda                     | Aceptada pendiente de efectividad |
| Q/34/17    | Mancomunidade de Concellos de Santa Águeda                     | Aceptada pendiente de efectividad |
| Q/4061/18  | Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia            | Pendiente                         |

Área de Urbanismo

| QUEJA      | ADMINISTRACIÓN              | ESTADO ACTUAL                     |
|------------|-----------------------------|-----------------------------------|
| Q/97/17    | Ayuntamiento de Chantada    | Pendiente                         |
| Q/14460/17 | Ayuntamiento de Mondariz    | Aceptada pendiente de efectividad |
| Q/12232/18 | Ayuntamiento de Tui         | Aceptada pendiente de efectividad |
| Q/16946/18 | Ayuntamiento de Camariñas   | Pendiente                         |
| Q/18879/18 | Ayuntamiento de Pontearreas | Aceptada                          |
| Q/3797/18  | Ayuntamiento de Ferrol      | Pendiente                         |

Área de Medio Ambiente

| QUEJA                      | ADMINISTRACIÓN                                | ESTADO ACTUAL |
|----------------------------|---|---------------|
| Q/63706/16 a<br>Q/63708/16 | Ayuntamiento de A Pobra do Caramiñal          | No aceptada   |
| Q/13952/17 y<br>Q/14375/17 | Ayuntamiento de Tui                           | Aceptada      |
| Q/20687/17                 | Ayuntamiento de Monforte de Lemos             | Aceptada      |
| Q/23884/17                 | Consellería de Medio Ambiente e Ordenación do | No aceptada   |



## LAS RESPUESTAS A LAS RESOLUCIONES FORMULADAS POR EL VALEDOR DO POBO

| QUEJA                      | ADMINISTRACIÓN                         | ESTADO ACTUAL                      |
|----------------------------|--|------------------------------------|
|                            | Territorio                             |                                    |
| Q/13947/17                 | Ayuntamiento de Sarria                 | Aceptada                           |
| Q/12394/16                 | Ayuntamiento de Ponteceso              | No aceptada                        |
| Q/22417/17                 | Ayuntamiento de Negreira               | Aceptada                           |
| Q/21484/17 y<br>Q/21485/17 | Ayuntamiento de Santiago de Compostela | Aceptada parcialmente              |
| Q/12987/16 y<br>otros      | Ayuntamiento de Ourense                | Aceptada                           |
| Q/16372/17                 | Ayuntamiento de Noia                   | Aceptada                           |
| Q/570/18 a<br>Q/575/18     | Ayuntamiento de Santiago de Compostela | No aceptada                        |
| Q/942/18                   | Ayuntamiento de Arteixo                | Aceptada                           |
| Q/29365/17                 | Ayuntamiento de Lugo                   | Aceptada, pendiente de efectividad |
| 21385/17                   | Ayuntamiento de Salceda de Caselas     | Pendiente                          |
| Q/13952/17 y<br>Q/14375/17 | Ayuntamiento de Tui                    | Aceptada parcialmente              |

Área de educación

| QUEJA                      | ADMINISTRACIÓN   | ESTADO ACTUAL                     |
|----------------------------|--|-----------------------------------|
| Q/28198/17                 | CIUG   | Aceptada                          |
| Q/28198/17                 | Universidad de Santiago de Compostela                        | Aceptada                          |
| Q/28198/17                 | Universidad de A Coruña                                      | Aceptada                          |
| Q/28198/17                 | Universidad de Vigo  | Aceptada                          |
| Q/24057/17                 | Secretaría Xeral de Universidades                            | Aceptada                          |
| Q/23/18                    | Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria | Aceptada                          |
| Q/21576/17                 | Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria | Aceptada                          |
| Q/26321/17                 | Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria | No aceptada                       |
| Q/408/18                   | Universidad de Santiago de Compostela                        | No aceptada                       |
| Q/2371/18                  | Universidad de Santiago de Compostela                        | Aceptada Parcialmente             |
| Q/2723/18                  | Universidad de A Coruña                                      | Aceptada Pendiente de efectividad |
| Q/13519/18                 | Universidad de A Coruña                                      | Aceptada                          |
| Q/16993/18                 | CIUG   | Aceptada                          |
| Q/16993/18                 | Universidad de A Coruña                                      | Aceptada                          |
| Q/26329/17 y<br>Q/26330/17 | Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria | No aceptada                       |

## LAS RESPUESTAS A LAS RESOLUCIONES FORMULADAS POR EL VALEDOR DO POBO

Área de servicios sociales

| QUEJA                | ADMINISTRACIÓN   | ESTADO ACTUAL                       |
|----------------------|--|-------------------------------------|
| Q/29034/17           | Consellería de Política Social                         | Aceptada parcialmente               |
| Q/29039/17           | Consellería de Política Social                         | Aceptada parcialmente               |
| Q/14836/17           | Deputación Provincial Pontevedra                       | Aceptada                            |
| Q/25786/17           | Consellería de Política Social                         | Aceptada parcialmente               |
| Q/22515/17           | Consellería de Política Social                         | No aceptada                         |
| Q/174/18             | Consellería de Política Social                         | Aceptada parcialmente               |
| Q/221/18 a Q/252/18  | Consellería de Política Social                         | Aceptada parcialmente               |
| Q/23934/17           | Consellería de Política Social                         | Aceptada parcialmente               |
| Q/106/18             | Consellería de Política Social                         | Aceptada parcialmente               |
| Q/144/18             | Consellería de Política Social                         | Aceptada parcialmente               |
| Q/173/18             | Consellería de Política Social                         | Aceptada parcialmente               |
| Q/180/18 a Q/2125/18 | Corporación Radio e Televisión de Galicia S.A. - CRTVG | Aceptada                            |
| Q/345/18             | Consellería de Política Social                         | Aceptada parcialmente               |
| Q/981/18             | Consellería de Política Social                         | Aceptada parcialmente               |
| Q/1545/18            | Consellería de Política Social                         | Aceptada parcialmente               |
| Q/930/18             | Consellería de Política Social                         | Aceptada                            |
| Q/869/18             | Consellería de Política Social                         | Aceptada parcialmente               |
| Q/1513/18            | Consellería de Política Social                         | Aceptada parcialmente               |
| Q/2106/18            | Consellería de Política Social                         | Aceptada parcialmente               |
| Q/2116/18            | Consellería de Política Social                         | Aceptada parcialmente               |
| Q/3824/18            | Consellería de Política Social                         | Aceptada parcialmente               |
| Q/26332/17           | Concello de Abadín                                     | Aceptada                            |
| Q/4086/18            | Consellería de Política Social                         | Aceptada                            |
| Q/93/18              | Consellería de Política Social                         | No aceptada                         |
| Q/4063/18            | Consellería de Política Social                         | Aceptada                            |
| Q/3978/18            | Consellería de Política Social                         | Aceptada parcialmente               |
| Q/4059/18            | Consellería de Política Social                         | Aceptada                            |
| Q/4161/18            | Consellería de Política Social                         | Aceptada                            |
| Q/29182/17           | Consellería de Infraestructuras e Vivenda              | Aceptada                            |
| Q/4154/18            | Consellería de Política Social                         | Aceptada                            |
| Q/4063/18            | Consellería de Política Social                         | Aceptada                            |
| Q/3980/18            | Concello de Monforte de Lemos                          | Aceptada                            |
| Q/4119/18            | Concello de Monforte de Lemos                          | Aceptada                            |
| Q/4435/18            | Consellería de Política Social                         | Aceptada parcialmente               |
| Q/4458/18            | Consellería de Política Social                         | Aceptada (pendiente de efectividad) |
| Q/16962/18           | Consellería de Política Social                         | Aceptada parcialmente               |
| Q/18636/18           | Consellería de Política Social                         | Aceptada parcialmente               |
| Q/16990/18           | Consellería de Política Social                         | Aceptada parcialmente               |
| Q/2596/18            | Consellería de Política Social                         | No aceptada                         |

## LAS RESPUESTAS A LAS RESOLUCIONES FORMULADAS POR EL VALEDOR DO POBO

|            |                                |                       |
|------------|--------------------------------|-----------------------|
| Q/18604/18 | Consellería de Política Social | Aceptada parcialmente |
| Q/18780/18 | Consellería de Política Social | No aceptada           |
| Q/18802/18 | Consellería de Política Social | Aceptada parcialmente |
| Q/18949/18 | Consellería de Política Social | Aceptada              |
| Q/18774/18 | Consellería de Política Social | Aceptada parcialmente |

Área de sanidad

| QUEJA                                | ADMINISTRACIÓN          | ESTADO ACTUAL                      |
|--------------------------------------|-------------------------|------------------------------------|
| Q/14444/17                           | Consellería de Sanidade | Aceptada                           |
| Q/5624/18<br>Q/5685/18<br>Q/11433/18 | Consellería de Sanidade | Aceptada                           |
| Q/398/18                             | Consellería de Sanidade | Aceptada                           |
| Q/4036/18                            | Consellería de Sanidade | Aceptada, pendiente de efectividad |

Área de administración económica y transportes

| QUEJA      | ADMINISTRACIÓN                              | ESTADO ACTUAL            |
|------------|---|--------------------------|
| Q/18712/18 | Consellería de Infraestruturas e Mobilidade | Pendiente de efectividad |

Área de corporaciones locales, servicios municipales y protección civil

| QUEJA      | ADMINISTRACIÓN                     | ESTADO ACTUAL                      |
|------------|------------------------------------|------------------------------------|
| Q/92/18    | Ayuntamiento de Culleredo          | Aceptada                           |
| Q/13514/16 | Ayuntamiento de Vigo               | Aceptada                           |
| Q/64/18    | Ayuntamiento de Vigo               | Aceptada, pendiente de efectividad |
| Q/29119/17 | Ayuntamiento de Ourense            | Aceptada                           |
| Q/284/18   | Ayuntamiento de Pontecesures       | No aceptada                        |
| Q/29041/17 | Ayuntamiento de Cabanas            | Aceptada                           |
| Q/21540/17 | Ayuntamiento de Salceda de Caselas | No aceptada                        |
| Q/931/18   | Ayuntamiento de Maside             | Aceptada                           |

## LAS RESPUESTAS A LAS RESOLUCIONES FORMULADAS POR EL VALEDOR DO POBO

Área de menores

| QUEJA      | ADMINISTRACIÓN   | ESTADO ACTUAL |
|------------|--|---------------|
| Q/24142/17 | Consellería de Política Social                               | Aceptada      |
| Q/202/18   | Ayuntamiento de Neda   | Aceptada      |
| Q/143/18   | Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria | No aceptada   |
| Q/139/18   | Ayuntamiento de Sarria                                       | Aceptada      |
| Q/4457/18  | Ayuntamiento de Cee  | Aceptada      |

Área de cultura y política lingüística

| QUEJA      | ADMINISTRACIÓN   | ESTADO ACTUAL                      |
|------------|--|------------------------------------|
| Q/16878/18 | Federación Gallega de Karate y Disciplinas Asociadas         | Aceptada, pendiente de efectividad |
| Q/4030/18  | Consellería de Sanidade                                      | Aceptada                           |
| Q/22673/17 | Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria | No aceptada                        |
| Q/26329/17 | Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria | No aceptada                        |
| Q/2402/18  | Ayuntamiento de Ribeira                                      | Aceptada parcialmente              |

Área de sociedad de la información

| QUEJA      | ADMINISTRACIÓN  | ESTADO ACTUAL |
|------------|---|---------------|
| Q/2370/18  | Axencia Galega de Modernización Tecnolóxica de Galicia (AMTEGA) | Aceptada      |
| Q/18666/18 | Ayuntamiento de Boiro   | Aceptada      |

Área de seguridad ciudadana y protección civil

| QUEJA      | ADMINISTRACIÓN                         | ESTADO ACTUAL |
|------------|--|---------------|
| Q/13533/16 | Ayuntamiento de Santiago de Compostela | Aceptada      |
| Q/63786/16 | Ayuntamiento de Monforte de Lemos      | No aceptada   |
| Q/24113/17 | Ayuntamiento de Moaña                  | Aceptada      |
| Q/810/18   | Ayuntamiento de Neda                   | Aceptada      |

## LAS RESPUESTAS A LAS RESOLUCIONES FORMULADAS POR EL VALEDOR DO POBO

| QUEJA     | ADMINISTRACIÓN   | ESTADO ACTUAL                      |
|-----------|--|------------------------------------|
| Q/5666/18 | Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional | Aceptada, pendiente de efectividad |

Área de transparencia

| QUEJA                    | ADMINISTRACIÓN                              | ESTADO ACTUAL |
|--------------------------|---|---------------|
| Q/28182/17               | Ayuntamiento de Marín                       | Aceptada      |
| Q/13257/17 a Q/13638/17  | Colegio Oficial de Enfermería de Pontevedra | Aceptada      |
| Q/29018/17               | Ayuntamiento de Padrón                      | Aceptada      |
| Q/2111/18                | Ayuntamiento de Cervo                       | Aceptada      |
| Q/2112/18                | Ayuntamiento de Curtis                      | Aceptada      |
| Q/362/18                 | Diputación Provincial Lugo                  | Aceptada      |
| Q/377/18                 | Consellería de Política Social              | Aceptada      |
| Q/29190/17               | Axencia Galega de Infraestructuras          | Aceptada      |
| Q/859/18                 | Universidad de Santiago de Compostela       | Aceptada      |
| Q/28204/17<br>Q/29017/17 | <sup>a</sup> Mancomunidade do Val Miñor     | Aceptada      |

## LAS RESPUESTAS A LAS RESOLUCIONES FORMULADAS POR EL VALEDOR DO POBO

## 3. Sugerencias

Área de cultura y política lingüística

| QUEJA      | ADMINISTRACIÓN   | ESTADO ACTUAL |
|------------|--|---------------|
| Q/26329/17 | Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria | No aceptada   |
| Q/26330/17 | Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria | No aceptada   |

Área de sociedad de la información

| QUEJA     | ADMINISTRACIÓN                             | ESTADO ACTUAL |
|-----------|--|---------------|
| Q/4455/18 | Archivo Histórico Provincial de Pontevedra | Aceptada      |

Área de transparencia

| QUEJA      | ADMINISTRACIÓN             | ESTADO ACTUAL |
|------------|----------------------------|---------------|
| Q/29209/17 | Consellería do Medio Rural | Aceptada      |
| Q/29222/17 | Consellería do Medio Rural | Aceptada      |

Área de corporaciones locales, servicios municipales y protección civil

| QUEJA    | ADMINISTRACIÓN        | ESTADO ACTUAL |
|----------|-----------------------|---------------|
| Q/564318 | Ayuntamiento de Marín | Aceptada      |







## **ANEXO I**

**LIQUIDACIÓN PRESUPUESTO  
(artículo 37.4 de la Ley 6/1984)**



**Liquidación orzamento (artigo 37.4 da Lei 6/1984)**

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 37.4 de la Ley 6/84, del Valedor do Pobo, los artículos 27 y 28 de su Reglamento de organización y funcionamiento, así como lo dispuesto en el artículo 18 do Reglamento de régimen presupuestario y contable del Parlamento de Galicia y del Valedor do Pobo, se adjunta el resume de la liquidación por capítulos del estado de gastos e ingresos referidos al año 2018.

**Liquidación orzamento (artigo 37.4 da Lei 6/1984)**

| VALEDOR DO POBO - AÑO 2018                           |                     |                   |                     |                     |                     |             |                   |
|--|---------------------|-------------------|---------------------|---------------------|---------------------|-------------|-------------------|
| LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO DE INGRESOS POR CAPÍTULO |                     |                   |                     |                     |                     |             |                   |
| CONCEPTO   | PREVISIONES         |                   |                     | DERECHOS            | RECAUDACIÓN         | DERECHOS    | DERECHOS          |
|  | PREVISIONES         | MODIFICACIONES    | PREVISIONES         | RECONOCIDOS         | NETA                | CANCELADOS  | PEND. DE COBRO    |
|  | INICIALES           |                   | DEFINITIVAS         | NETOS               |                     |             | 31/12             |
| 4 Transferencias corrientes                          | 1.810.891,00        | 0,00              | 1.810.891,00        | 1.810.891,00        | 1.507.087,80        | 0,00        | 303.803,20        |
| <b>Total operaciones corrientes</b>                  | <b>1.810.891,00</b> | <b>0,00</b>       | <b>1.810.891,00</b> | <b>1.810.891,00</b> | <b>1.507.087,80</b> | <b>0,00</b> | <b>303.803,20</b> |
| 7 Transferencias de capital                          | 11.928,00           | 0,00              | 11.928,00           | 11.928,00           | 11.928,00           | 0,00        | 0,00              |
| <b>Total operaciones de capital</b>                  | <b>11.928,00</b>    | <b>0,00</b>       | <b>11.928,00</b>    | <b>11.928,00</b>    | <b>11.928,00</b>    | <b>0,00</b> | <b>0,00</b>       |
| 5 Ingresos patrimoniales                             | 4.500,00            | 0,00              | 4.500,00            | 1.273,25            | 1.273,25            | 0,00        | 0,00              |
| <b>Total operaciones patrimoniales</b>               | <b>4.500,00</b>     | <b>0,00</b>       | <b>4.500,00</b>     | <b>1.273,25</b>     | <b>1.273,25</b>     | <b>0,00</b> | <b>0,00</b>       |
| <b>Total operaciones no financieras</b>              | <b>1.827.319,00</b> | <b>0,00</b>       | <b>1.827.319,00</b> | <b>1.824.092,25</b> | <b>1.520.289,05</b> | <b>0,00</b> | <b>303.803,20</b> |
| 8 Activos financieros                                | 13.515,00           | 441.597,10        | 455.112,10          | 0,00                | 0,00                | 0,00        | 0,00              |
| <b>Total capítulo 8 y 9</b>                          | <b>13.515,00</b>    | <b>441.597,10</b> | <b>455.112,10</b>   | <b>0,00</b>         | <b>0,00</b>         | <b>0,00</b> | <b>0,00</b>       |
| <b>Total operaciones financieras</b>                 | <b>13.515,00</b>    | <b>441.597,10</b> | <b>455.112,10</b>   | <b>0,00</b>         | <b>0,00</b>         | <b>0,00</b> | <b>0,00</b>       |
| <b>Total general</b>                                 | <b>1.840.834,00</b> | <b>441.597,10</b> | <b>2.282.431,10</b> | <b>1.824.092,25</b> | <b>1.520.289,05</b> | <b>0,00</b> | <b>303.803,20</b> |

## Liquidación orzamento (artigo 37.4 da Lei 6/1984)

| VALEDOR DO POBO - AÑO 2018                         |                          |                   |                     |                     |                     |                   |                     |                  |
|--|--------------------------|-------------------|---------------------|---------------------|---------------------|-------------------|---------------------|------------------|
| LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO DE GASTOS POR CAPÍTULO |                          |                   |                     |                     |                     |                   |                     |                  |
| CONCEPTO   | CRÉDITOS PRESUPUESTARIOS |                   |                     | CRÉDITOS            | OBLIGACIONES        | REMANENTES        | PAGOS               | OBLIGACIONES     |
|  | CRÉDITOS                 | MODIFICACIONES    | CRÉDITOS            | COMPROMETIDOS       | RECONOCIDAS         | DE                | REALIZADOS          | PENDIENTES       |
|  | INICIALES                |                   | DEFINITIVOS         |                     | NETAS               | CRÉDITO           |                     | 31/12            |
| 1 Gastos de persoal                                | 1.424.084,00             | -33.138,10        | 1.390.945,90        | 1.341.217,76        | 1.341.217,76        | 49.728,14         | 1.341.211,06        | 6,70             |
| 2 Gastos en bienes corrientes y servicios          | 391.000,00               | 158.299,16        | 549.299,16          | 496.163,33          | 393.031,92          | 156.267,24        | 360.501,15          | 32.530,77        |
| 4 Transferencias corrientes                        | 307,00                   | 0,00              | 307,00              | 0,00                | 0,00                | 307,00            | 0,00                | 0,00             |
| <b>Total operaciones corrientes</b>                | <b>1.815.391,00</b>      | <b>125.161,06</b> | <b>1.940.552,06</b> | <b>1.837.381,09</b> | <b>1.734.249,68</b> | <b>206.302,38</b> | <b>1.701.712,21</b> | <b>32.537,47</b> |
| 6 Inversiones reales                               | 11.365,00                | 318.009,04        | 329.374,04          | 229.966,25          | 11.376,20           | 317.997,84        | 1.393,74            | 9.982,46         |
| 7 Transferencias de capital                        | 563,00                   | 0,00              | 563,00              | 320,47              | 320,47              | 242,53            | 249,55              | 70,92            |
| <b>Total operaciones de capital</b>                | <b>11.928,00</b>         | <b>318.009,04</b> | <b>329.937,04</b>   | <b>230.286,72</b>   | <b>11.696,67</b>    | <b>318.240,37</b> | <b>1.643,29</b>     | <b>10.053,38</b> |
| <b>Total operaciones no financieras</b>            | <b>1.827.319,00</b>      | <b>443.170,10</b> | <b>2.270.489,10</b> | <b>2.067.667,81</b> | <b>1.745.946,35</b> | <b>524.542,75</b> | <b>1.703.355,50</b> | <b>42.590,85</b> |
| 8 Activos financieros                              | 13.515,00                | -1.573,00         | 11.942,00           | 0,00                | 0,00                | 11.942,00         | 0,00                | 0,00             |
| <b>Total capítulo 8 y 9</b>                        | <b>13.515,00</b>         | <b>-1.573,00</b>  | <b>11.942,00</b>    | <b>0,00</b>         | <b>0,00</b>         | <b>11.942,00</b>  | <b>0,00</b>         | <b>0,00</b>      |
| <b>Total operaciones financieras</b>               | <b>13.515,00</b>         | <b>-1.573,00</b>  | <b>11.942,00</b>    | <b>0,00</b>         | <b>0,00</b>         | <b>11.942,00</b>  | <b>0,00</b>         | <b>0,00</b>      |
| <b>TOTAL PROGRAMA</b>                              | <b>1.840.834,00</b>      | <b>441.597,10</b> | <b>2.282.431,10</b> | <b>2.067.667,81</b> | <b>1.745.946,35</b> | <b>536.484,75</b> | <b>1.703.355,50</b> | <b>42.590,85</b> |
| <b>TOTAL ORGÁNICA</b>                              | <b>1.840.834,00</b>      | <b>441.597,10</b> | <b>2.282.431,10</b> | <b>2.067.667,81</b> | <b>1.745.946,35</b> | <b>536.484,75</b> | <b>1.703.355,50</b> | <b>42.590,85</b> |
| <b>Total general</b>                               | <b>1.840.834,00</b>      | <b>441.597,10</b> | <b>2.282.431,10</b> | <b>2.067.667,81</b> | <b>1.745.946,35</b> | <b>536.484,75</b> | <b>1.703.355,50</b> | <b>42.590,85</b> |