Valedor do Pobo
Galicia

INFORME DO VALEDOR DO POBO AO PARLAMENTO DE GALICIA

ANO 2016

INDICE XERAL

Páxina

PRESENTACIÓN 1

CAPITULO 1. A ACTIVIDADE DA INSTITUCIÓN DO VALEDOR DO POBO EN CIFRAS 3

I. Introdución 5
II. Atención ao cidadán 6
III. Datos xerais 7
1. Expedientes iniciados no ano 2016 7
2. Entradas e saídas de documentos 8
IV. Queixas recibidas en 2016 10
1. Comparación con exercicios anteriores (de 1990 a 2011) 10
2. Comparación dos exercicios 2012, 2013, 2014, 2015 e 2016 12
3. Datos sociolóxicos reflectidos nas queixas 13
V. Distribución das queixas por razón das provincias e municipios de procedencia 17
1. Por provincias 17
2. Por concellos 19
VI. Curso dado ás queixas recibidas 27
VII. Estatísticas por área temática 29
1. Distribución de queixas segundo as áreas temáticas ás que se refiren 29
2. Curso das queixas por áreas 32
3. As causas de non admisión por áreas 33
VIII. Estatística por administracións afectadas 34
1. Distribución das queixas admitidas por razón das áreas da administración pública ás que se refiren e polo seu estado (concluídas ou en trámite) 34
2. Distribución de queixas entre as administracións galegas 35
3. Distribución das queixas que se refiren á Xunta de Galicia, segundo consellerías 37
4. Distribución das queixas referidas ás deputacións provinciais e aos concellos 42
A. Queixas referidas ás deputacións provinciais 42
B. Queixas referidas aos concellos 42
a. A Coruña 42
b. Lugo 45
c. Ourense 47
d. Pontevedra 49
IX. Actuacións de oficio 51
1. Queixas de oficio de 2016 51
2. Comparativa con outros anos 52
X. Resolucións do Valedor do Pobo 53
XI. Estatísticas relacionadas co deber de colaboración 55

Páxina

XII. Estatísticas relacionadas co deber de informar 59
XIII. Estatísticas da páxina web do Valedor do Pobo 63
XIV. Estatísticas das redes sociais 65
1. TWITTER 65
A) Chíos enviados en 2016 65
B) Seguidores 66
C) Visitas ao perfil 67
D) Impresións dos chíos 67
E) Mencións ao perfil do Valedor do Pobo 68
F) Chíos con maior cantidade de impresións 68
G) Tipoloxía dos seguidores en Twitter 69
2. FACEBOOK 69
A) Total de gústame en Facebook 70
B) Total de usuarios que interactúan coa páxina 70
C) Alcance total do perfil de Facebook. 71
D) Publicacións realizadas polo Valedor do Pobo no seu perfil de Facebook 71
E) Alcance das publicacións do perfil de Facebook do Valedor 72

CAPÍTULO 2. RESUME DAS QUEIXAS POR ÁREAS 73

Área de emprego público e interior 75
I. Introdución 77
II. Datos cuantitativos 79
III. Actividade de supervisión 81
1. Emprego público 81
A) Oferta Pública de Emprego. 81
B) Sistemas de acceso ao emprego público 83
a- Bases das convocatorias 83
b- Incidencias durante o desenvolvemento do proceso selectivo 91
C) Acceso á documentación 98
D) Xestión de listas de contratación temporal 99
E) Provisión de postos. 103
F) Promoción e carreira profesional 116
G) Condicións laborais dos empregados públicos 118
a- Retribucións salariais e extrasalariais 119
b- Xornadas, permisos e conciliación da vida persoal e laboral 123
c- Modificación do centro de traballo 124
H) Conflitos laborais 127

Páxina

I) Información e comunicación coa administración 128
2. Orde pública 129
A) Tráfico 130
a- Sancións en materia de tráfico 130
b-Seguridade viaria e sinalización de vías urbanas e interurbanas 139
B) Orde pública 144
IV. Resolucións do Valedor do Pobo 149
V. Consideracións finais 150

Área de urbanismo 153
I. Introdución 155
II. Datos cuantitativos 157
III. Actividade de supervisión 158
IV. Resolucións do Valedor do Pobo 176
V. Consideracións finais 177

Área de medio ambiente 179
I. Introdución 181
II. Datos cuantitativos 182
III. Actividade de supervisión 183
1. As conclusións das XXXI Xornadas de Coordinación de Defensores do Pobo sobre ruídos 183
2. As queixas por vulneracións do dereito fundamental á intimidade domiciliaria fronte aos ruídos 190
A) A necesidade de comprobar e corrixir as deficiencias dos locais de ocio 190
B) As zonas saturadas ou con acumulación de locais 192
C) Botellóns e menores 192
D) As terrazas 193
E) Locais en particular 194
F) A necesidade de controlar os ruídos provocados polas festas 195
G) Concertos na rúa 196
H) Os horarios dos locais 198
I) Outras fontes de ruído e outras molestias 199
3. A avaliación dos impactos ambientais; a protección da Fraga de Catasós 199
4. Transparencia e información ambiental 200
5. As explotacións mineiras; a protección da Cova de Eirós 202
6. Incidencias no servizo de auga potable na comarca de Ferrol 203
7. A protección da biodiversidade 204

Páxina

8. A prevención da contaminación das augas e o funcionamento das depuradoras 205
IV. Resolucións do Valedor do Pobo 207
V. Consideracións finais 207

Área de educación 211
I. Introdución 213
II. Datos cuantitativos 216
III. Actividade de supervisión 218
1. Educación non universitaria 218
A) Admisión do alumnado 218
B) Atención ao alumnado con necesidades específicas de apoio educativo 220
C) Acoso escolar 223
D) Mantemento, conservación e reforma de instalacións educativas 230
a- *Os riscos derivados da exposición ao amianto* 230
b- Problemas competenciais sobre o mantemento dos centro educativos 236
c- *Os protocolos de colaboración asinados entre a xefatura territorial da Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria e concellos da provincia de Pontevedra* 237
E) Atención ao alumnado con necesidades educativas especiais 241
F) Escolas infantís 244
a- Ratio de alumnos por aula 244
b- Estado das instalacións 245
G) Entrega de copias de exames e custodia de documentos de avaliación 247
H) Algúns problemas en Formación Profesional 249
a- Falta de convocatoria de premios extraordinarios nos ciclos formativos de grao medio de ensinos artísticos 249
b- Mellora no proceso de matrícula nas adxudicacións continuadas de prazas de formación profesional 253
2. Educación universitaria 254
A) Prazas de profesorado 254
B) Reserva de prazas para persoas con discapacidade no sistema universitario de Galicia 256
a- Acceso a estudos oficiais de máster e doutoramento 256
b- Acceso a estudos oficiais de grao: cota de reserva para persoas con discapacidade na convocatoria extraordinaria de setembro 259
C) Premios extraordinarios en graos e máster 262
D) Exención de taxas académicas nos estudos de posgrao para os estudantes que obtivesen matrículas de honra no último curso dos estudos de grao. ... 263
E) Prazos de admisión a máster Universidade de Santiago de Compostela: 265

Páxina

F) Mala praxe de determinados servizos e unidades da Universidade de Santiago de Compostela 265
IV. Resolucións do Valedor do Pobo 267
V. Consideracións finais 268

Área de industria, comercio e turismo 275
I. Introdución 277
1. En industria 277
2. En comercio e consumo 277
3. En turismo 278
II. Datos cuantitativos 278
III. Actividade de supervisión 279
1. Industria 279
A) Dereito á subministración de enerxía eléctrica 280
B) Comunicacións telefónicas e electrónicas como servizo universal 284
2. Consumo 286
3. Comercio 287
4. Turismo 288
5. Queixas inadmitidas. Causas 288
IV. Resolucións do Valedor do Pobo 289
V. Consideracións finais 289

Área de agricultura, gandería e pesca 297
I. Introdución 299
II. Datos cuantitativos 301
1. Queixas recibidas 301
2. Estado de tramitación o 31 de decembro de 2016 301
III. Actividade de supervisión 302
1. Sector agropecuario 302
2. Unha xestión forestal sustentable 303
IV. Resolucións do Valedor do Pobo 308
V. Consideracións finais 308

Área de servizos sociais 317
I. Introdución 319
II. Datos cuantitativos 320
III. Actividade de supervisión 321
1. As axudas sociais autonómicas e locais 321

Páxina

2. Outras intervencións ante situacións de risco de exclusión; medidas contra os desafiuzamentos e a pobreza enerxética 325
3. A situación da protección á dependencia 327
4. Os servizos para a atención á dependencia 336
5. A atención ás persoas con diversidade funcional 337
6. A necesidade de resolver as carencias de accesibilidade 342
7. A chegada de refuxiados e a necesidade de mellorar as políticas de apoio 348
8. A falta de pagamento das pensións de Venezuela 350
9. A atención ás persoas sen teito 351
10. A atención sociosanitaria a persoas con enfermidade mental 352
11. As axudas por fillos menores de 3 anos 353
12. Queixas non admitidas a trámite e remitidas a outros defensores 354
IV. Resolucións do Valedor do Pobo 355
V. Consideracións finais 355

Área de emigración e traballo 359
I. Introdución 361
II. Datos cuantitativos 362
III. Actividade de supervisión 363
1. Traballo 364
2. Seguridade social 368
3. Queixas remitidas ao Defensor del Pueblo e queixas non admitidas 370
IV. Resolucións do Valedor do Pobo 370
V. Consideracións finais 370

Área de sanidade 373
I. Introdución 375
II. Datos cuantitativos 377
III. Actividade de supervisión 379
1. Recursos humanos e dotación de persoal 379
2. Xestión das listas de espera 389
3. Prestacións farmacéuticas e reintegro de gastos sanitarios 392
A) Copago farmacéutico 393
B) Acceso a tratamentos e medicamentos 397
C) Reintegro de gastos (médicos, desprazamentos e transporte) 400
4. Transporte sanitario 402
5. Dereitos dos usuarios 403
A) Xestión de centros sanitarios e mantemento da calidade asistencial 403
B) Dereito á información e autonomía do paciente 406

Páxina

6. Práctica profesional e responsabilidade patrimonial 408
7. Relación entre profesionais sanitarios e pacientes/usuarios 412
8. Organización e funcionamento dos servizos sanitarios 414
A) Xestión de recursos 414
B) Xestión administrativa 430
9. Ámbito socio-sanitario 431
IV. Resolucións do Valedor do Pobo 434
V. Consideracións finais 434

Área de xustiza 439
I. Introdución 441
II. Datos cuantitativos 443
III. Actividade de supervisión 444
1. Discrepancia con resolucións xudiciais 445
2. Demoras en procedementos xudiciais 445
3. Xustiza gratuíta. 446
4. Queixas inadmitidas 451
5. Queixas remitidas ao Defensor del Pueblo 451
IV. Resolucións do Valedor do Pobo 451
V. Consideracións finais 451

Área de administración económica e transportes 453
I. Introdución 455
II. Datos cuantitativos 459
III. Actividade de supervisión 461
1. Entidades financeiras 461
2. Tributos estatais 464
3. Facenda autonómica 474
4. Tributos locais 479
5. Transportes 484
IV. Resolucións do Valedor do Pobo 485
V. Consideracións finais 486

Área de obras públicas e expropiacións 491
I. Introdución 493
II. Datos cuantitativos 499
III. Actividade de supervisión 501
1. Estradas 501

Páxina

2. Expropiacións 510
3. Augas 512
4. Portos 517
5. Desafección expresa de bens e posterior alleamento por adxudicación directa. 520
6. Cesión de terreos para obras públicas sen contraprestación 521
IV. Resolucións do Valedor do Pobo 522
V. Consideracións finais 522

Área de corporacións locais, servizos municipais e protección civil 525
I. Introdución 527
II. Datos cuantitativos 529
III. Actividade de supervisión 530
1. Dereito de participación nas corporacións locais 530
A) O dereito dos membros das corporacións locais de acceder á información e documentación municipal 531
B) O dereito de participación do veciño na actividade municipal 531
2. Organización e funcionamento das corporacións locais 533
3. Réxime xurídico dos servizos públicos locais 534
A) Humanización do servizo de abastecemento de auga potable a domicilio 535
B) Prestación do servizo de recollida de lixo e limpeza viaria 536
C) Limpeza de leiras próximas e de accesos a vivendas e edificacións 537
D) Prestación dos servizos de saneamento e depuración 538
E) Reparación de vías públicas e iluminación 539
F) Recuperación e utilización de camiños públicos e de espazos libres 539
G) Protección civil e outros 540
4. Queixas non admitidas a trámite. Causas xustificativas 540
IV. Resolucións do Valedor do Pobo 541
V. Consideracións finais 542

Área de menores 553
I. Introdución 555
II. Datos cuantitativos 558
III. Actividade de supervisión 560
1. Problemas denunciados polo persoal educativo do centro Santo Anxo de Rábade (Lugo) 560
2. Queixas relativas ao funcionamento dalgúns centros do sistema de protección 570
3. As disfuncións nos informes psicosociais do Imelga 574
4. Falta de apoio económico suficiente nos acollementos en familia extensa 580

Páxina

5. Problemas derivados da garda, custodia e réxime de visitas en rupturas contenciosas entre os proxenitores 583
6. Apoio económico estable ás familias 584
7. As medidas en materia de conciliación familiar e laboral 587
IV. Resolucións do Valedor do Pobo 591
V. Consideracións finais 591

Área de cultura e política lingüística 597
I. Introdución 599
II. Datos cuantitativos 603
III. Actividade de supervisión 604
1. Cultura e patrimonio cultural 604
2. Política lingüística 609
A) Web do Valedor do Pobo accesible por defecto en castelán 609
B) Queixas da Mesa pola Normalización Lingüística no ámbito da administración sanitaria 610
C) Outras situacións de vulneración dos dereitos lingüísticos 613
D) O uso do topónimo de Ribeira. 619
E) Cursos de certificación de lingua galega CELGA 620
IV. Resolucións do Valedor do Pobo 621
V. Consideracións finais 622

Área de sociedade da información 625
I. Introdución 627
II. Datos cuantitativos 629
III. Actividade de supervisión 630
1. Control de videocámaras nos termos municipais galegos 630
2. Deficiencias coa recepción do sinal de televisión no rural 634
3 Publicación de datos persoais necesitados de especial protección 637
4 Incompatibilidades dos servizos electrónicos da Xunta de Galicia 638
IV. Resolucións do Valedor do Pobo 641
V. Consideracións finais 641

Área de discriminación por razón de identidade sexual e identidade de xénero 643
I. Introdución 645
II. Datos cuantitativos 649
III. Actividade de supervisión 650

Páxina

1. Cirurxía de reasignación de sexo 650
2. Denuncia de acoso homofóbico a un menor no centro escolar 651
3. Denegación a un transexual do acceso a unha sala de espectáculos 654
4. Viñetas homófobas 655
5. Cartel publicitario dun festival musical 655
6. Campaña publicitaria de rexeitamento ao recoñecemento á diversidade de xénero 657
IV. Resolucións do Valedor do Pobo 657
V. Consideracións finais 657

Área de transparencia 661

Área de vivenda e desafiuzamentos 665
I. Introdución 667
II. Datos cuantitativos 678
III. Actividade de supervisión 680
1. Desafiuzamentos en vivenda habitual 680
2. Revisión de tipos de xuros en vivendas de protección autonómica .....
3. Axudas económicas programa fomento alugueiro vivendas ao amparo do Plan estatal 2013-2016. 695
4. Deficiencias en vivendas de protección oficial 696
5. Atrasos na entrega de vivendas de protección oficial 698
6. Imposición de sanción económica ao promotor dunha edificación 699
IV. Resolucións do Valedor do Pobo 700
V. Consideracións finais 700

Queixas de oficio 703

CAPÍTULO 3. INFORME SOBRE TRANSPARENCIA 721

I. Introdución 723
II. As funcións do valedor do pobo como comisionado da transparencia e o seu informe 724
III. A transparencia no Valedor do Pobo 730
IV. A constitución e o funcionamento da Comisión da Transparencia 732
V. Análise das queixas relativas a transparencia 749
VI. A promoción da cultura da transparencia 751
VII. Relacións co Consello de Transparencia e Bo Goberno 752
VIII. Consideracións finais 754

Páxina

CAPÍTULO 4. ANÁLISIS DO CUMPRIMENTO DO DEBER DE COLABORACIÓN DAS ADMINISTRACIÓNS PÚBLICAS NAS INVESTIGACIÓNS DA INSTITUCIÓN 805

I. O deber legal de colaboración nas investigacións da institución 807
1. O deber de colaboración, en xeral 807
2. As advertencias urxentes 807
3. As administracións u órganos aos que se reiterou a petición de informe ata en dúas ocasións e número de queixas en que tal circunstancia se deu 812

CAPÍTULO 5. AS RESPOSTAS ÁS RESOLUCIÓNS FORMULADAS POLO VALEDOR DO POBO 817

I. As respostas das Administracións, órganos e empresas de servizos aos que se dirixiu algunha resolución 819
1. Introdución 819
2. Respostas das diferentes administracións, órganos e empresas des servizos ás resolucións do Valedor do Pobo 821
II. Resumo das resolucións do Valedor do Pobo e da súa aceptación polas correspondentes administracións 825
III. As respostas ás resolucións 828
1. Recordatorios de deberes legais 828
2. Recomendacións 829
3. Suxestións 833

CAPÍTULO 6. RELACIÓNS INSTITUCIONAIS 835
I. Introdución 837
II. Novas funcións para a institución do valedor 837
III. Comparecencias ante o Parlamento de Galicia 839
IV. Reunións de traballo 840
1. Reunións con representantes da administración autonómica, municipal e doutros servizos públicos 840
2. Reunións con organizacións sociais e cidadáns 842
3. Reunións con empresas e entidades de servizos públicos 845
V. Encontros e actos oficiais 845
VI. Actividades de colaboración, divulgación e pedagoxía de dereitos 846
1. Grupo de traballo sobre a escolarización hospitalaria e domiciliaria 847
2. Respaldo ao programa de adopcións especiais 847
3. Divulgación de novas funcións 848

Páxina

4. Un ano de web renovada 848
5. Convenio para asistir a persoas en risco de perder a vivenda 849
6. Formación de profesionais en materia de transparencia 850
7. Visitas aos concellos 851
8. Día Internacional para a erradicación da pobreza 852
9. Loito polo falecemento de don José Ramón Vázquez Sandes (ex valedor) 852
10. Colaborando pola accesibilidade" 853
11. Publicación "En familia!", un libro que fomenta valores de tolerancia 854
VII. Relación con outros ombudsman e defensores 855
VIII. Redes internacionais e programas de cooperación 862
1. Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO) 862
2. Instituto Internacional de Ombudsman (IIO) 864
3. Rede europea de defensores do pobo 865
4. *European Network of Ombudspersons for Children* (ENOC) 865
5. *International Association of Language Commisioners* (IALC) 866
IX. Visitas culturais á institución 866
X. Difusión e divulgación da institución 867
1- Horario de atención ao público 867
2. Plan de eficacia e aforro 868
3. . Seguridade laboral 870
XI. Liñas estratéxicas de actuación do valedor 870
XII. Convenios subscritos pola institución 881
XIII- Compromiso coa transparencia 881
1. Publicidade activa 882
2. Premio á transparencia 885
3. Creación dunha oficina da transparencia 886
4. Relacións co Consello de Transparencia e Bo Goberno 887
5. Formación superior en transparencia 888
Anexo. Liquidación do orzamento (artigo 37.4 da Lei 6/84) 889

PRESENTACIÓN

O informe que a continuación se presenta ofrece ao Parlamento de Galicia e a todos os cidadáns galegos interesados no traballo desta institución, o conxunto de actuacións realizadas pola oficina do Valedor do Pobo durante o ano 2016. O seu contido responde a un reto; o reto de servir á sociedade galega velando polo eficaz goce dos seus dereitos, especialmente cando estes non se perciben polos interesados como adecuadamente atendidos pola Administración.

A institución do Valedor do Pobo traballou arduamente este ano. Atendeu a moitas máis persoas, a moitas máis organizacións e entidades e preocupouse por moitos máis problemas. Tamén asumiu e puxo en marcha a Comisión da Transparencia de Galicia, que supuxo un importante esforzo de adaptación, interpretación e mellora dos dereitos dos galegos.

No ano de 2016 a institución atendeu as queixas dun total de 64.937 persoas, isto é, 25.528 expedientes máis que o ano pasado. Este incremento, significativo sen dúbida, responde nalgunha medida a algunhas queixas colectivas, pero indica que a institución do Valedor do Pobo é cada vez máis coñecida polo pobo galego e que cada vez son máis as persoas que confían nela para resolver os seus problemas.

Somos unha institución eficaz e necesaria para a sociedade galega. Traballamos con dedicación para atender as súas demandas dunha forma áxil, clara, gratuíta e imparcial. A sociedade sábeo e por iso acode a nós conscientes de que non imos xulgalos, senón unicamente escoitalos e axudalos no que estea nas nosas mans.

Do conxunto de queixas presentadas e das que se dá conta a continuación, foron admitidas 64.554, é dicir, o 99,41%. Do total das 64.554 queixas tramitadas este ano concluíronse 63.419, é dicir, o 98,24%, quedando aínda pendentes 1.135, é dicir, un 1,76%. No informe extenso que agora se presenta e que está a disposición das súas señorías e é de público coñecemento, están recollidas as queixas desagregadas por temas, por áreas, e cun coidado estudo de tendencias e porcentaxes.

Síntome satisfeita coa posta en marcha da Comisión da Transparencia de Galicia. A sociedade actual busca a claridade, quere saber, quere que a informen; quere entender, quere poder formarse unha opinión e quere, sobre todo, poder exercitar os seus dereitos.

Para apoiar as funcións de control da transparencia e bo goberno, o artigo 32 da Lei galega de transparencia e bo goberno creou o Comisionado da Transparencia cuxas funcións se atribúen ao Valedor do Pobo.

Esta Comisión constituíuse na Comunidade Autónoma de Galicia o 10 de maio de 2016, e comezou a funcionar desde ese momento, aprobando o seu regulamento interno o 14 de

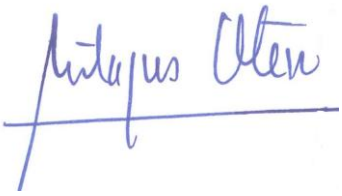
xuño dese ano. Desde a súa constitución traballou reuníndose de forma periódica en máis de 10 ocasións ata agora.

Ata este momento (datos ata febreiro de 2017) recibiu 55 reclamacións. Destes 55 recursos substitutivos, 30 foron resoltos; 10 de forma favorable (8 concedendo acceso total, e 2 outorgándoo parcial); 8 máis foron resoltos de forma negativa; 2 foron inadmitidos; e 10 foron arquivados (7 foron arquivados porque o solicitante xa dispoñía da información; 1 foi por inactividade do interesado cando foi requirido pola comisión; e 1 por desistencia do interesado).

Creo que o traballo en prol da transparencia iniciouse e está a mostrar bos froitos, pero resta moito por facer. É necesario romper moldes. É necesario convencer aos cidadáns e aos poderes públicos da importancia da transparencia a fin de que esta se converta nunha "forma de vida", nunha cultura identificativa de todo un pobo.

O informe que agora se presenta ofrece unha mostra do que facemos no Valedor do Pobo. Son consciente de que hai moitas situacións que mellorar, cousas que cambiar e accións que emprender. Esas deficiencias, xunto cos logros acadados na defensa dos dereitos dos galegos, determinan a utilidade e a eficacia da institución, así como a necesidade de seguir traballando. Comprometo unha vez máis o meu esforzo persoal, e o de todo o equipo da oficina do Valedor do Pobo, na defensa dos dereitos dos galegos. Somos conscientes da responsabilidade que implica o noso traballo e das expectativas que o pobo galego ten postas en nós. Asumímolas con humildade e con entrega e seguiremos traballando para ser merecedores delas.

En Santiago de Compostela, a 14 de marzo de 2017



Milagros Otero Parga
Valedora do Pobo de Galicia

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

I- INTRODUCCIÓN

Neste capítulo ofrecemos unha visión global e esquematizada das actuacións desenvolvidas polo Valedor do Pobo durante 2016 reflectidas en gráficos e cadros acompañados dun breve comentario a efectos de facilitar a súa interpretación.

Este capítulo ten unha especial importancia dada a necesidade de visibilizar de forma sistemática o labor desenvolvido. Orientada a facer avaliacións de políticas públicas concretas e a salvagardar a defensa dos dereitos dos cidadáns, este ano proseguimos a nosa tarefa de atención á cidadanía. Todas as persoas poden dirixirse ao Valedor en demanda de axuda por medio da queixa ou de calquera outra maneira, como mediante chamadas telefónicas ou acudindo en persoa en busca de asesoramento ou axuda. Todos os nosos servizos préstanse sen custo algún para o cidadán. Ese traballo faise visible na primeira parte do capítulo, na que facemos reconto da atención prestada ao cidadán. Expoñemos as cifras de actuacións de atención ao cidadán, as persoas que promoveron queixas, o número de asuntos, as visitas recibidas e as consultas feitas por calquera medio, fundamentalmente a través do teléfono. Ademais, ofrecemos táboas comparativas por anualidades e estatísticas por áreas temáticas, administracións e territorios.

Pretendemos dar unha idea axustada dos datos sociolóxicos relevantes no desenvolvemento da nosa actividade. Con eles pódese coñecer a orixe xeográfica das persoas reclamantes, a distribución por xénero e o curso dado ás iniciativas recibidas.

En canto ás administracións afectadas polas queixas, faise unha distribución inicial por área da administración pública galega afectada e, nun segundo termo, por departamentos do executivo autonómico.

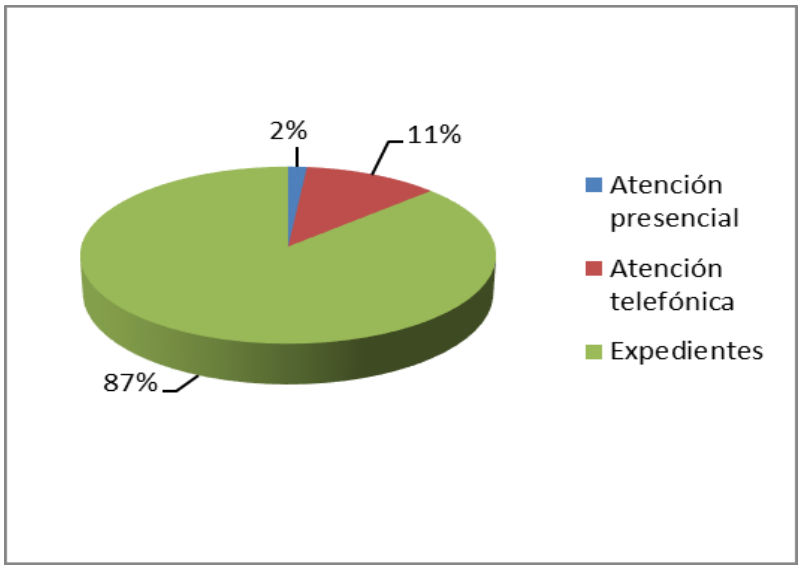
Inclúense neste capítulo datos relacionados co resultado da intervención do Valedor do Pobo, sobre todo as aceptacións de resolucións por parte dos órganos da administración. Ademais recóllese o detalle das actuacións de oficio desenvolvidas por áreas e estatísticas sobre o cumprimento do deber de colaboración por parte das administracións requiridas.

En resumo, neste capítulo pretendemos realizar unha aproximación aos números máis relevantes da nosa actuación; no seguinte faremos unha descrición pormenorizada das actuacións encamiñadas a supervisar e procurar a corrección de determinados actos ou decisións dos poderes públicos ou entidades prestadoras de servizos esenciais en Galicia.

II- ATENCIÓN AO CIDADÁN

Durante 2016 o Valedor do Pobo despregou unha importante actividade en canto á súa atención ao cidadán. Un total de 75780 persoas dirixíronse á institución para presentar reclamacións ou pedir orientación e asesoramento sobre os seus problemas. A continuación citamos a modalidade de actuacións e as súas cifras:

- Atención presencial 1199 (media mensual 99)
- Atención telefónica 8644 (media mensual 720)
- Expedientes de queixa 64937 (media mensual 5411)
- Total de actuacións 75780 (media mensual 6315)



III- DATOS XERAIS

1. Expedientes iniciados en 2016

O número de expedientes iniciados polo Valedor do Pobo de oficio ou a proposta dos cidadáns durante 2016 ascendeu a 64937, co cal aumenta considerablemente o número de iniciativas respecto de exercicios precedentes (un 65 % respecto de 2015). A cifra anterior refírese ao número de reclamantes que acudiron á institución. O número de asuntos coñecidos foi de 2356.

Ano	Total reclamantes	Total asuntos
2013	18887	2746
2014	24149	2310
2015	39409	2287
2016	64937	2356

Rexistrouse unha media mensual de 5411 expedientes, cun máximo de 50349 no mes de setembro e un mínimo de 160 en xaneiro.

ENTRADA DE EXPEDIENTES
AÑO 2016

Mes	Entrada de expedientes
Xaneiro	160
Febreiro	202
Marzo	223
Abril	399
Maio	172
Xuño	11550
Xullo	274
Agosto	340
Setembro	50349
Outubro	182
Novembro	237
Decembro	849
Total	**64937**

Media mensual de expedientes: 5411

2. Entradas e saídas de documentos

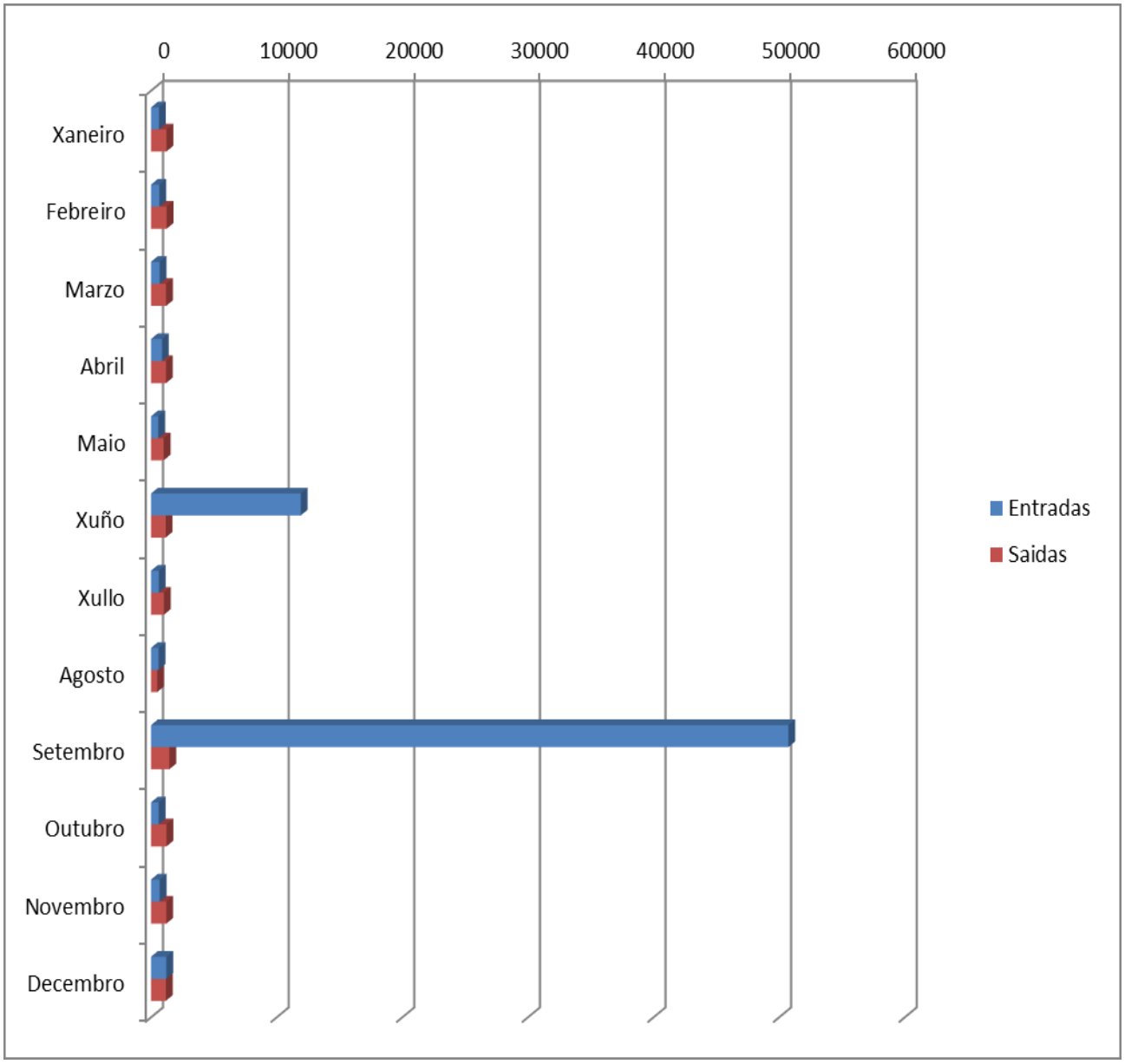
As entradas de documentos que se recibiron na institución durante 2016 foron en total 69804, o que da unha media mensual de 5817 entradas. Neste mesmo ano a institución trasladou un total de 13663 documentos, o que supón unha media de 1138 saídas por mes.

ENTRADAS E SALIDAS DE ESCRITOS POR MESES ANO 2016

Mes	Entradas de escritos	Saídas de escritos
Xaneiro	627	1230
Febreiro	661	1241
Marzo	683	1198
Abril	869	1191
Maio	578	1009
Xuño	11918	1170
Xullo	616	1025
Agosto	599	502
Setembro	50735	1465
Outubro	612	1232
Novembro	688	1215
Decembro	1218	1185
Total	**69804**	**13663**

Media mensual de entradas: 5817
Media mensual de saídas: 1138

ENTRADAS E SAIDAS DE ESCRITOS POR MESES



IV- QUEIXAS RECIBIDAS EN 2016

Durante 2016 a institución recibiu o maior número de expedientes de queixa da súa historia; foron 64937 iniciativas, das cales 21 son promovidas de oficio pola propia defensoría.

Tentamos mellorar a metodoloxía do noso traballo estatístico para ser cada vez máis ilustrativos da realidade. En 2012 comezamos a ter en conta o número de persoas que acudían á institución, aínda que fose presentando asuntos cun contido idéntico ou similar. Parécenos relevante recoller este dato.

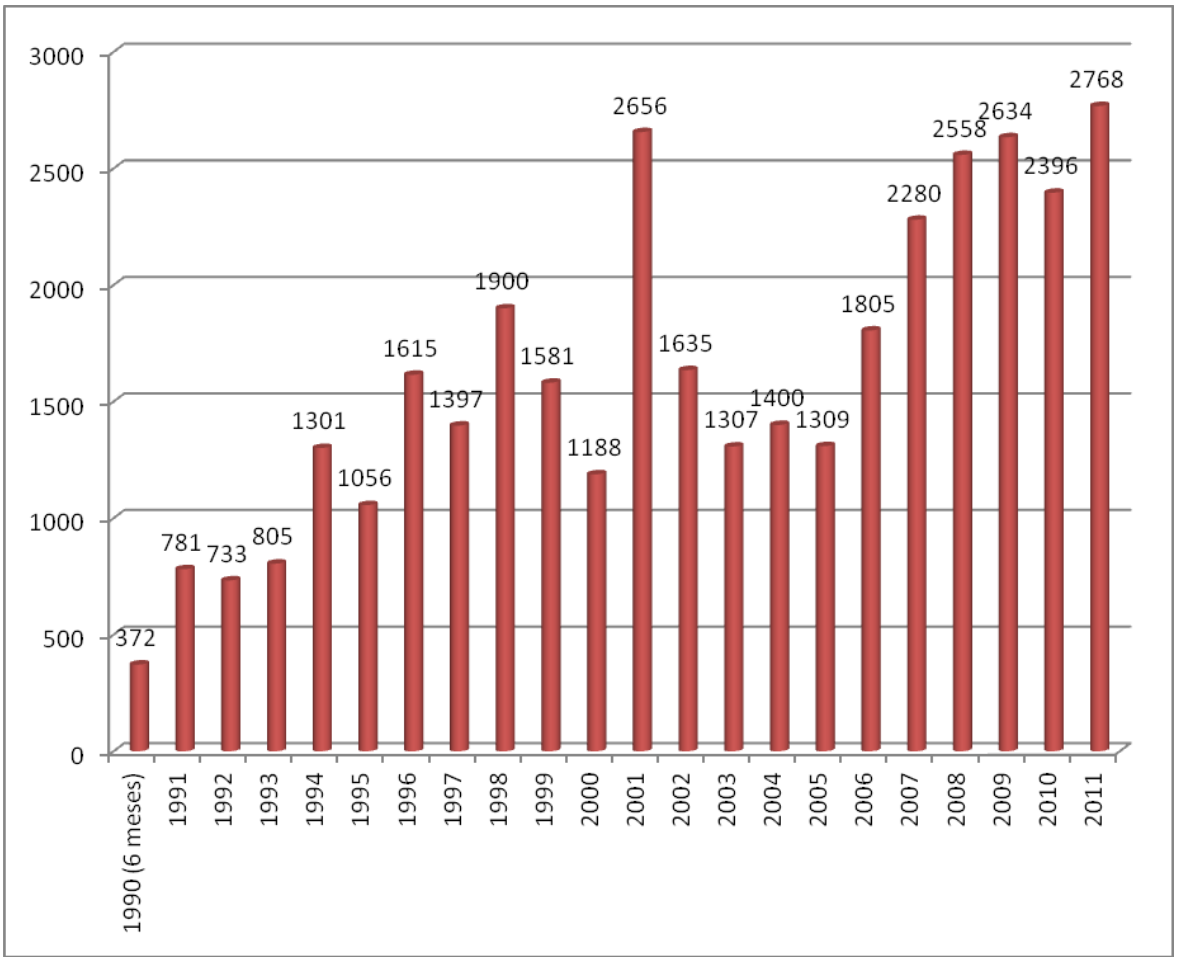
1. Comparación con exercicios anteriores (de 1990 a 2011)

NÚMERO DE QUEIXAS POR ANO

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

ENTRADA DE QUEIXAS POR ANOS

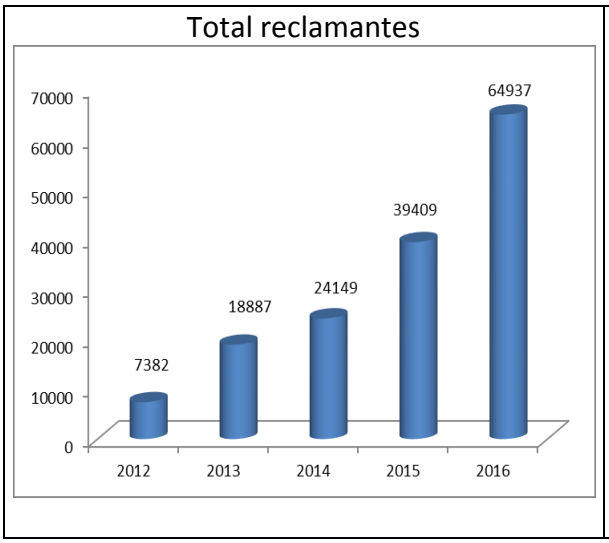
1990-2011

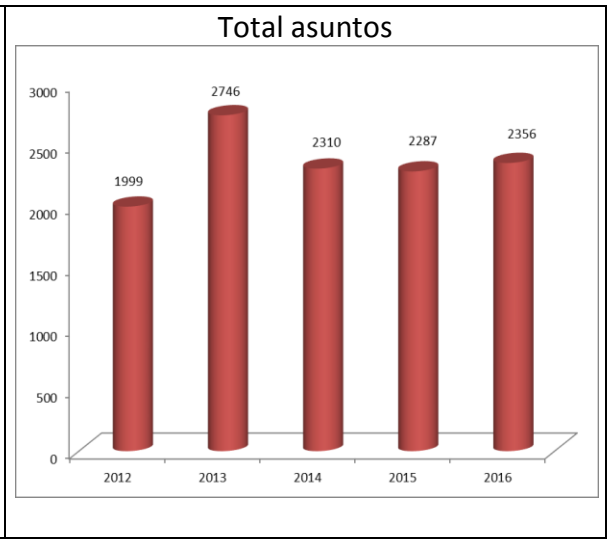


2. Comparación de los exercicios 2012, 2013, 2014, 2015 e 2016

QUEIXAS NOS ÚLTIMOS ANOS

Ano	Total reclamantes	Total asuntos
2012	7382	1999
2013	18887	2746
2014	24149	2310
2015	39409	2287
2016	64937	2356





% Incremento de reclamantes e asuntos

	Ano 2012	Ano 2013	Ano 2014	Ano 2015	Ano 2016	% Incremento 2015-2016
Total reclamantes	7382	18887	24149	39409	64937	65 %
Total asuntos	1999	2746	2310	2287	2356	3 %

2. Datos sociolóxicos reflectidos nas queixas

Expoñemos as queixas promovidas por persoas e as que comezaron por iniciativa da propia institución (de oficio).

Persoas que presentaron queixa:	64916 (99,96 %)
Queixas ou actuacións de oficio:	21 (0,04%)
Total:	**64937**

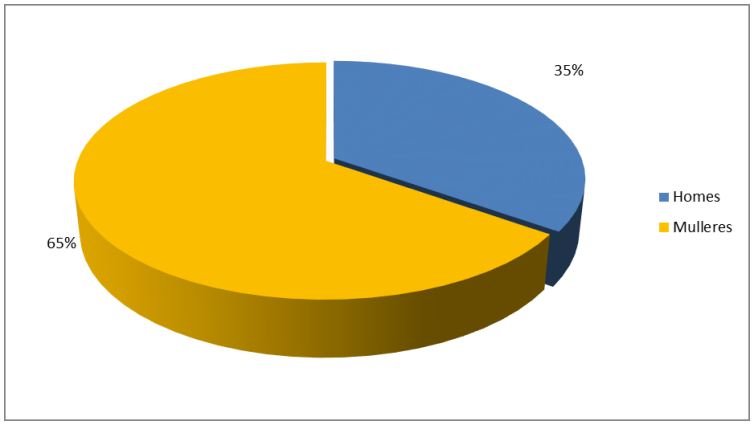
Nos seguintes cadros ofrecemos algúns datos sociolóxicos reflectidos nas queixas: idioma (galego, castelán ou outros); xénero dos reclamantes; procedencia (medio urbano ou rural; de Galicia, Dalgunha outra comunidade autónoma ou doutro país); modo de presentación (correo, internet, ...). Loxicamente, estes datos exclúen as queixas de oficio (21).

TOTAL DE QUEIXAS PRESENTADAS EN 2016: 64937

DATOS SOCIOLÓXICOS (referidos a 64916, dado que 21 queixas son de oficio)

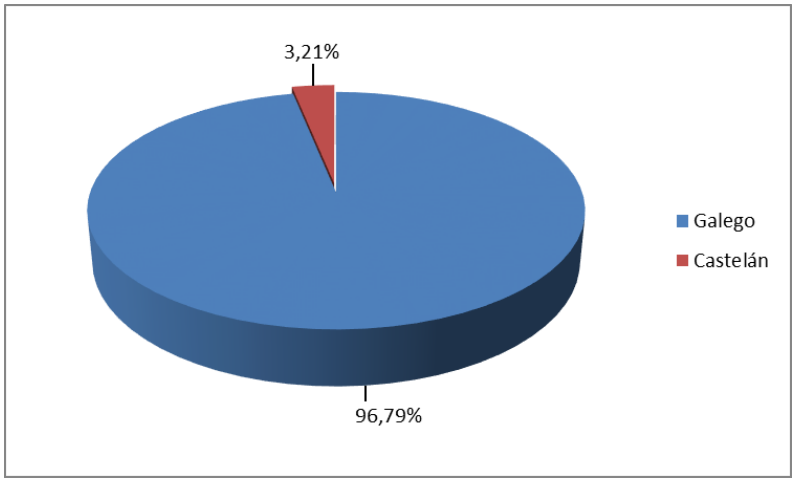
XÉNERO DOS RECLAMANTES:

Homes	22582
Mulleres	42321



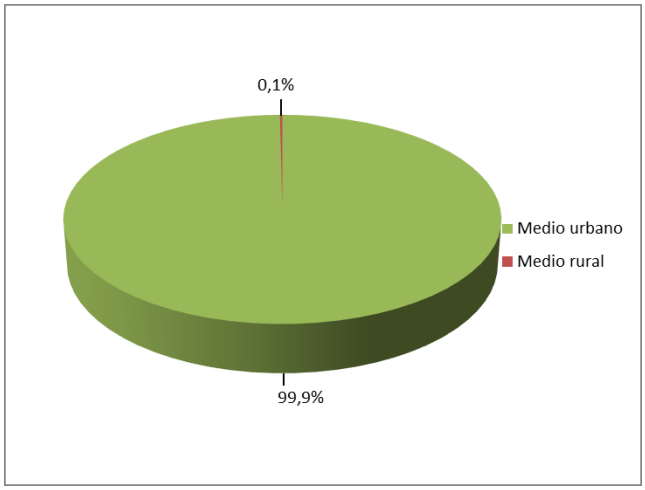
IDIOMA:

Galego	63831
Castelán	2085



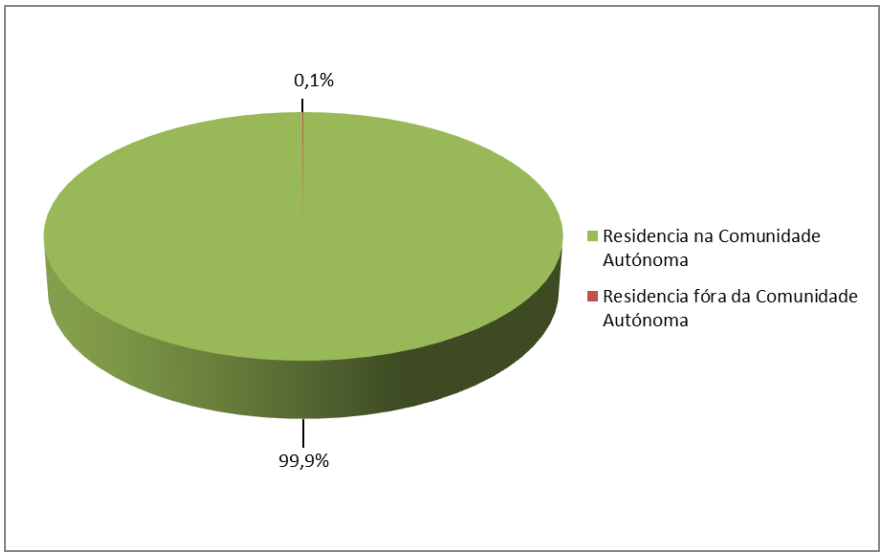
MEDIO DO RECLAMANTE:

Medio urbano	64785
Medio rural	131



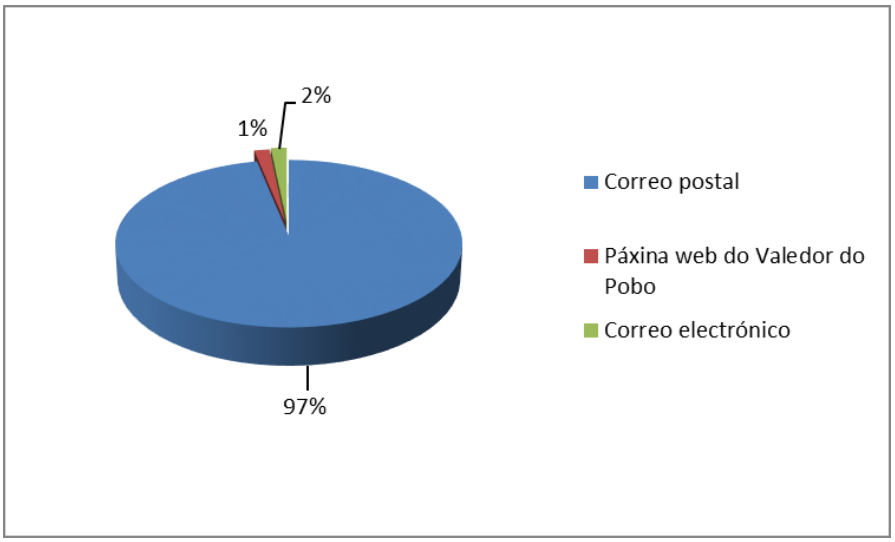
PROCEDENCIA TERRITORIAL:

Residencia en Galicia	64875
Residencia fóra de Galicia	41



MODO DE PRESENTACION DAS QUEIXAS:

Presencial ou por correo postal	62822
Páxina web do Valedor do Pobo	1032
Correo electrónico	1062



V. DISTRIBUCIÓN DAS QUEIXAS POR RAZÓN DAS PROVINCIAS E CONCELLOS DE PROCEDENCIA

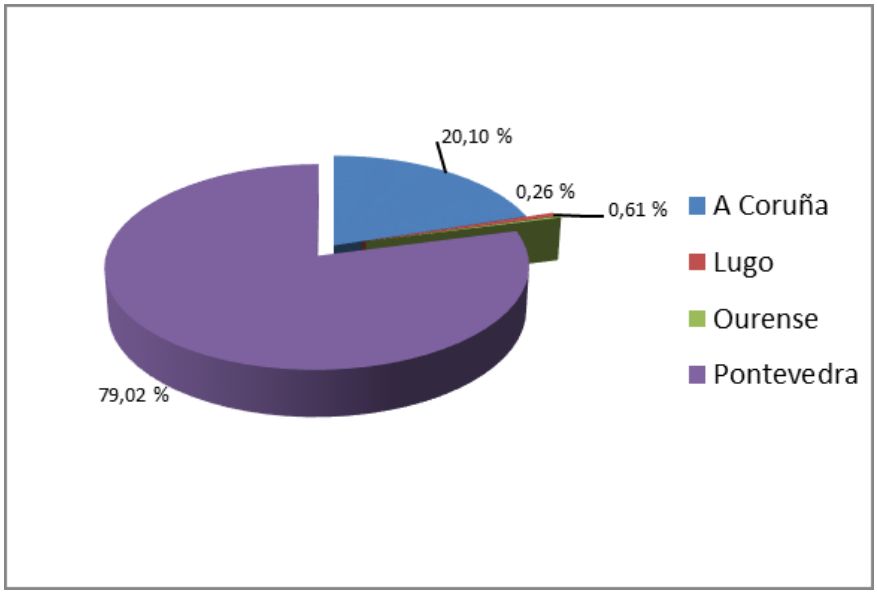
Nos cadros que seguen presentamos as queixas por razón das provincias e municipios dos que proceden. En canto ás provincias, ofrecemos tamén a porcentaxe representada por cada unha delas no conxunto da Comunidade Autónoma, así como o número de queixas por cada dez mil habitantes. No tocante aos municipios,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

1. Por provincias

Como se pode observar no seguinte cadro, o maior número de queixas procede da provincia de Pontevedra, e o menor provén da provincia de Ourense. Pontevedra é a provincia que promove un maior número de queixas por cada 10000 habitantes.

Provincia	Núm. de queixas presentadas	Porcentaxe sobre a Comunidade Autónoma	Queixas por cada 10.000 habitantes
A Coruña	13013	20,10 %	115,89
Lugo	395	0,61 %	11,73
Ourense	169	0,26 %	5,36
Pontevedra	51152	79,02 %	541,66
Total Galicia	**64729**		
Fóra de Galicia	**187**		

DISTRIBUCIÓN DAS QUEIXAS POR PROVINCIAS



2. Por concellos

Como podemos observar, a poboación desde a que se presentaron máis queixas foi Vigo (50469), seguida de Santiago de Compostela (11498) e A Coruña (837). A causa de que destaque tanto o número de queixas procedentes de Vigo e Santiago de Compostela é que desde a primeira promovéronse as referidas a unha petición colectiva para a reapertura do Hospital Meixoeiro nos servizos de urxencias e quirófanos, e desde Santiago de Compostela, a queixa sobre o traslado dos traballadores do 112 e do 061 do Concello de Santiago de Compostela ao Concello da Estrada.

A CORUÑA

Concello	Núm. Queixas
Abegondo	1
Ames	56
Aranga	2
Ares	5
Arteixo	24
Arzúa	7
Baña, A	5
Bergondo	10
Betanzos	12
Boimorto	1
Boiro	15
Boqueixón	4
Brión	12
Cabana de Bergantiños	2
Cabanas	3
Camariñas	8
Cambre	15
Capela, A	
Carballo	12
Cariño	2
Carnota	3

Concello	Núm. Queixas
Carral	1
Cedeira	6
Cee	3
Cerceda	
Cerdido	
Coirós	3
Corcubión	2
Coristanco	2
Coruña, A	837
Culleredo	31
Curtis	5
Dodro	4
Dumbría	1
Fene	8
Ferrol	68
Fisterra	5
Frades	2
Irixoa, A	
Laracha, A	16
Laxe	
Lousame	5

Concello	Núm. Queixas
Malpica de Bergantiños	
Mañón	
Mazaricos	
Melide	4
Mesía	2
Miño	2
Moeche	
Monfero	
Mugardos	4
Muros	5
Muxía	2
Narón	17
Neda	3
Negreira	7
Noia	26
Oleiros	23
Ordes	9
Oroso	12
Ortigueira	1
Outes	8
Oza-Cesuras	
Paderne	4
Padrón	11
Pino, O	3
Pobra do Caramiñal , A	12
Ponteceso	6
Pontedeume	6
Pontes de García Rodríguez, As	6
Porto do Son	8
Rianxo	8
Ribeira	69
Rois	3

Concello	Núm. Queixas
Sada	8
San Sadurniño	3
Santa Comba	6
Santiago de Compostela	11498
Santiso	1
Sobrado	
Somozas, As	
Teo	21
Toques	
Tordoia	
Touro	3
Trazo	
Val do Dubra	1
Valdoviño	4
Vedra	3
Vilarmaior	
Vilasantar	1
Vimianzo	3
Zas	2
TOTAL A CORUÑA	**13013**

LUGO

Concello	Núm. Queixas
Abadín	59
Alfoz	
Antas de Ulla	
Baleira	
Baralla	
Barreiros	2
Becerreá	3
Begonte	1
Bóveda	
Burela	5
Carballedo	
Castro de Rei	
Castroverde	2
Cervantes	1
Cervo	1
Corgo, O	2
Cospeito	
Chantada	9
Folgoso do Courel	
Fonsagrada, A	10
Foz	6
Friol	
Guitiriz	2
Guntín	
Incio, O	
Láncara	1
Lourenzá	

Concello	Núm. Queixas
Lugo	63
Meira	
Mondoñedo	7
Monforte de Lemos	16
Monterroso	
Muras	
Navia de Suarna	
Negueira de Muñiz	
Nogais, As	1
Ourol	
Outeiro de Rei	3
Palas de Rei	
Pantón	
Paradela	1
Páramo, O	
Pastoriza, A	
Pedrafita do Cebreiro	
Pobra de Brollón, A	
Pol	
Pontenova, A	
Portomarín	2
Quiroga	4
Rábade	20
Ribadeo	10
Ribas de Sil	1
Ribeira de Piquín	
Riotorto	
Samos	
Sarria	132
Saviñao, O	

Concello	Núm. Queixas
Sober	
Taboada	1
Trabada	1
Triacastela	6
Valadouro, O	3
Vicedo, O	1
Vilalba	7
Viveiro	11
Xermade	
Xove	1
TOTAL LUGO	**395**

OURENSE

Concello	Núm. Queixas
Allariz	
Amoeiro	2
Arnoia, A	
Avión	
Baltar	
Bande	1
Baños de Molgas	
Barbadás	4
Barco de Valdeorras, O	5
Beade	
Beariz	
Blancos, Os	
Boborás	1
Bola, A	1
Bolo, O	
Calvos de Randín	
Carballeda de Valdeorras	
Carballeda de Avia	1
Carballiño, O	
Cartelle	
Castrelo de Miño	1
Castrelo do Val	
Castro Caldelas	
Celanova	3
Cenlle	2
Coles	
Cortegada	1
Cualedro	

Concello	Núm. Queixas
Chandrexa de Queixa	
Entrimo	
Esgos	
Gomesende	
Gudiña, A	
Irixo, O	
Larouco	
Laza	1
Leiro	
Lobeira	
Lobios	2
Maceda	
Manzaneda	
Maside	2
Melón	
Merca, A	
Mezquita, A	
Montederramo	
Monterrei	1
Muíños	
Nogueira de Ramuín	
Oímbra	2
Ourense	100
Paderne de Allariz	
Padrenda	
Parada de Sil	
Pereiro de Aguiar, O	2
Peroxa, A	1

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

Concello	Núm. Queixas
Vilariño de Conso	
Xinzo de Limia	4
Xunqueira de Ambía	
Xunqueira de Espadañedo	
TOTAL OURENSE	**169**

PONTEVEDRA

Concello	Núm. Queixas
Agolada	
Arbo	4
Baiona	6
Barro	1
Bueu	5
Caldas de Reis	14
Cambados	7
Campo Lameiro	1
Cangas	18
Cañiza, A	1
Catoira	1
Cerdedo	1
Cotobade	1
Covelo, O	2
Crecente	
Cuntis	4
Dozón	
Estrada, A	8
Forcarei	1
Fornelos de Montes	
Gondomar	13
Grove, O	3
Guarda, A	5
Illa de Arousa	3
Lalín	9
Lama, A	10
Marín	17
Meaño	4
Meis	3
Moaña	48

Concello	Núm. Queixas
Mondariz	1
Mondariz-Balneario	2
Moraña	2
Mos	15
Neves, As	4
Nigrán	11
Oia	2
Pazos de Borbén	2
Poio	11
Pontearéas	22
Ponte Caldelas	3
Pontecesures	1
Pontevedra	271
Porriño, O	15
Portas	
Redondela	7
Ribadumia	1
Rodeiro	1
Rosal, O	7
Salceda de Caselas	9
Salvaterra de Miño	1
Sanxenxo	29
Silleda	15
Soutomaior	4
Tomiño	6
Tui	5
Valga	3
Vigo	50469
Vila de Cruces	
Vilaboa	3

Concello	Núm. Queixas
Vilagarcía de Arousa	37
Vilanova de Arousa	3
TOTAL PONTEVEDRA	**51152**

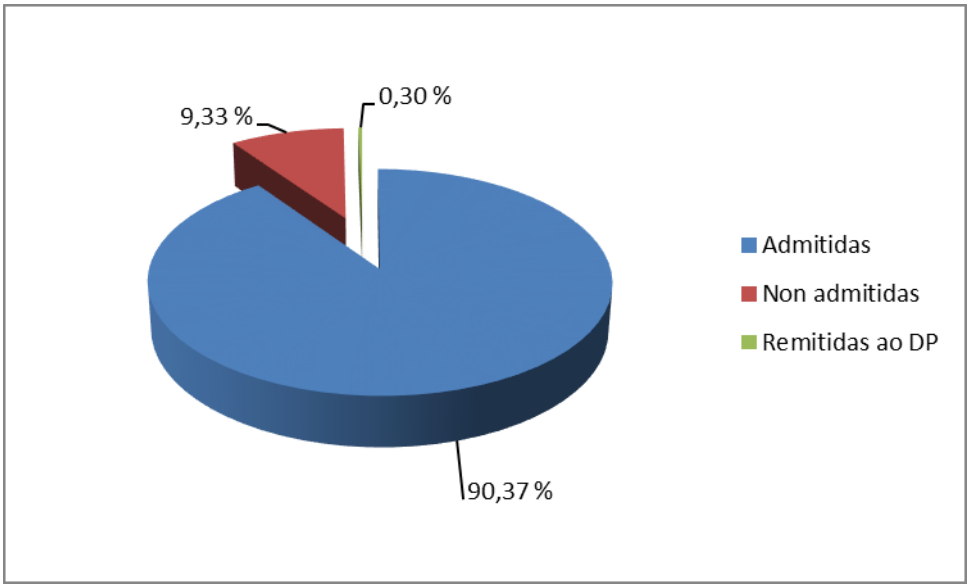
VI. CURSO DADO ÁS QUEIXAS RECIBIDAS

Aquí clasificamos as queixas en tres grupos, por razón do procedemento seguido na súa tramitación. Incluímos no primeiro grupo as queixas que admitimos a trámite, distinguindo entre elas aquelas nas que concluímos a súa tramitación durante 2016 e as que aínda continuaban en trámite ao finalizar o exercicio. No segundo grupo describimos as queixas que non foron admitidas a trámite por carecer das condicións esixidas pola lei que rexe a nosa institución, mencionando a causa. E en terceiro lugar tratamos as queixas que enviamos á Defensora del Pueblo ou a outros comisionados parlamentarios autonómicos, por ser da súa competencia.

CURSO DAS QUEIXAS

QUEIXAS PRESENTADAS	Núm.	64937
Admitidas:	64554	
	En trámite	1136
	Concluídas	63418
No admitidas	314	
	Causas:	
	Non actuación administrativa irregular	43
	Non actuación administrativa previa	72
	Relación xurídico-privada	43
	Competencia xudicial	41
	Non competencia do Valedor do Pobo	92
	Queixa inconcreta	8
	Sentencia firme	1
	Carencia de fundamento	2
	Asunto *sub-iudice*	3
	Toma de coñecemento	2
	Queixa anónima	4
	Prazo superior a un año	1
	Inexistencia de pretensión	1
	Non interese lexítimo	1
	Outras	7
Remitidas á Defensora del Pueblo e outros comisionados parlamentarios	69	

DISTRIBUCIÓN DAS QUEIXAS PRESENTADAS



VII. ESTATÍSTICAS POR ÁREA TEMÁTICA

Distribución de queixas segundo as áreas temáticas ás que se refiren

Distribuímos no seguinte cadro as queixas iniciadas no ano 2016 segundo as áreas temáticas ás que se refiren. Como se pode comprobar, as áreas que concentraron un maior número de reclamantes ou queixas foron as de sanidade, con 50368 (77,56 %), emprego público e interior, con 11642 (17,93 %), e educación, con 818 (1,26 %).

ÁREAS	NÚMERO	PORCENTAJE
Emprego público e interior	11642	17,93
Urbanismo e vivenda	114	0,18
Medio ambiente	296	0,46
Educación	818	1,26
Industria, comercio e turismo	101	0,16
Agricultura, gandería e pesca	48	0,07
Servicios sociais	274	0,42
Emigración e traballo	79	0,12
Sanidade	50368	77,56
Xustiza	78	0,12
Administración económica e transportes	295	0,45
Obras públicas e expropiacións	104	0,16
Corporacións locais, servizos municipais e protección civil	463	0,71
Menores	63	0,10
Cultura e política lingüística	70	0,11
Sociedade da información	24	0,04
Discriminación por razón de identidade sexual e identidade de xénero	14	0,02
Transparencia	21	0,03
Vivenda e desafiuzamentos	65	0,10
Total	64937	

Como xa tivemos ocasión de explicar, o anterior reconto fai referencia ao número de persoas que promoveron queixa na institución. Tal e como se pode apreciar no seguinte cadro, se temos en conta o número de asuntos, as áreas con máis volume son corporacións locais, servizos municipais e protección civil, con 382 (16,21 %), emprego público e interior, con 319 (13,54 %) e sanidade, con 274 (11,63 %).

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

ÁREAS	NÚMERO	PORCENTAJE
Emprego público e interior	319	13,54
Urbanismo e vivenda	114	4,84
Medio ambiente	173	7,34
Educación	154	6,54
Industria, comercio e turismo	101	4,29
Agricultura, gandería e pesca	48	2,04
Servicios sociais	217	9,21
Emigración e traballo	79	3,35
Sanidade	274	11,63
Xustiza	78	3,31
Administración económica e transportes	129	5,48
Obras públicas e expropiacións	51	2,16
Corporacións locais, servizos municipais e protección civil	382	16,21
Menores	43	1,83
Cultura e política lingüística	70	2,97
Sociedade da información	24	1,02
Discriminación por razón de identidade sexual e identidade de xénero	14	0,59
Transparencia	21	0,89
Vivenda e desafiuzamentos	65	2,76
Total	**2356**	

Os asuntos con respaldo dunha pluralidade de persoas son os seguintes:

- 50042 cidadáns presentaron queixa sobre petición colectiva para a reapertura do Hospital Meixoeiro dos servizos de urxencias e quirófanos (Q/1311/16 e Q/13536/16 a Q/63576/16 -área de sanidade -).

- 11238 cidadáns presentaron queixa sobre traslado dos traballadores do 112 e do 061 do Concello de Santiago de Compostela ao Concello da Estrada (Q/1145/16 a Q/12382/16 -área de emprego público e interior-).

- 486 cidadáns presentaron queixa sobre a paralización dun programa de inmersión lingüística no CEIP Emilia Pardo Bazán (Q/64304/16 a Q/64789/16 -área de educación-)

- 181 cidadáns presentaron queixa sobre a falta de limpeza dunha leira colindante cunha fábrica de madeiras (Q/13128/16 a Q/13308/16 -área de corporacións locais e servizos municipais-).

- 166 cidadáns presentaron queixa sobre mal funcionamento da liña regular Marín-Pontevedra-Vigo (Q/730/16 a Q/895/16 -área de administración económica e transportes-).

- 153 cidadáns presentaron queixa sobre obras de retirada de amianto no CEIP Ramón de la Sagra (Q/64055/16 e Q/64117/16 a Q/64268/16-área de educación-).

- 122 cidadáns presentaron queixa sobre solicitude de peche dun refuxio de animais no Concello de Sarria (Q/13387/16 a Q/13508/16 -área de medio ambiente-).

2. Curso das queixas por áreas

CURSO DAS QUEIXAS POR ÁREAS

POR ÁREAS	NUM. QUEIXAS EN CADA ÁREA	QUEIXAS ADMITIDAS		QUEIXAS NON ADMITIDAS		QUEIXAS REMITIDAS AO DP	
		Núm.	%	Núm.	%	Núm.	%
Emprego público e interior	11642	11584	99,50	54	0,46	4	0,03
Urbanismo e vivenda	114	108	94,74	6	5,26	0	0,00
Medio ambiente	296	291	98,31	5	1,69	0	0,00
Educación	818	788	96,33	28	3,42	2	0,24
Industria, comercio e turismo	101	61	60,40	40	39,60	0	0,00
Agricultura, gandería e pesca	48	48	100,00	0	0,00	0	0,00
Servicios sociais	274	259	94,53	12	4,38	3	1,09
Emigración e traballo	79	41	51,90	21	26,58	17	21,52
Sanidade	50368	50341	99,95	27	0,05	0	0,00
Xustiza	78	32	41,03	28	35,90	18	23,08
Administración económica e transportes	295	240	81,36	44	14,92	11	3,73
Obras públicas e expropiacións	104	86	82,69	11	10,58	7	6,73
Corporacións locais, servizos municipais e protección civil	463	448	96,76	14	3,02	1	0,22
Menores	63	55	87,30	8	12,70	0	0,00
Cultura e política lingüística	70	59	84,29	5	7,14	6	8,57
Sociedade da información	24	20	83,33	4	16,67	0	0,00
Discriminación por razón de identidade sexual e identidade de xénero	14	13	92,86	1	7,14	0	0,00
Transparencia	21	20	95,24	1	4,76	0	0,00
Vivenda e desafiuzamentos	65	60	92,31	5	7,69	0	0,00
TOTAL	64937	64554	99,41	314	0,48	69	0,11

3. As causas de non admisión por áreas

As queixas que non foron admitidas a trámite durante 2016 son en total 314. Hai que resaltar que a "non admisión" non significa falta de atención á queixa formulada; sempre se motiva amplamente esa non admisión e sobre todo infórmase sobre o máis conveniente á defensa dos dereitos ou intereses do reclamante, se observamos a existencia dunha actuación alternativa. No cadro que segue ofrecemos esquematicamente e por áreas as causas polas que non foron admitidas. No capítulo 2, ao facer a descrición das queixas por áreas, xa se realiza unha exposición pormenorizada de moitas delas.

Area	Total Area	Queixa anónima	Non actuación administrativa irregular	Non actuación administrativa previa	Relación xurídico-privada	Asunto sub-iudice	Sentencia firme	Prazo superior a un ano	Carencia de fundamento	Inexistencia de pretensión	Queixa inconcreta	Non interés lexítimo	Toma de coñecemento	Competencia xudicial	Non competencia do valedor do pobo	Outra
EMPREGO PÚBLICO E INTERIOR	54	3	7	9	2	1	1	0	0	0	1	0	1	2	27	6
URBANISMO	6	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0
MEDIO AMBIENTE	5	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	1	0
EDUCACIÓN	28	0	12	15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
INDUSTRIA, COMERCIO E TURISMO	40	0	0	14	19	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0
AGRICULTURA, GANDERÍA E PESCA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SERVIZOS SOCIAIS	12	0	1	0	1	0	0	0	0	0	5	1	0	1	3	0
EMIGRACIÓN E TRABALLO	21	1	0	3	1	0	0	1	0	0	0	0	0	7	8	0
SANIDADE	27	0	9	3	1	0	0	0	1	0	0	0	1	1	11	0
XUSTIZA	28	0	0	2	2	0	0	0	0	1	0	0	0	22	1	0
ADMINISTRACIÓN ECONÓMICA E TRANSPORTES	44	0	1	11	9	0	0	0	0	0	0	0	0	3	20	0
OBRAS PÚBLICAS E EXPROPIACIÓNS	11	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	6	0
CORPORACIÓNS LOCAIS, SERVIZOS MUNICIPAIS E PROTECCION CIVIL	14	0	5	3	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	4	1
MENORES	8	0	2	2	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
CULTURA E POLÍTICA LINGÜÍSTICA	5	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
SOCIEDADE DA INFORMACION	4	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
DISCRIMINACION POR RAZON DE IDENTIDADE SEXUAL E IDENTIDADE DE XENERO	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TRANSPARENCIA	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
VIVENDA E DESAFIUZAMENTOS	5	0	0	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	314	4	43	72	43	3	1	1	2	1	8	1	2	41	92	7

VIII. ESTATÍSTICA POR ADMINISTRACIONS AFECTADAS

1. Distribución das queixas admitidas por razón das áreas da administración pública ás que se refiren e polo seu estado (concluídas ou en trámite)

No cadro que segue ofrecemos as queixas que foron admitidas a trámite, distribuídas por razón das áreas da administración pública ás que se refiren. Distinguimos aquí tamén entre as queixas que estaban concluídas ao finalizar 2016 e as que seguían en proceso de tramitación.

ÁREAS	NÚM. QUEIXAS ADMITIDAS	EN TRÁMITE		CONCLUIDAS	
	Núm.	Núm.	%	Núm.	%
Emprego público e interior	11584	75	0,65	11509	99,35
Urbanismo e vivenda	108	13	12,04	95	87,96
Medio ambiente	291	88	30,24	203	69,76
Educación	788	523	66,37	265	33,63
Industria, comercio e turismo	61	11	18,03	50	81,97
Agricultura, gandería e pesca	48	5	10,42	43	89,58
Servicios sociais	259	63	24,32	196	75,68
Emigración e traballo	41	8	19,51	33	80,49
Sanidade	50341	73	0,15	50268	99,85
Xustiza	32	1	3,13	31	96,88
Administración económica e transportes	240	15	6,25	225	93,75
Obras públicas e expropiacións	86	6	6,98	80	93,02
Corporacións locais, servizos municipais e protección civil	448	46	10,27	402	89,73
Menores	55	7	12,73	48	87,27
Cultura e política lingüística	59	35	59,32	24	40,68
Sociedade da información	20	5	25,00	15	75,00
Discriminación por razón de identidade sexual e identidade de xénero	13	6	46,15	7	53,85
Transparencia	20	3	15,00	17	85,00
Vivenda e desafiuzamentos	60	11	18,33	49	81,67
TOTAL	64554	994	1,54	63560	98,46

2.Distribución de queixas entre as administracións galegas

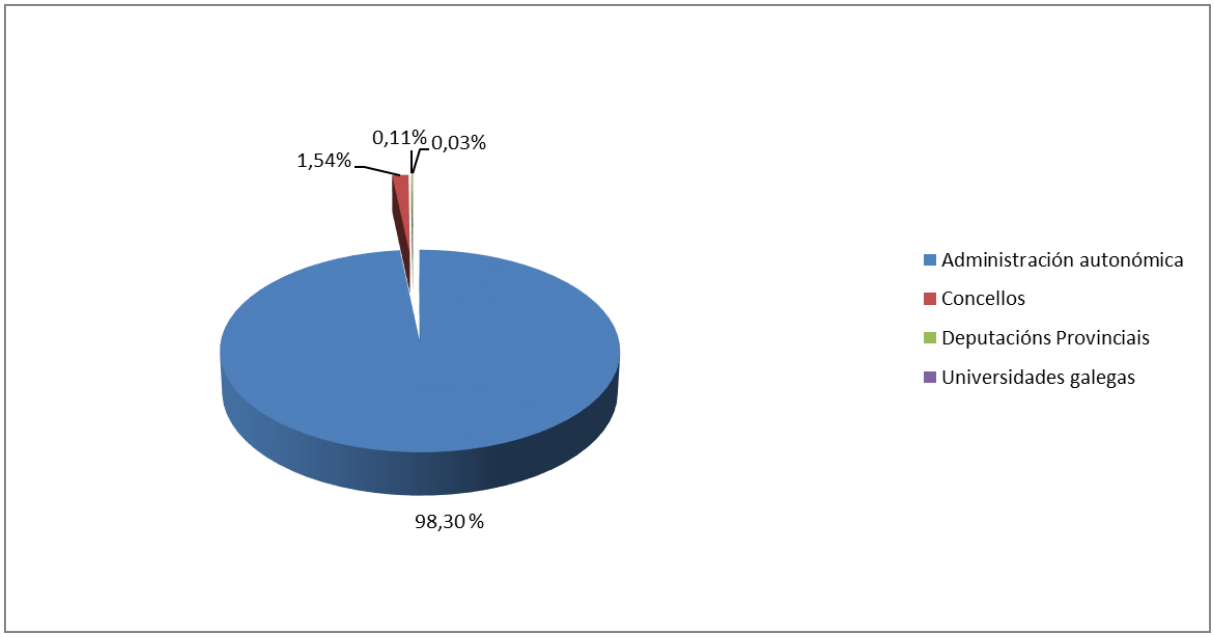
Ofrecemos no seguinte cadro as queixas que se refiren ás administracións públicas galegas, distribuídas entre cada unha, isto é, en función de se afectan á Xunta de Galicia, aos concellos, ás deputacións provinciais ou ás universidades. Quedan por tanto fóra desta clasificación as que se refiren a cuestións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

Administración		Queixas	
		Número	Porcentaxe
Administración autonómica		63095	98,30 %
Concellos		994	1,54 %
Deputacións Provinciais		71	0,11 %
Universidades galegas:		21	0,03 %
* Santiago de Compostela	11		
* A Coruña	3		
* Vigo	4		
* CIUG	3		
Total		**64181**	

TOTAL DE ACTUACIÓNS

Administracións galegas	64181
Outras (Estado, órganos Xurisdicionais, etc.)	452
TOTAL	**64633**

DISTRIBUCIÓN DAS QUEIXAS POLAS ADMINISTRACIÓNS AFECTADAS



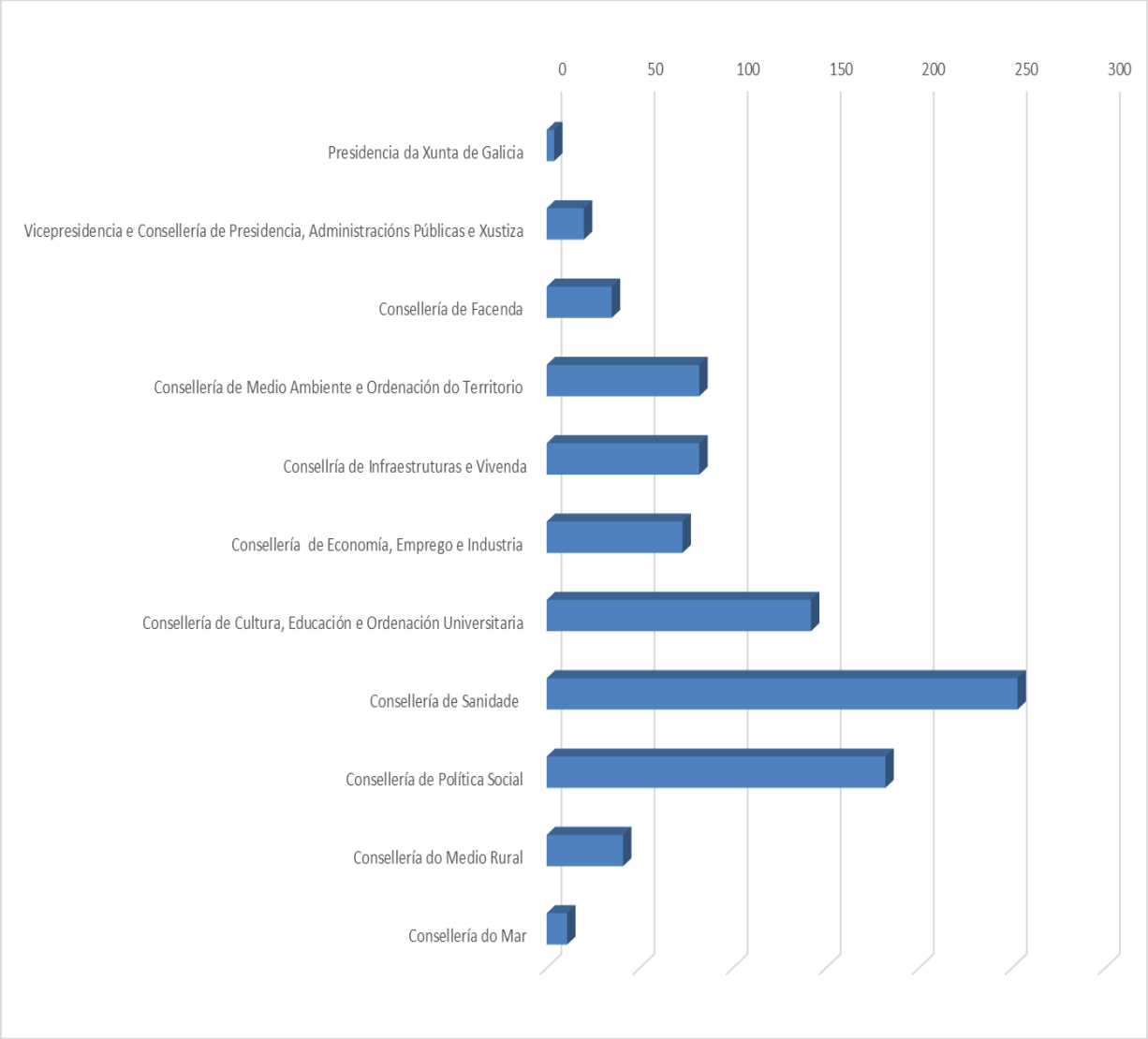
3. Distribución das queixas que se refiren á Xunta de Galicia, segundo consellerías

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

Como se observa no cadro, as máis numerosas son as que se refiren á Consellería de Sanidade e á Consellería de Política Social con porcentaxes do 27,35 % e 19,68 %,

Consellerías	Núm. Asuntos	Porcentaxes
Presidencia da Xunta de Galicia	4	0,43 %
Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza	20	2,16 %
Consellería de Facenda	35	3,78 %
Consellería de Medio Ambiente e Ordenación do Territorio	82	8,86 %
Consellería de Infraestruturas e Vivenda	82	8,86 %
Consellería de Economía, Emprego e Industria	73	7,89 %
Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	142	15,35 %
Consellería de Sanidade	253	27,35 %
Consellería de Política Social	182	19,68 %
Consellería do Medio Rural	41	4,43 %
Consellería do Mar	11	1,19 %
Total	**925**	

DISTRIBUCIÓN POR CONSELLERÍAS DOS ASUNTOS QUE AFECTAN Á XUNTA DE GALICIA

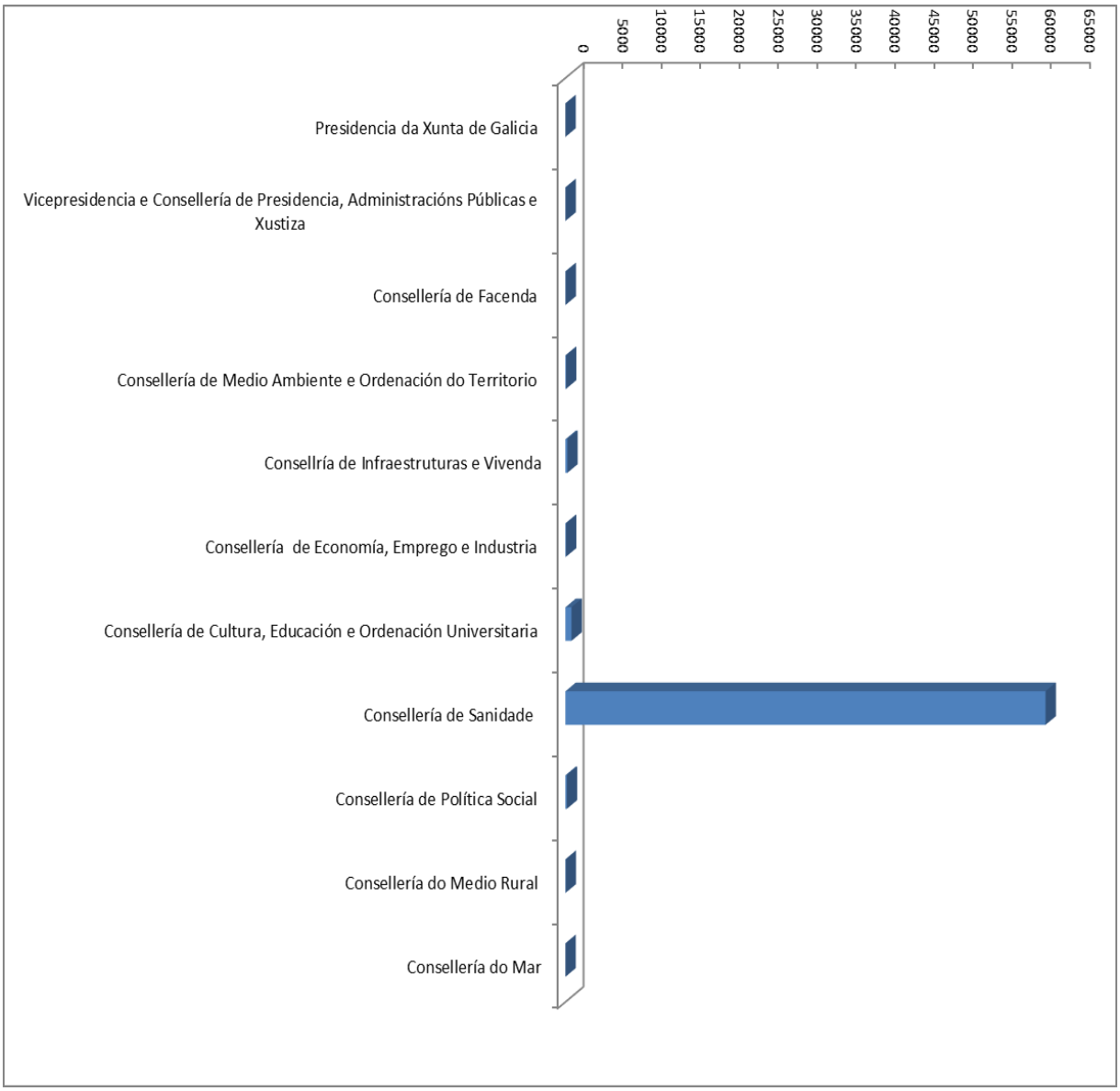


A distribución das queixas que afectan ás consellerías polo número de queixas sería a que figura no cadro seguinte.

Como se observa no cadro, as máis numerosas son as que se refiren á Consellería de Sanidade e á Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria con porcentaxes do 97,66 % e 1,24 %, respectivamente

Consellerías	Núm. queixas	Porcentaxes
Presidencia da Xunta de Galicia	4	0,01 %
Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza	20	0,03 %
Consellería de Facenda	35	0,06 %
Consellería de Medio Ambiente e Ordenación do Territorio	82	0,13 %
Consellería de Infraestruturas e Vivenda	248	0,39 %
Consellería de Economía, Emprego e Industria	73	0,12 %
Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	781	1,24 %
Consellería de Sanidade	61618	97,66 %
Consellería de Política Social	182	0,29 %
Consellería do Medio Rural	41	0,06 %
Consellería do Mar	11	0,02 %
Total	**63095**	

DISTRIBUCIÓN POR CONSELLERÍAS DAS QUEIXAS QUE AFECTAN Á XUNTA DE GALICIA



QUEIXAS CON UN MESMO ASUNTO E VARIOS RECLAMANTES

EXPEDIENTES	ADMINISTRACION AFECTADA	ASUNTO	RECLAMANTES	ASUNTOS
Q/13111/16 e Q/13536/16 á Q/63576/16	Consellería de Sanidade	Petición colectiva para a reapertura do Hospital Meixoeiro nos servizos de urxencias e quirófanos	50042	1
Q/1145/16 á Q/12382/16	Consellería de Sanidade	Traslado dos traballadores do 112 e do 061 do Concello de Santiago de Compostela ao Concello da Estrada	11238	1
Q/64304/16 á Q/64789/16	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	Paralización dun programa de inmersión lingüística no CEIP Emilia Pardo Bazán	486	1
Q/730/16 á Q/895/16	Consellería de Infraestruturas e Vivenda	Mal funcionamento da línea regular Marín-Pontevedra-Vigo	166	1
Q/64055/16 e Q/64117/16 á Q/64268/16	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	Obras de retirada de amianto no CEIP Ramón de la Sagra	153	1
Q/12481/16 a Q/12486/16 Q/12489/16 a Q/12494/16 Q/12517/16 a Q/12524/16 Q/12548/16 a Q/12551/16 Q/12564/16 a Q/12568/16 Q/12575/16 a Q/12579/16 Q/12603/16, Q/12612/16, Q/12613/16, Q/12623/16 a Q/12634/16, Q/12636/16 Q/12654/16 a Q/12661/16 Q/12778/16 a Q/12797/16 Q/12878/16, Q/13343/16	Consellería de Sanidade	Plus de nocturnidade e festividade do persoal dos PACs	85	1

4.Distribución das queixas referidas ás deputacións provinciais e aos concellos

Nestes cadros constan os datos numéricos sobre as queixas referidas ás deputacións provinciais e aos concellos. Os datos referidos aos concellos presentámolos distribuídos por provincias. Observamos que o concello con máis queixas é Vigo, con 216 queixas, e a deputación provincial contra a que se promoveron máis queixas é a de Pontevedra, con 44.

Queixas referidas ás deputacións provinciais:

Deputación Provincial de A Coruña	13
Deputación Provincial de Lugo	5
Deputación Provincial de Ourense	9
Deputación Provincial de Pontevedra	44

Queixas referidas aos concellos:

A CORUÑA

Concello	Núm. Queixas
Abegondo	1
Ames	19
Aranga	1
Ares	4
Arteixo	10
Arzúa	1
Baña, A	7
Bergondo	7
Betanzos	1
Boimorto	
Boiro	6
Boqueixón	1
Brión	2

Concello	Núm. Queixas
Cabana de Bergantiños	7
Cabanas	3
Camariñas	4
Cambre	5
Capela, A	
Carballo	1
Cariño	2
Carnota	1
Carral	1
Cedeira	1
Cee	1
Cerceda	
Cerdido	1

Concello	Núm. Queixas
Coirós	2
Corcubión	
Coristanco	4
Coruña, A	39
Culleredo	8
Curtis	
Dodro	2
Dumbría	
Fene	1
Ferrol	16
Fisterra	3
Frades	1
Irixoa, A	
Laxe	
Laracha	1
Lousame	4
Malpica de Bergantiños	
Mañón	
Mazaricos	
Melide	1
Mesía	
Miño	4
Moeche	
Monfero	
Mugardos	1
Muxía	2
Muros	1
Narón	8
Neda	
Negreira	
Noia	8
Oleiros	4

Concello	Núm. Queixas
Ordes	3
Oroso	3
Ortigueira	
Outes	1
Oza-Cesuras	1
Paderne	
Padrón	5
Pino, O	1
Pobra do Caramiñal, A	13
Ponteceso	3
Pontedeume	3
Pontes de García Rodríguez, As	3
Porto do Son	2
Rianxo	1
Ribeira	32
Rois	2
Sada	4
San Sadurniño	
Santa Comba	
Santiago de Compostela	54
Santiso	
Sobrado	
Somozas	
Teo	5
Toques	
Tordoia	
Touro	
Trazo	
Val do Dubra	
Valdoviño	6
Vedra	
Vilarmaior	

Concello	Núm. Queixas
Vilasantar	2
Vimianzo	
Zas	1
TOTAL A CORUÑA	**342**

LUGO

Concello	Núm. Queixas
Abadín	1
Alfoz	
Antas de Ulla	
Baleira	
Baralla	
Barreiros	1
Becerreá	
Begonte	1
Bóveda	
Burela	3
Carballedo	
Castro de Rei	
Castroverde	
Cervantes	
Cervo	
Corgo, O	1
Cospeito	
Chantada	6
Folgoso do Courel	
Fonsagrada, A	11
Foz	1
Friol	
Guitiriz	
Guntín	1
Incio, O	
Láncara	
Lourenzá	
Lugo	14
Meira	

Concello	Núm. Queixas
Mondoñedo	1
Monforte de Lemos	2
Monterroso	
Muras	
Navia de Suarna	
Negueira de Muñiz	
Nogais, As	
Ourol	
Outeiro de Rei	
Palas de Rei	
Pantón	
Paradela	
Páramo, O	
Pastoriza, A	
Pedrafita do Cebreiro	
Pobra de Brollón, A	
Pol	1
Pontenova, A	
Portomarín	
Quiroga	1
Rábade	2
Ribadeo	5
Ribas de Sil	1
Ribeira de Piquín	
Riotorto	
Samos	
Sarria	127
Saviñao, O	
Sober	
Taboada	
Trabada	2
Triacastela	1

Concello	Núm. Queixas
Valadouro, O	1
Vicedo, O	
Vilalba	4
Viveiro	6
Xermade	
Xove	
TOTAL LUGO	**194**

OURENSE

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

Concello	Núm. Queixas
Entrimo	
Esgos	
Gomesende	
Gudiña, A	
Irixo, O	
Larouco	
Laza	2
Leiro	
Lobeira	1
Lobios	1
Maceda	
Manzaneda	
Maside	
Melón	
Merca, A	
Mezquita, A	
Montederramo	
Monterrei	1
Muíños	
Nogueira de Ramuín	
Oímbra	1
Ourense	18
Paderne de Allariz	
Padrenda	
Parada de Sil	
Pereiro de Aguiar, O	2
Peroxa, A	
Petín	
Piñor	

Concello	Núm. Queixas
Pobra de Trives, A	3
Pontedeva	
Porqueira	
Punxín	1
Quintela de Leirado	
Rairiz de Veiga	
Ramirás	
Ribadavia	2
Riós	
Rúa, A	
Rubiá	
San Amaro	
San Cibrao das Viñas	1
San Cristovo de Cea	1
San Xoán de Río	
Sandiás	
Sarreaus	1
Taboadela	1
Teixeira, A	
Toén	
Trasmiras	
Veiga, A	6
Verea	
Verín	
Viana do Bolo	
Vilamarín	
Vilamartín de Valdeorras	
Vilar de Barrio	
Vilar de Santos	
Vilardevós	1
Vilariño de Conso	
Xinzo de Limia	

Concello	Núm. Queixas
Xunqueira de Ambía	
Xunqueira de Espadañedo	
TOTAL OURENSE	**59**

PONTEVEDRA

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

Concello	Núm. Queixas
Moaña	29
Mondariz	3
Mondariz-Balneario	
Moraña	1
Mos	4
Neves, As	2
Nigrán	4
Oia	2
Pazos de Borbén	
Poio	1
Pontearreas	14
Ponte Caldelas	
Pontecesures	1
Pontevedra	22
Porriño, O	4
Portas	
Redondela	3
Ribadumia	1
Rodeiro	1
Rosal, O	3
Salceda de Caselas	1
Salvaterra de Miño	
Sanxenxo	13
Silleda	1
Soutomaior	3
Tomiño	
Tui	2
Valga	6
Vigo	216
Vila de Cruces	1

Concello	Núm. Queixas
Vilaboa	1
Vilagarcía de Arousa	8
Vilanova de Arousa	1
TOTAL PONTEVEDRA	**399**

IX. ACTUACIÓNS DE OFICIO

O Valedor do Pobo promoveu durante o ano 2016 un total de 21 queixas de oficio, polas que iniciou investigacións sobre asuntos que, ao seu criterio, poderían xerar un prexuízo importante aos afectados.

1. Queixas de oficio de 2016

ÁREAS	QUEJAS DE OFICIO
Emprego público e interior	0
Urbanismo e vivenda	0
Medio ambiente	0
Educación	1
Industria, comercio e turismo	0
Agricultura, gandería e pesca	0
Servizos sociais	6
Sanidade	1
Xustiza	0
Administración económica e transportes	10
Obras públicas e expropiacións	0
Corporacións locais, servizos municipais e protección civil	0
Menores	0
Cultura e política lingüística	0
Sociedade da información	1
Discriminación por razón de identidade sexual e identidade de xénero	0
Transparencia	0
Vivenda e desafiuzamentos	2
TOTAL	21

Comparativa con outros anos

QUEJAS DE OFICIO POR ANOS

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

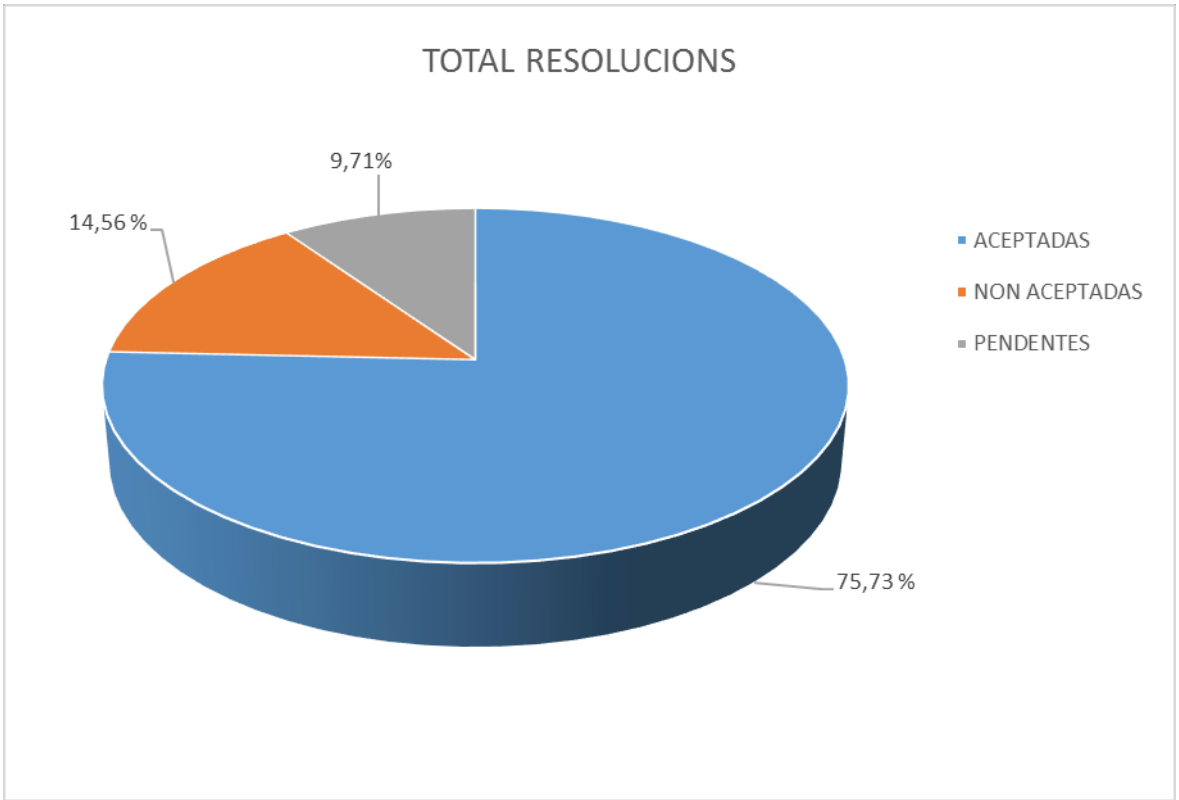
X. RESOLUCIÓNS DO VALEDOR DO POBO

O artigo 32.1 da Lei 6/1984, do Valedor do Pobo, preceptúa que a institución poderá "formular ás autoridades e funcionarios das administracións públicas advertencias, recomendacións, recordatorios de deberes legais e suxestións para a adopción de novas medidas", mentres o parágrafo 2º do mesmo artigo impón a funcionarios e autoridades o deber de responder "sempre por escrito e no prazo dun mes" a estas resolucións. Por tanto, establécese unha obrigación de colaboración relacionada coa formulación das resolucións: o deber de responder a estas.

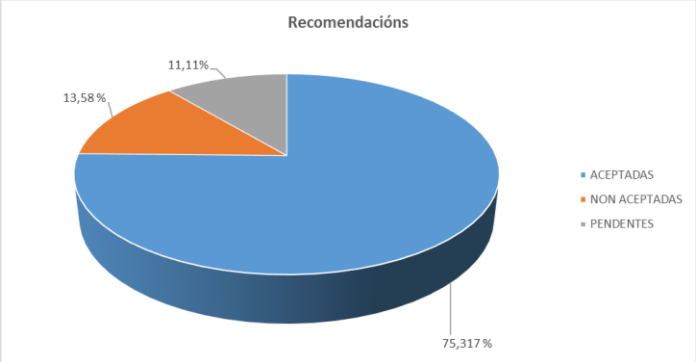
Como consecuencia das investigacións realizadas o Valedor do Pobo formulou durante 2016 un total de 103 recordatorios de deberes legais, recomendacións ou suxestións, o que evidencia unha intensa actividade. De todos eles foron aceptados 78 (75,73%). Un total de 15 foron rexeitados ou non tiveron efectividade, atopándose pendentes de resposta expresa 10 resolucións ao final do ano.

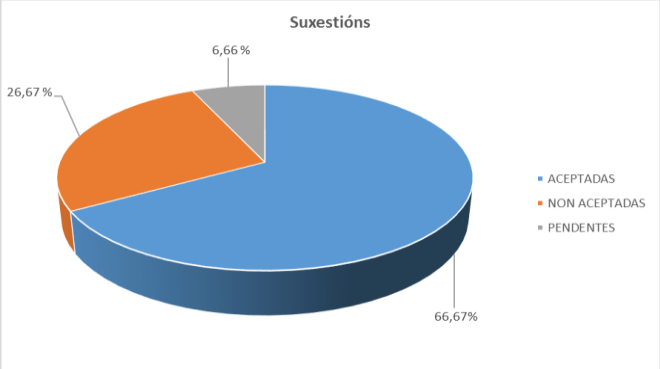
A maioría das indicacións expresas dirixidas ás administracións galegas, por tanto, deron lugar á solución do problema. Da mesma forma, outras intervencións proactivas de diferente tipo ante eses poderes públicos permitiron solucionar multitude de situacións nas que constatamos que o cidadán vía vulnerados os seus dereitos.

RESOLUCIONS FORMULADAS	***TOTAL***	***ACEPTADAS***		***NON ACEPTADAS***		***PENDENTES***	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%
Recordatorios deberes legais	7	7	100,00	0	0,00	0	0,00
Recomendacións	81	61	75,31	11	13,58	9	11,11
Suxestións	15	10	66,67	4	26,67	1	6,66
Total resolucións	103	78	75,73	15	14,56	10	9,71


TOTAL RESOLUCIONS
9,71%
14,56 %
75,73 %
ACEPTADAS
NON ACEPTADAS
PENDENTES

Recordatorios de deberes legais
0%
100%
ACEPTADOS
NON ACEPTADOS
PENDENTES


Recomendacións
11,11%
13,58 %
75,317 %
ACEPTADAS
NON ACEPTADAS
PENDENTES


Suxestións
6,66 %
26,67 %
66,67%
ACEPTADAS
NON ACEPTADAS
PENDENTES

XI. ESTATÍSTICAS RELACIONADAS CO DEBER DE COLABORACIÓN

Os poderes públicos de Galicia están obrigados a prestar a axuda e a colaboración que lles sexan demandados polo Valedor do Pobo nas súas actuacións. No caso de que exista unha desatención grave coa institución, a lei establece a posibilidade de declaralos hostís ou entorpecedores para co labor da defensoría. Durante o ano 2016, a pesar de non ser necesario chegar a este último extremo, o Valedor do Pobo si se viu obrigado a realizar numerosos recordatorios de deberes legais e advertencias enérxicas esixindo o respecto á legalidade.

Esas chamadas de atención máis contundentes dirixíronse durante o exercicio en 26 ocasións a algún departamento da administración autonómica e en 72 a diferentes concellos.

Administración Autonómica:

- Consellería de Medio Ambiente e Ordenación do Territorio: 2 veces (Q/14381/15 e Q/23118/15)

- Consellería de Economía, Emprego e Industria: 7 veces (Q/23565/15, Q/23346/15, Q/14535/15, Q/330/16, Q/14572/15, Q/35786/15 e Q/555/16)

- Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria: 12 veces (Q/12859/16, Q/12861/16, Q/12862/16, Q/13266/15, Q/14362/15, Q/12595/16, Q/1041/16, Q/23516/15, Q/12738/16, Q/12500/16, Q/1136/16, Q/12685/16)

- Consellería de Política Social: 5 veces (Q/23263/15, Q/14/15, Q/48/16, Q/14181/15, Q/14159/15)

Administración Local:

Provincia de A Coruña

Concello de Bergondo	1 vez	Q/12743/16
Concello de Betanzos	1 vez	Q/76/13
Concello de Boiro	2 veces	Q/14034/15 Q/13195/15 y acumulados
Concello da Coruña	1 vez	Q/471/16
Concello de Cabana de Bergantiños	1 vez	Q/14580/15
Concello de Cabanas	1 vez	Q/693/16
Concello de Camariñas	1 vez	Q/23473/15
Concello de Irixoa	1 vez	Q/23502/15
Concello de Laracha	1 vez	Q/13322/15
Concello de Malpica de Bergantiños	1 vez	Q/24105/14
Concello de Padrón	1 vez	Q/12585/16
Concello da Pobra do Caramiñal	5 veces	Q/12830/15 Q/12615/16 Q/367/16 Q/12934/16 Q/13019/16
Concello de Porto do Son	4 veces	Q/13950/15 Q/14001/15 Q/14173/15 Q/14183/15
Concello de Sada	1 vez	Q/13968/15
Concello de Santiago de Compostela	6 veces	Q/12584/15 Q/12525/15 Q/124/15 Q/21799/14 Q/39390/15 Q/35804/15

Concello de Sobrado	4 veces	Q/14465/13 Q/23331/15 Q/13452/15 Q/23339/15

Provincia de Lugo

Concello de Baralla	1 vez	Q/226/15
Concello de Chantada	2 veces	Q/20746/14 Q/14358/15
Concello de Lugo	2 veces	Q/22971/14 Q/402/16
Concello de Taboada	1 vez	Q/13992/15
Concello de Sarria	3 veces	Q/23271/15 Q/23358/15 Q/258/16

Provincia de Ourense

Concello de Ourense	1 vez	Q/22659/14
Concello de Amoeiro	2 veces	Q/23117/14 Q/39366/15

Provincia de Pontevedra

Concello de Agolada	1 vez	Q/12938/16
Concello de Baiona	2 veces	Q/31/15 Q/12814/15
Concello de Cambados	2 veces	Q/929/16 Q/1020/16
Concello de Gondomar	3 veces	Q/23080/14 Q/700/16 Q/13067/16
Concello de Moaña	3 veces	Q/354/16 Q/658/16

		Q/12761/16
Concello de Marín	2 veces	Q/12933/15 Q/14222/15
Concello de Pontecesures	1 vez	Q/12944/15
Concello de Poio	1 vez	Q/163/15
Concello de Porriño	2 veces	Q/237/15 Q/14579/15
Concello de Salceda de Caselas	2 veces	Q/20584/14 Q/1069/16
Concello de Tui	2 veces	Q/21977/14 Q/13318/15
Concello de Vigo	5 veces	Q/23353/15 Q/14179/15 Q/23582/15 Q/23508/15 Q/12642/16
Concello de Vilagarcía de Arousa	2 veces	Q/13323/15 Q/14411/15

XII. ESTATÍSTICAS RELACIONADAS CO DEBER DE INFORMAR

No deber de colaboración enmárcase o deber específico de que as administracións afectadas informen en prazo do que se lles requira polo alto comisionado parlamentario. Os seguintes cadros ofrecen unha aproximación das administracións e órganos aos que se lles tivo que reiterar a petición de informe en máis de dúas ocasións e o número de veces que tal circunstancias tivo lugar.

A) XUNTA DE GALICIA

ADMINISTRACIÓN	Nº Queixas
Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza	1
Consellería de Medio Ambiente e Ordenación do Territorio	16
Consellería de Economía, Emprego e Industria	24
Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	79
Consellería de Sanidade	55
Consellería de Política Social	32
Consellería do Medio Rural	15
Consellería do Mar	1
Consellería de Facenda	3
Consellería de Infraestruturas e Vivenda	8

B) OUTRAS ADMINISTRACIÓNS

ADMINISTRACIÓN	Nº Queixas
Deputación Provincial da Coruña	*2*
Deputación Provincial de Lugo	1
Universidade de Santiago de Compostela	1

B) CONCELLOS

A CORUÑA

Concello	Nº Queixas
A Baña	2
A Coruña	8
A Laracha	1
A Pobra do Caramiñal	4
Ames	3
Bergondo	1
Betanzos	1
Boiro	4
Cabana de Bergantiños	1
Camariñas	1
Coristanco	1
Culleredo	3
Dodro	1
Ferrol	2
Irixoa	1
Noia	3
Oleiros	1
Ordes	2
Oroso	2
Oza-Cesuras	5
Padrón	1
Ponteceso	1
Pontedeume	1

Concello	Nº Queixas
Ribeira	3
Sada	2
Santiago de Compostela	19
Sobrado	3
Teo	1
Vilasantar	1

LUGO

Concello	Nº Queixas
Abadín	1
Baralla	1
Chantada	4
Lugo	3
Monforte de Lemos	2
O Saviñao	1
Pol	1
Sarria	6
Taboada	1
Vilalba	2

OURENSE

Concello	Nº Queixas
Amoeiro	1
A Bola	1
Maside	
O Carballiño	
Ourense	7
Vilardevós	2

PONTEVEDRA

Concello	Nº Queixas
A Cañiza	1
A Estrada	1
As Neves	1
Agolada	1
Baiona	1
Barro	1
Bueu	2
Cambados	2
Cangas	1
Cuntis	1
Gondomar	8
Marín	1
Moaña	7
Oia	2
O Porriño	4
Ponteareas	3
Poio	2
Pontecesures	1
Ribadumia	1
Salceda de Caselas	2
Salvaterra de Miño	1
Sanxenxo	1
Tui	1
Vigo	18
Vilagarcía de Arousa	1
Vilanova de Arousa	1

XIII- ESTATISTICAS DA PÁXINA WEB DO VALEDOR DO POBO

Entre o 1 de xaneiro e o 31 de decembro de 2016, a páxina web do Valedor do (www.valedordopobo.gal y www.valedordopobo.es) recibió:

- 24.179 visitas a páxinas. Reúne o número total de páxinas vistas. As visitas repetidas a unha mesma páxina tamén se contabilizan.
- 11.533 sesións. Unha sesión é o período durante o cal un usuario interactúa co seu sitio web, aplicación, etc.. Todos os datos de uso (visitas a unha pantalla, eventos, etc.) están asociados a unha sesión.
- usuarios. Contabilízanse, neste caso, os usuarios que abriron polo menos unha sesión no período, incluídos tanto os usuarios novos como os recorrentes.
- Un 73,06% das visitas foron realizadas por primeira vez ao sitio do Valedor do Pobo.
- Cada visitante accedeu a 2,10 páxinas en cada sesión vista e o tempo medio de permanencia dos visitantes situouse en 2,19 minutos.

Concepto	**2014**	**2015**	**2016**
Visitas	23.725	25.631	24.179
Páxinas vistas	42.705	61.594	50.776
Páxinas vistas por visitante	1,80	2,40	2,10
Tempo de permanencia (en minutos)	2,44	2,33	2,19

Atendendo a rexistros de anos anteriores, no 2016 reducíronse lixeiramente as visitas respecto do exercicio precedente no que o lanzamento dunha páxina web renovada e a difusión da mesma incidiu de maneira notable no incremento de tráfico. Reducíronse así mesmo os tempos de permanencia e páxinas vistas por visitante. Neste último parámetro influíu claramente a organización de contidos concentrados nunha mesma dirección de páxina, o que facilita a súa localización en menos clics.

O 70,40% das visitas da páxina web proceden de España. Por cidades, cerca do 51% das mesmas se producen desde as principais cidades galegas.

ORDE	CIDADE	SESIONS	% DE SESIONS
1.	Santiago de Compostela	2.298	19,93 %
2.	A Coruña	1.499	13,00 %
3.	Vigo	948	8,22 %
4.	Madrid	929	8,06 %
5.	(not set)	754	6,54 %
6.	Lugo	390	3,38 %
7.	Pontevedra	365	3,16 %
8.	Ourense	340	2,95 %
9.	Saint Petersburg	260	2,25 %
10.	Barcelona	225	1,95 %

Táboa: Distribución de sesións por procedencia dos usuarios

Das 11.533 sesións, un 82,42% partiron de dispositivos de sobremesa, mentres que tan só o 17,58 producíronse con dispositivos móbiles.

TIPO DE DISPOSITIVO	NÚMERO DE SESIONS	PORCENTAXE
Sobremesa	9.506	82,42%
Teléfono móvil	1.670	14,48%
Tableta	357	3,10%
TOTAL	11.533	

Táboa: Distribución de sesións por tipo de dispositivo

As páxinas de inicio en ambos os idiomas (galego e castelán) habitualmente resultan as máis visitadas, así como as que ofrecen o formulario en liña para presentar queixas e a información institucional do portal de transparencia da defensoría.

ORDEN	DIRECCIÓN	NÚMERO DE VISITAS	%
1.	/	6.203	25,65
2.	/es/	4.292	17,75
3.	/es/tu-queja/	1.734	7,17
4.	/es/el-valedor-do-pobo/	1.155	4,78

5.	/es/nuestra-institucion/	982	4,06
6.	/es/normativa/	977	4,04
7.	/presentar-unha-queixa/	745	3,08
8.	/informacion-institucional-organizativa-e-de-planificaciona-nosa-institucion/	544	2,25
9.	/es/nuestra-sede/	490	2,03
10.	/o-valedor-do-pobo/	439	1,82

Táboa: Distribución de visitas por páxina de destino, as 10 páxinas máis visitadas do portal

Por último, destacar que o 52% do tráfico recibido canalízase a través do buscador de referencia, un 28,63% vén remitido doutra páxina web, mentres que o 14,97% das sesións inícianse directamente tecleando na barra do navegador a dirección do Valedor do Pobo.

CANAL DE ACCESO	SESIONS	%	
Buscadores	6.332	54,90%	*O 52% destas entradas realízanse a través de Google.
Redireccionamento	3.302	28,63%	
Acceso directo	1.727	14,97%	
Redes sociais	172	1,49%	

Táboa: Canais e fontes de acceso dos usuarios

XIV- ESTATISTICAS DAS REDES SOCIAIS

1.TWITTER

A) *Tweets* ou chíos enviados en 2016

Na táboa recóllense o número de chíos enviados entre o 1 de xaneiro de 2016 ao 31 de decembro de 2016 desde o perfil de Twitter do Valedor do Pobo (@Valedordopobo). Póñense estes datos en comparación cos exercicios previos, desde que se teñen rexistros desta rede social.

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

Táboa: Número de chíos enviados por ano

B) Seguidores

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

Ata o 31 de decembro de 2016 contabilizábanse 1890 seguidores.

Nos rexistros previos acadáronse os 1732 seguidores (ao 31 de decembro de 2015) e, previamente, 1298 seguidores (ao 31 de decembro de 2014).

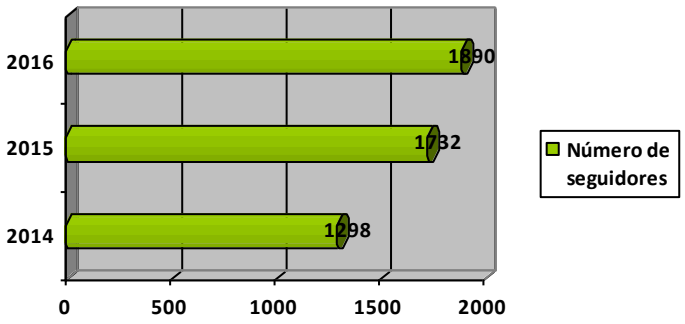


Gráfico: Evolución do número de seguidores do perfil nos últimos 3 anos

C) Visitas ao perfil

Esta estatística computa o número de persoas ou usuarios que accederon nalgún momento ao perfil de Twitter do Valedor do Pobo.

Mes	Número de visitas 2016	Número de visitas 2016
Xaneiro	480	NON DISPONIBLE
Febreiro	1007	NON DISPONIBLE
Marzo	418	NON DISPONIBLE
Abril	561	NON DISPONIBLE
Maio	667	NON DISPONIBLE
Xuño	758	NON DISPONIBLE
Xullo	1024	NON DISPONIBLE
Agosto	149	38
Setembro	570	1016
Outubro	1284	874
Novembro	683	1259
Decembro	689	502
TOTAL	8.290	3.689*

Táboa: Número de visitas ao perfil en 2016 e *2015 desde que hai reconto

D) Impresións dos chíos

Esta estatística computa o alcance dos chíos publicados nun perfil, ou o que é o mesmo, o número de persoas que viron pasar pola súa *timeline* (liña de tempo) algún dos chíos do Valedor do Pobo nese período. En dous anos, a actividade despregada pola institución do Valedor do Pobo permitiu superar as 250.000 impresións das súas tweets.

Mes	Nº de impresións 2016	Nº de impresións 2015
Xaneiro	4859	8299
Febreiro	8555	8382
Marzo	5561	13100
Abril	7341	10200
Maio	12500	17700
Xuño	11900	20100
Xullo	13700	16400
Agosto	4546	9325
Setembro	8679	11800
Outubro	16200	12400
Novembro	11400	11300
Decembro	7602	8679
TOTAL	**112.843**	**139.303**

E) Mencións ao perfil de Valedor do Pobo

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

Mes	Nº de mencións 2016	Nº de mencións 2015	Nº de mencións 2014	Nº mencións 2013
Xaneiro	30	29	15	1
Febreiro	60	23	17	0
Marzo	22	64	6	2
Abril	22	24	22	13
Maio	25	25	12	11
Xuño	49	59	25	5
Xullo	80	41	31	5
Agosto	24	35	23	0
Setembro	24	48	37	6
Outubro	118	51	34	5
Novembro	34	81	54	14
Decembro	30	218	25	15
TOTAL	**518**	**677**	**301**	**77**

F) Chíos con maior cantidade de impresións

Na táboa que sucede, inclúese a listaxe cos chíos publicados en 2016 no perfil de Valedor do Pobo que obtiveron un maior seguimento, é dicir, un mellor comportamento viral

ORDE	CHÍOS	Impresións
1	O Valedor colabora coa @ONCE_oficial @COGAMI_Galicia FADEMGA e @faxpg para valorar a accesibilidade en Galicia	1865
2	Interesante iniciativa co grupo galego para achegar mensaxes #contraoacoso aos máis novos https://twitter.com/FundacionANAR/status/784315451329290240	1370
3	Bota unha ollada aos criterios interpretativos do @ConsejoTBG. Moita utilidade.	1277
4	En @Par_Gal : o Valedor cumpre unha función social importante porque cada vez acoden a el maior número de galegos pic.twitter.com/ZppRU2Dv02	1021
5	O Valedor do Pobo xa brindou o seu apoio. Agora vos toca... https://twitter.com/downgalicia/status/800682382823137280 ...	868
6	#nonadiscriminacion Moito traballo por diante https://twitter.com/gitanos_org/status/738406803042643968 ...	825
7	Moitas grazas a vós pola colaboración prestada https://twitter.com/MFdzNeira/status/704389130071973888 ...	757

8	Achegando a figura do Valedor do Pobo aos rapaces do centro San Pelayo-Emma #avaledoramaiscerca pic.twitter.com/kkQBMWGLt5	712
9	O Valedor amplía o convenio co IGVS a persoas desafiuzadas por impago do alugueiro	703
10	Trabajando unidos #grazas pola acollida https://twitter.com/ConsejoTBG/status/699598593662021632 …	651

G) Tipoloxía dos seguidores en Twitter

- Por procedencia: 47% de Galicia

-Por xénero: 47% homes e 53% mulleres

-Por idade:

Franxa de idade	% seguidores
13-17 años	1%
14-24	5%
25-34	37%
35-44	39%
45-54	14%
55-64	2%
Máis de 65	menos do 1%

2. FACEBOOK

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

A) Total de “me gusta” (seguidores) da páxina en Facebook.

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

	2016	2015
A 31 de xaneiro	408	280
A 30 de xuño	478	345
A 31 de decembro	528	403

B) Total de usuarios que interactúan coa páxina.

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

Mes de 2016	interactuacións
Xaneiro	20
Febreiro	122
Marzo	48
Abril	59
Maio	106
Xuño	130
Xullo	31
Agosto	9
Setembro	47
Outubro	41
Novembro	31
Decembro	120
TOTAL	764

C) Alcance total do perfil de Facebook.

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

Mes de 2016	Nº de persoas
Xaneiro	366
Febreiro	2424
Marzo	630
Abril	1796
Maio	1883
Xuño	2547
Xullo	443
Agosto	56
Setembro	1424
Outubro	4361
Novembro	627
Decembro	2506
TOTAL	19063

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

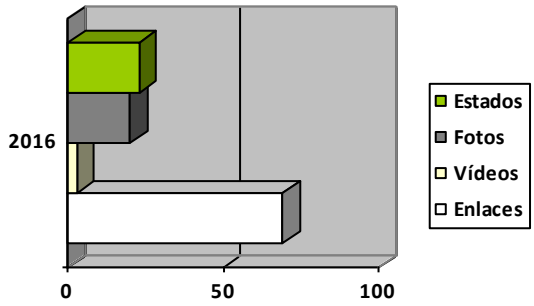
Durante 2016, o Valedor do Pobo realizou no seu perfil de Facebook un total de 115 publicacións cuxa tipoloxía distribúese do seguinte modo:

-69 enlaces

-20 fotos

-23 estados actualizados

-3 vídeos



E) Alcance das publicacións do perfil de Facebook do Valedor

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

Mes de 2016	Nº de persoas
Xaneiro	293
Febreiro	1115
Marzo	476
Abril	5182
Maio	4176
Xuño	7161
Xullo	314
Agosto	0
Setembro	112
Outubro	992
Novembro	571
Decembro	1926
TOTAL	**22318**

CAPÍTULO 2
RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS

ÁREA DE EMPREGO PÚBLICO E INTERIOR

I. INTRODUCIÓN

Dentro da área denominada "emprego público e interior", a problemática que centra a maior actividade supervisora desta institución é a que se refire a denuncias sobre función pública, xa sexan sobre o acceso ao emprego na administración pública, ou sobre dereitos ou condicións laborais dos traballadores ao servizo da administración galega con independencia do seu vínculo laboral (funcionarial, estatutario ou laboral) ou do carácter temporal ou indefinido da súa relación (de carreira, interino, etc.). Pero ademais deste tipo de intervencións, esta sección tamén comprende un conxunto de expedientes relacionados con alteracións de orde pública, así como aqueles relativos a asuntos de tráfico e seguridade viaria.

Empezando a nosa análise introdutoria polo apartado específico de emprego público, debemos sinalar que o contexto socio económico dos últimos anos continúa condicionando o volume de intervencións da Valedora, tendo en conta que a maior parte das medidas de alcance xeral sobre sustentabilidade financeira adoptadas desde o ano 2012 seguen vixentes a día de hoxe, o que determina que os afectados acudan na mesma medida que en anos anteriores á nosa institución, tanto no que se refire ao volume de queixas recibidas como no que concirne ao fondo das mesmas (escasa oferta de emprego público, irregularidades en procesos selectivos e restricións nas condicións laborais dos empregados públicos).

Para perfilar cales foron as liñas principais de actuación da valedora neste campo, é preciso facer referencia á precariedade laboral rexistrada nos últimos tempos no noso país. Aínda que é certo que os datos arroxan melloras neste terreo, non deixa de ser unha realidade que as taxas de desemprego e a temporalidade na contratación levou a un importante aumento de reclamacións da cidadanía, que, na súa procura de acceder a un posto na Administración, considera que se están producindo irregularidades na xestión dos instrumentos xurídicos existentes para este fin, tanto pola limitación na oferta pública de emprego como no desenvolvemento dos procesos selectivos convocados para superar as probas necesarias que permitan o desempeño dun posto no sector público.

Así, o feito de que as últimas leis de orzamentos xerais, tanto estatais como autonómicas limitasen as contratacións, restrinxindo así a incorporación de novo persoal no sector público, xerou un notable incremento do número de queixas nos últimos anos, non só en canto ás convocatorias de prazas senón tamén ao funcionamento das listas de contratación temporal e ás interinidades. O establecemento dunha taxa de reposición de efectivos de ata un máximo do 10 %, e a restrición da contratación de persoal temporal

salvo en casos excepcionais e para cubrir necesidades urxentes e inaprazables unicamente en sectores, funcións e categorías profesionais que se consideren prioritarios ou que afecten o funcionamento dos servizos públicos esenciais (persoal de centros docentes, centros asistenciais, servizos sociais, entre outros), provocan que os potenciais aspirantes a unha praza na Administración realicen un escrutinio máis intenso sobre as posibilidades dunha convocatoria aberta de emprego público.

Por outra banda, o incremento do número de participantes en procesos selectivos –xa sexa para prazas de funcionarios de carreira, interinos, persoal laboral, persoal eventual, ou bolsas de emprego-, xerou maiores solicitudes de intervención ante o Valedor do Pobo por presuntas irregularidades neste tipo de procedementos.

> Tense consolidado unha clara conciencia cidadá: o cumprimento dos principios de transparencia e legalidade nestas probas constitúe un piar esencial da nosa sociedade democrática.

Como diciamos ao principio desta introdución, as condicións de traballo dos empregados públicos víronse afectadas polas decisións adoptadas en materia de políticas públicas sobre contención do gasto público, xa sexa de forma directa pola aprobación de disposicións que expresamente modifican atribucións anteriores ou suspenden acordos ou convenios en vigor, ou ben de modo indirecto pola reorganización de servizos públicos que redundan á súa vez en cuestións de emprego público. Boa parte destas medidas manteñen a súa vixencia, e en consecuencia, o Valedor do Pobo viuse compelido a iniciar a súa actividade de supervisión e investigación por mor de escritos de queixa recibidos a instancia de parte, cuxos reclamantes cuestionan a vulneración de dereitos fundamentais en materia laboral baixo o amparo de medidas urxentes dirixidas ao control do déficit e a sustentabilidade financeira.

Nesta liña, continúa suscitando unha importante cantidade de expedientes de queixa as medidas que afectan as condicións laborais dos empregados públicos en canto ao cómputo e distribución de xornadas, horarios, substitucións, prestacións por incapacidade temporal, permisos e vacacións, ou concursos de traslados.

Como comentario final desta sección, é preciso mencionar que xunto coas cuestións de fondo da reclamación que sustancia a apertura dun expediente de queixa, seguimos apreciando un problema de forma fundamental, pois nun bo número de denuncias

alúdese á falta de resposta por parte da administración ante as alegacións ou recursos interpostos polos interesados.

> Esta defensoría mantén unha clara liña directriz de censurar a perniciosa práctica do silencio administrativo, que xera nos cidadáns unha auténtica inseguridade xurídica e indefensión material, obrigándoos a acudir á vía xurisdicional.

Como xa avanzamos no primeiro parágrafo deste preámbulo, os asuntos sobre Orde Pública constitúen a segunda sección incluída en "emprego público e interior", manténdose estable o número de escritos remitidos polos interesados que solicitan a nosa intervención; intervención que en moitas ocasións se concreta na translación da queixa ao Defensor del Pueblo xa que adoitan facer referencia a actuacións dos Corpos e Forzas de Seguridade do Estado, dependentes do Ministerio del Interior.

Por último, a terceira sección que conforma esta área é a relativa a cuestións de Tráfico e Seguridade Viaria. Aquí podemos confirmar que non se producen variacións destacadas con respecto a exercicios anteriores, nin cuantitativa nin cualitativamente, referíndose a maior parte das queixas a expedientes sancionadores incoados pola presunta comisión de infraccións de tráfico a nivel local.

II. DATOS CUANTITATIVOS

O cómputo total de queixas recibidas na nosa institución durante o ano 2016 elévase a 319 asuntos, o que supón un notable incremento con respecto ao rexistrado no 2015 con 261 asuntos, reflectíndose así un incremento do 22%. É importante aclarar que a cifra antedita refírese exactamente ao número de asuntos tramitados, independentemente do número de asinantes dunha mesma problemática. Diferente é o dato do número dos reclamantes que acudiron a esta institución, rexistrándose un total de 11.642 expedientes individuais. A disparidade entre ambas as cifras atópase no feito de que no exercicio 2016 recibíronse dous grandes grupos de queixas múltiples con idéntico contido (11.323 expedientes relativos ao traslado dos traballadores do 112 e do 061 á nova sede sita no Concello da Estrada, e 28 expedientes referentes ao plus de nocturnidade e festivos do persoal dos PAC).

Para realizar unha comparativa equilibrada que permita facer unha análise cuantitativa co ano anterior, a desagregación debe realizarse tendo en conta ,por unha banda, o total de queixas recibidas (total reclamantes), e por outra, o número de queixas rexistradas contabilizando como un único expediente o grupo de queixas idénticas ao que nos referimos (total asuntos).

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	11.642		319	
Admitidas	11.584	99,50 %	261	81,82 %
Non admitidas	54	0,46 %	54	16,93 %
Remitidas ao Defensor del Pueblo	4	0,03 %	4	1,25 %

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	11.509	99,35 %	186	71,26 %
En trámite	75	0,65 %	75	28,74 %

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2016, a situación actual é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2015	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2016
2012	1	0	1	1	0
2013	2	0	2	2	0
2014	23	0	23	22	1
2015	110	2	112	108	4

Tal e como se reflicte nos cadros estatísticos, durante o ano 2016 inadmitíronse 54 queixas e 4 foron remitidas ao Defensor del Pueblo. O motivo principal de inadmisión é a falta de competencia do Valedor do Pobo ao depender o órgano administrativo que ditou o acto obxecto de controversia da Administración Xeral do Estado. Esta situación é frecuente en materia de tráfico e orde pública nos que poden intervir axentes pertencentes ao corpo da Policía Nacional ou á Garda Civil.

III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN

1. Emprego público

Dada a variedade de queixas recibidas sobre emprego público, consideramos oportuno agrupalas a efectos expositivos en varios apartados que inclúen tanto os diversos instrumentos de acceso a emprego público como as condicións laborais e dereitos e deberes dos traballadores ao servizo da administración pública.

A) Oferta Pública de Emprego

As medidas relativas ás limitacións para incorporar novo persoal ao servizo da administración pública foi o detonante básico para o incremento das queixas sobre esta materia.

A escaseza de oferta de emprego público provoca insatisfacción na cidadanía.

Destacan aquí os expedientes Q/15/16 a Q/21/16, ambos incluídos, nos que os interesados denunciaban a falta de persoal enfermeiro especializado en saúde mental nos

centros sanitarios galegos debido á inexistente convocatoria de prazas específicas. A Consellería de Sanidade no seu informe sinala que no ano 2014, a mesa sectorial de negociación do persoal das institucións sanitarias do Sergas acordou iniciar a negociación dun proceso dirixido á implantación das especialidades de enfermería reguladas no Real Decreto 639/2014. Neste proceso partíase da creación dunha categoría xenérica de persoal de enfermería, que comprendería as distintas especialidades recollidas no RD citado, coa excepción da correspondente á Enfermería Obstétrico-Xinecolóxica (matronas) que se mantería coa súa denominación pola súa consideración como unha profesión diferenciada. Segundo a consellería, esta situación paralizou o proceso de dotación de prazas de persoal enfermeiro especialista en saúde mental, xa que parecía carente de sentido adoptar medidas de carácter estrutural cando se estaba nun proceso de globalización das especialidades de enfermería.

Consta no informe que o 12 de febreiro de 2016, a mesa sectorial aprobou, por unanimidade, o texto dun anteproxecto de decreto polo que se crea no Servizo Galego de Saúde a categoría estatutaria de persoal enfermeiro especialista. Igualmente acordouse crear unha comisión técnica, con representación da Administración sanitaria e das organizacións sindicais, para abordar a planificación nesta materia e a dotación e provisión de prazas desta categoría.

Á vista da información recibida, entendemos que a consellería está a realizar as actuacións precisas para que nun breve e prudencial espazo temporal, se solucionen as carencias e problemas que orixinaron a apertura dos expedientes citados, trasladando este compromiso aos interesados. O Sergas transmite a súa vontade de dotar de base normativa a figura do persoal enfermeiro especialista e de potenciar a incorporación deste colectivo, acreditando a especialidade de saúde mental.

Outros expedientes relativos á oferta de emprego público concluíron co simple arquivo por non detectarse ningunha vulneración de dereitos, como foi o caso da queixa Q/291/16 sobre a caducidade dun proceso selectivo referido á OEP 2010-2011 no Concello de Vigo, ou o do expediente Q/274/16 sobre a falta de convocatorias para a cobertura de postos de psicólogos clínicos no Sergas, suposto en que a decisión da administración de considerar adecuada o actual persoal dese tipo de profesionais vén corroborada non só polas limitacións orzamentarias que permitirían excepcionar a convocatoria de prazas, senón tamén polas razóns técnicas sobre as que se fundamenta esta decisión en atención ao informe da OMS "Mental Health Atlas", no que se pon de manifesto a importante variabilidade existente, mesmo en países do contorna europea, tanto no referido á dotación de persoal como dos custos asociados ao tratamento.

Segundo este informe na zona euro o número medio de psiquiatras sitúase en 7 por cada 100.000 usuarios e o de psicólogos nun 2,7 por cada 100.000. Na "Avaliación da Estratexia Nacional en Saúde Mental" recóllense as cocientes de persoal en España, situándose no ano 2013, nun 8,3 a taxa de psiquiatras e nun 4,5 o de psicólogos por cada 100.000 habitantes.

B) Sistemas de acceso ao emprego público

Un dos apartados principais nos que se centra o traballo desta institución na área de emprego público é o control e supervisión dos procesos selectivos convocados para optar a un posto de traballo nas diferentes administracións galegas.

> Nestes procedementos debe cumprirse estritamente cos principios de igualdade, mérito, capacidade, publicidade e obxectividade, con independencia da modalidade contractual a celebrar.

Os principios de transparencia e suxeición á legalidade son unha esixencia ineludible que a cidadanía pode e debe invocar, e así o expón cando se dirixe á nosa institución.

O número de queixas nesta materia veu experimentando un constante incremento nos últimos anos. Esta evolución non se debe tanto a que se produzan maior número de irregularidades por parte das administracións convocantes, senón a que os participantes alcanzaron unha maior conciencia acerca do seu dereito para formular a súa desconformidade fronte aos que consideran anomalías nas probas de acceso. Os avances xurisprudenciais en materia de discrecionalidade técnica ou a implantación efectiva da normativa en materia de transparencia (entre outras cuestións) calaron no colectivo de opositores, os cales entenden que os órganos cualificadores deben ser obxecto dun axustado control que garanta o cumprimento efectivo dos principios de acceso ao emprego público.

a- Bases das convocatorias

Boa parte das solicitudes de intervención do Valedor do Pobo parten de discrepancias sobre as propias premisas establecidas nas bases das convocatorias dos procesos de selección. Así, os reclamantes consideran que certos requisitos (condición imprescindible para participar e ser admitido nun determinado procedemento selectivo sen que

prexulgue a capacidade e cualificación do aspirante) esixidos nas bases, ou a concreción e/ou valoración dos méritos (valor positivo do aspirante que mostra así unha maior adecuación para o posto ofertado) a ter en conta, non son conformes a dereito. Cuestiónase a oportunidade de incluír requisitos ou méritos concretos, e/ou a proporcionalidade destes últimos.

Os expedientes Q/182/16 e Q/397/16 son exemplo de controversia sobre requisitos e méritos esixidos nunha convocatoria, ante o Concello de Cambre no primeiro caso e ante o Sergas no segundo, sen que en ningún dos dous supostos se apreciase incumprimento da normativa.

> A confección dos méritos nos procesos selectivos debe respectar os principios de igualdade, mérito e capacidade, e serán obxectivos, comúns e directamente vinculados cos labores que legal ou regulamentariamente están previstos para o posto de traballo ao que se adscriba.

A nosa xurisprudencia fixo mención á ampla potestade de que dispón a Administración para definir os requisitos e méritos que mellor se axustan ás necesidades e funcións que deberán ser atendidas polo persoal ao seu servizo. Como consecuencia do anterior, de entre os numerosos méritos relacionados coas funcións de cada posto, é o poder público o que debe optar polos máis relevantes, a condición de que non se actúe con arbitrariedade para favorecer uns aspirantes por encima doutros.

No informe da administración do expediente Q/182/16, aparece suficientemente motivado a necesidade de cobertura da praza e as funcións a realizar. Da análise dos méritos formulados na convocatoria no apartado de experiencia profesional, consideramos que estes se adecuaban ás tarefas para desempeñar e a súa esixencia resultaba coherente por existir unha relación inmediata co contido funcional do posto ofertado. Tamén se consideraba proporcionada a puntuación dos méritos en canto que que a esixencia de experiencia en sectores concretos responde a necesidades do propio posto. Cousa distinta podería chegar a concluírse se no curso da materialización efectiva das tarefas a exercer, estas se desviasen do xustificado pola administración, pero *a priori*, non existen razóns que constaten a improcedencia da esixencia inicial.

No segundo caso, Q/397/16, o Sergas contemplaba un conxunto de méritos profesionais de formación continua ademais da superación dun exame baseado nun amplo temario. Para a administración resultaba relevante tanto a superación da proba teórica como a formación continua. Así o especifica o propio pacto que regula o procedemento de selección das categorías do persoal estatutario da Consellería de Sanidade ao recoller expresamente a asistencia, debidamente xustificada, a cursos de formación. Esta opción non vulnera os principios de acceso á función pública e resulta totalmente lexítima, e será decisión da administración a posibilidade de variar os méritos esixidos en futuras convocatorias.

Situación similar reflíctese no expediente Q/1078/16 no que a interesada cuestionaba a esixencia como requisito dun curso de 400 horas á vez que debía superarse un exame de temario similar. Non apreciamos irregularidade ningunha neste caso, pois o requisito é unha condición imprescindible para participar e para ser admitido nun determinado procedemento selectivo e non prexulga sobre a capacidade e a cualificación do aspirante, e estará directamente vinculado cos labores que legal ou regulamentariamente estean previstos para a praza e posto de traballo ao que esta se adscriba.

> A concreción de titulacións profesionais específicas non resulta discriminatoria sempre que se trate dunha aplicación racional do principio de división do traballo.

Os argumentos esgrimidos polo concello ao requirir unha formación específica que leva un coñecemento das funcións para desenvolver no posto convocado, reflicten, ao noso entender, unha relación directa entre ambas as categorías (formación e funcións), e facilita sen dúbida a execución das tarefas encomendadas. A permisividade de que, ademais da titulación específica, se contemplen outras titulacións conexas que precisan de formación complementaria, reforza o criterio de adecuación entre formación e tarefas a desenvolver no posto, sen presentar limitacións forzadas dada a flexibilidade de cursos e duración dos mesmos, sempre que a súa valoración global alcance os requisitos básicos.

O feito de establecer como requisito unha titulación/formación idónea ao posto non limita en absoluto a inclusión dunha ou varias probas para determinar a capacidade dos aspirantes e establecer a orde de prelación. Pasado o filtro inicial ao cumprir os requisitos de admisión, o criterio de selección consiste en que os participantes deben demostrar os seus coñecementos, capacidades e habilidades a través de exercicios obxectivos. Este sistema está contemplado no acceso á función pública como o máis neutro e adecuado

para dar efectividade aos principios de mérito e capacidade, facilitando a selección de colectivos numerosos e homoxéneos.

Outros expedientes analizan a puntuación dada aos méritos nun concurso-oposición, tal e como recolle o expediente Q/63882/16, non apreciándose mala praxe administrativa aquí. A nosa xurisprudencia clarifica qué debe entenderse por capacidade e mérito, determinando que a primeira comprendería aquelas probas teóricas e/ou prácticas destinadas a contrastar os coñecementos e aptitude dos aspirantes para obter un emprego público; pola súa banda, o mérito faría referencia a aqueles elementos tendentes a acreditar a cualificación adquirida polos aspirantes ao longo de toda a súa traxectoria vital e profesional, tales como experiencia, formación e perfeccionamento recibidos, publicacións efectuadas, cursos impartidos e similares. Por iso é polo que entre os diferentes sistemas de acceso á Administración se atopen a oposición, o concurso-oposición e o concurso. Dito o anterior, cabe lembrar que o principio de igualdade debe impedir a produción de discriminacións por circunstancias que poidan levar situacións de superioridade ou de inferioridade duns aspirantes fronte a outros, polo que a proporcionalidade na valoración que implica un concurso-oposición, e mesmo entre os méritos esixidos na propia fase do concurso, resulta determinante para considerar adecuada aos principios constitucionais arriba citados calquera proceso selectivo público.

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

Na análise do caso concreto, temos que dicir que as proporcións asignadas á fase de oposición (60%) e á fase de concurso (40%) resultan totalmente admisibles, e a distribución dos méritos dentro da propia fase do concurso tamén conseguen porcentaxes perfectamente compatibles coas esixencias constitucionais de ingreso na función pública. A asignación de 22 puntos ao mérito da experiencia profesional e de 14 á formación ten unha relevancia cuantitativa compatible co principio de igualdade ao ser

proporcionada na valoración total da fase de concurso, non resultando determinante do resultado final ao non outorgar posición vantaxosa ou ponderación maioritaria que apartaría de opción a outros aspirantes.

Ligado tamén coa concreción de requisitos esixidos para o acceso á función pública, podemos mencionar neste apartado varias queixas que fan referencia á reforma da lei de coordinación de policías locais de Galicia. Nelas, os interesados denunciaban que os requisitos para o acceso libre e por promoción interna eran diferentes, e que tal diverxencia se recollía na propia Lei 9/2016 pola que se modifica a Lei 4/2007 que eliminou o tope de idade máximo para acceder ao corpo. Con todo, puidemos confirmar que non había diferenza real ninguha, podendo concorrer en ambos os supostos co título de bacharelato, técnico ou equivalente. Certo é que á vista da redacción da actual da Disposición adicional primeira da Lei 9/2016 pode xurdir confusión sobre a admisibilidade de titulacións equivalentes pola vía de acceso libre aos postos de policía local na categoría C1. Pero da lectura conxunta da normativa de aplicación, queda constatada que as equivalencias son totalmente aplicables tanto para os supostos de promoción interna como para acceso libre. Efectivamente, a redacción da disposición obxecto de controversia é mellorable, de maneira que podería utilizarse expresións similares que evitarían calquera xénero de dúbida sobre a aplicación específica das equivalencias. Con todo, queda de manifesto que as equivalencias ás que se refire expresamente o apartado segundo de DA 1ª son de carácter automático, por estar reguladas na normativa de educación (e non precisan dunha resolución individualizada), sendo de aplicación directa, a efectos profesionais, en todas as convocatorias que esixen o título de bacharelato ou técnico, independentemente de que apareza especificada calquera outro que sexa equivalente.

Para terminar, cabe incluír aquí a recomendación dirixida á Consellería de Educación, Cultura e Ordenación Universitaria por mor dun grupo de queixas iniciadas por varios aspirantes ás bolsas de formación en arquivos. Neste suposto consideramos inadecuada a decisión da administración de excluír a estas persoas na resolución de adxudicación definitiva (Q/12859, 12861, 12862 e 12875/16). En esencia, a reclamación baséase no feito de que, os autores da queixa figuraban como adxudicatarios provisionais dunha bolsa de formación en materia de arquivos para o programa 2016, chegando mesmo a elixir destino o 15 de xuño de 2016, asinando a aceptación da bolsa e a elección de destino. Tras remitir diversa documentación, quedaron convocados para o inicio da relación formativa o día 1 de xullo de 2016. Con todo, o día 30 de xuño, comunicóuselles telefonicamente que resultaban excluídos da bolsa en aplicación do artigo 2.3 das bases da convocatoria, ao gozar da mesma bolsa no ano anterior por substituír aos titulares do programa 2015. O mencionado artigo 2.3 establecía como requisito "Non ter desfrutado

con anterioridade á publicación da respectiva convocatoria de becas de ningunha beca das convocadas pola Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria para a organización e descrición de arquivos galegos".

Os interesados afirman que a aceptación da substitución no ano 2015 estivo condicionada pola información achegada polos funcionarios do Servizo de Arquivos, quen confirmou que as persoas suplentes que realizaran substitucións poderían ser beneficiarias das mesmas bolsas en convocatorias posteriores, criterio seguido ata ese momento.

Os reclamantes consideran que o cambio de criterio polo interventor delegado vulnera o principio de igualdade e non discriminación, así como do principio de seguridade xurídica. A información dada pola administración provocou unha toma de decisión e unha expectativa de dereitos que determina un vicio de consentimento na aceptación das substitucións do ano 2015. Estiman tamén que coa modificación das pautas sucesivas ata o ano 2016 produciuse un evidente prexuízo patrimonial e dano moral.

Tras o estudo da información achegada polo interesado e o contido do oficio remitido pola administración (cuxo contido íntegro consta nos anexos a este informe que recollen as resolucións completas), esta institución considera de plena aplicación ao caso a denominada doutrina dos actos propios ou "*venire contra factum proprium non valet*". Esta doutrina conforma un principio xeral do dereito polo que non resulta admisible actuar contra os propios actos feitos con anterioridade, é dicir, implica a prohibición de adoptar a posteriori un comportamento contraditorio para limitar os dereitos doutro suxeito, que actuara desa maneira na boa fe do primeiro. A doutrina dos actos propios obriga a observar, dentro do tráfico xurídico, un comportamento consecuente.

O fundamento xurídico desta doutrina achámolo na protección da confianza e no principio de boa fe que impoñen un deber de coherencia e de limitar a liberdade de actuación cando se crearon expectativas razoables no comportamento dos demais. Para a súa invocación é necesario que exista unha grave e evidente contradición entre o realizado polo autor e a acción que o interesado exercita; é dicir, debe existir nexo de causalidade entre os actos e a súa incompatibilidade co posteriormente pretendido.

O principio de que ninguén pode ir contra os seus propios actos é de aplicación cando o realizado se opoña aos actos que de forma previa creasen unha relación ou situación de dereito que non podía ser alterada de forma unilateral por quen está obrigado a respectala. A doutrina dos actos propios resulta de plena aplicación no ámbito da administración pública e atópase plenamente consagrada pola xurisprudencia. O artigo 3

da 30/1992 de Réxime Xurídico das Administracións Públicas e do Procedemento Administrativo Común, vixente ata o 2 de outubro de 2016, recolle os principios xerais dispoñendo que "as Administracións públicas serven con obxectividade os intereses xerais e actúan de acordo cos principios de eficacia, xerarquía, descentralización, desconcentración e coordinación, con sometemento pleno á Constitución, á Lei e ao dereito. Igualmente, deberán respectar na súa actuación os principios de boa fe e de confianza lexítima"

As altas instancias xurisdicionais definiron os requisitos necesarios para considerala como un principio xeral do Dereito, esixindo que: os actos propios sexan inequívocos (é necesario que a Administración cre, defina, modifique, extinga ou fixe unha determinada situación xurídica respecto do seu autor); incompatibilidade coa boa fe que pode atribuírse ás anteriores condutas; na conduta da persoa non se aprecie erro ningún actuando con plena conciencia, liberdade de criterio e vontade non coartada (non cabe cando o acto vén provocado pola mesma conduta de quen pretende valerse en proveito propio do mesmo); é necesario un nexo causal entre o acordo adoptado ou acto realizado e a súa incompatibilidade coa conduta posterior; debe ser razoable a xeración da expectativa primixenia e tal expectativa debe ser lexítima (que garde conformidade cos principios do ordenamento xurídico), debe provocarse un dano a terceiros coa conduta cambiante pois pola contra será irrelevante para o Dereito. Tan só se créba esta doutrina dos actos propios cando se utiliza para validar actos xuridicamente nulos ou ineficaces.

Á vista dos feitos narrados neste expediente, consideramos plenamente aplicable a doutrina dos actos propios detallada nos parágrafos anteriores. Efectivamente, a Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria viña aplicando en convocatorias anteriores un criterio interpretativo máis amplo que o actual, entendendo que as substitucións por renuncia dos titulares adxudicatarios non eran afectadas polo artigo 2.3 das bases reguladoras da convocatoria. O persoal da unidade responsable de tramitar as bolsas confirmou que era esa a interpretación que se estaba seguindo na consellería, tal e como se recoñece no oficio da administración.

Chegados a ese punto, cabe preguntarse se o primeiro criterio seguido pola Consellería de Cultura resulta razoable e acorde ao ordenamento xurídico. A resposta sen dúbida resulta afirmativa, pois cabe marxe de interpretación suficiente para entender que a limitación da base 2.3 da convocatoria pode afectar unicamente os adxudicatarios titulares das bolsas, e non aos substitutos. De feito, unha interpretación máis estrita podería mesmo levar que non resultase posible a cobertura dunha renuncia por apenas un mes (como é o caso de varios bolseiros afectados por este expediente) debido a que implica renunciar

a unha posible adxudicación na seguinte convocatoria por un tempo notablemente superior. Mesmo cabería dicir que, a finalidade á que se fai referencia no propio informe de conseguir unha formación suficiente non se consegue co goce da bolsa por un período mínimo como é o caso dalgunhas substitucións.

As actuacións precedentes da administración, corroboradas polos funcionarios da unidade competente, son suficientemente concluíntes para que induzan razoablemente a confiar na legalidade da actuación administrativa, polo que a adopción posterior dun comportamento contraditorio por parte da consellería causa un prexuízo evidente, e vulnera o principio de confianza lexítima e a regra da boa fe. Ademais, queda claro que o criterio aplicado nas convocatorias anteriores non resulta antixurídico.

Así, a Administración falta á boa fe cando vai contra o resultado dos actos propios: a creación dunha aparencia xurídica non pode ser contradita máis tarde en prexuízo de quen puxo a súa confianza nela. Certo é que a administración, no marco das súas facultades de organización e xestión, pode modificar as regulacións existentes, sen ter que verse abocada a manter un criterio de forma continua cando aprecia novas necesidades de interese xeral. Pero tales modificacións precisan dos trámites e coñecemento transitorio oportuno para aqueles administrados aos que se lles xerou a confianza sobre unha determinada situación aparente que a induce a obrar nun determinado sentido.

Tamén é preciso significar que a desvinculación por parte da Administración do seu propio criterio manifestado nun acto propio ocasiona un trato inxustificadamente desfavorable para outro administrado, e prodúcese consecuentemente unha infracción do principio de igualdade e de prohibición da discriminación (art. 14 CE). Non debe entenderse con isto que a actuación da administración debe quedar estancada ao previamente ditado, xerando unha inmutabilidade manifesta.

> A doutrina dos actos propios evita a arbitrariedade na confección do acto administrativo e consegue o sometemento da Administración ao principios de xerarquía e legalidade, pero tamén aos de boa fe e confianza lexítima.

En todo caso, a posible aplicación do principio de confianza lexítima aséntase sobre o necesario exame das circunstancias concretas que concorren en cada suposto

(comportamento da Administración, conduta sancionada, intereses xerais e particulares en xogo), e, sen dúbida, será preciso analizar circunstancias como o coñecemento anticipado ou medidas transitorias suficientes para que os suxeitos poidan acomodar a súa conduta realizada en función das circunstancias habituais e estables, xeradoras de esperanzas fundadas de mantemento. E, precisamente, valorando as circunstancias específicas deste caso concreto, apreciamos vulneración dos principios de boa fe e confianza lexítima, tendo completa aplicación a doutrina dos actos propios.

Por todo o anterior, recomendouse á consellería que adopte as medidas necesarias para repoñer ao autor da queixa no dereito que lle corresponde, inicialmente conferido pola consellería na resolución provisional de adxudicacións das bolsas, e que non chegou a facerse efectivo ao ser excluído indebidamente.

b- Incidencias durante o desenvolvemento do proceso selectivo

O correcto desenvolvemento dos procedementos de selección realizados polas diferentes administracións públicas é unha reivindicación que fundamenta gran parte das solicitudes de intervención que nos dirixen os cidadáns. Estas reclamacións céntranse fundamentalmente en erros na configuración das probas ou exercicios, e nas incidencias no desenvolvemento dos exames e preguntas.

Nun bo número de expedientes cuestiónase se as preguntas ou probas expostas son adecuadas ao proceso atendendo ás características do posto obxecto de cobertura. Tal é o caso do expediente Q/91/2016, que concluíu sen apreciarse ningunha actuación incorrecta por parte da administración. Denunciábase que a Xunta de Galicia expuña casos prácticos similares aos de anteriores convocatorias para postos de arqueólogos. A nosa formulación parte do feito de que os tribunais cualificadores posúen unha marxe de discrecionalidade técnica baseado na presunción de certeza e de razonabilidade na especialización e imparcialidade de tales órganos, e implica que o xuízo técnico emitido por estes non pode ser substituído por outros órganos, administrativos ou xudiciais -salvo que exista desviación de poder, erro ou arbitrariedade-.

> Os tribunais teñen o deber de explicar as razóns dese determinado xuízo técnico cando expresamente se lles solicite ou cando se demande a revisión da cualificación que exteriorice tal xuízo técnico.

Por tal razón, a constitucional prohibición de arbitrariedade ante as reclamacións fronte as decisións adoptadas polo tribunal obriga a un pronunciamento expreso sobre as razóns que conduciron á decisión concreta cuestionada.

Así, unha consolidada doutrina xurisprudencial pon de manifesto que os órganos xulgadores das oposicións ou concursos realizan valoracións de apreciación técnica, é dicir, toman decisións fundadas en elementos de carácter exclusivamente técnico, que só pode ser formulada por un órgano especializado da Administración. Así, a discrecionalidade técnica significa, por unha banda, respectar as valoracións desa índole que foron realizadas polos órganos cualificados pola posesión do correspondente saber especializado e, por outro, admitir a marxe de polémica ou discrepancia que sobre determinadas cuestións sexa tolerable no concreto sector de coñecementos técnicos de que se trate.

Aínda estando claramente establecido a marxe de discrecionalidade (que non arbitrariedade) que posúen os Tribunais cualificadores de oposicións e concursos, non significa que as súas resolucións non sexan susceptibles de revisión cando se desvirtúe a presunción *iuris tantum* de certeza da que gozan, ao acreditarse un erro de redacción ou cualificación como correcta ou incorrecta dunha resposta ou dando por boas contestacións manifestamente equivocadas, pois afectaría aos principios constitucionais que rexen os procesos selectivos de acceso á función pública.

> Deste xeito, caen fóra do ámbito da discrecionalidade técnica as apreciacións que, ao estar referidas a erros constatables con simples comprobacións sensoriais ou con criterios de lóxica elemental ou común, non requiren ese saber especializado.

No caso concreto do expediente Q/91/16, entendemos que a discrecionalidade á que se fai referencia non versa sobre a valoración dos exercicios en si, senón sobre a elección mesma do contido dos supostos prácticos. Desde o noso punto de vista, debe aplicarse igualmente a figura da discrecionalidade técnica dos tribunais cualificadores xa que son eles quen, atendendo ás funcións do posto para desenvolver, teñen a capacidade técnica adecuada para determinar cales son as probas que mellor examinan os coñecementos e valía profesional dos aspirantes. Non apreciamos desigualdades ou diferenzas entre os aspirantes, xa que o contido dos supostos, similar aos do ano anterior, podían ser coñecidos por todos os participantes toda vez que foron publicados na propia páxina da

consellería, tendo en conta que formulan supostos bastante xenéricos que poden ter encaixe nun bo número de oposicións parecidas á referida.

Noutro tipo de expedientes, como o Q/264/16 ou o Q/13029/16, denúnciase a formulación incorrecta tanto de preguntas como de respostas en probas tipo test que as faría anulables. Parecidas reflexións sobre a discrecionalidade técnica das liñas anteriores deben aplicarse aquí sobre a presumible imparcialidade dos compoñentes dos órganos cualificadores, a especialización dos seus coñecementos e a intervención directa nas probas realizadas. A nosa actividade supervisora permite controlar a legalidade da actuación dos órganos xulgadores das oposicións ou concursos, pero, de ningún xeito esta institución pode substituír a estes no que as súas valoracións teñen de apreciación técnica. Con todo, non se pode obviar que, en todo caso, é unha presunción *iuris tantum*, que pode quedar desvirtuada se se acredita a infracción, ou o descoñecemento do proceder razoable que se presume do Tribunal, ben por desviación de poder, arbitrariedade ou ausencia de toda posible xustificación do criterio adoptado por fundarse en patente erro.

Neste caso, a pretensión centrábase na nulidade de certas preguntas do exercicio test da oposición convocado pola Deputación de Lugo para unha praza de xornalismo. Aquí debemos recoñecer que a liña evolutiva en materia de discrecionalidade técnica da nosa xurisprudencia é tendente a ampliar as marxes de actuación dos xuíces ao irse acoutando aqueles espazos nos que cabe a revisión das probas selectivas. Así, por exemplo, destaca a inclusión, como obxecto de supervisión, daquelas materias nas que o obxecto da pericia sexa unha cuestión xurídica. A xustiza viña esixindo que as resolucións dos tribunais cualificadores estean argumentadas de forma que, cando así o solicite un aspirante ou cando sexa obxecto de impugnación, o xuízo técnico debe estar suficientemente motivado. O contido desta motivación para que sexa acorde aos nosos principios de acceso á función pública debe cumprir coas seguintes esixencias: (a) expresar o material e fontes de información sobre as que vai operar o xuízo técnico; (b) consignar os criterios de valoración cualitativa que se utilizarán para emitir o xuízo técnico; (c) expresar por que a aplicación deses criterios conduce ao resultado individualizado que outorga a preferencia a un candidato fronte aos demais.

Xunto co anterior, está totalmente aceptada a posibilidade de control xudicial das esixencias que deben rexer na modalidade de probas de coñecementos tipo test, e isto á marxe da específica materia ou disciplina sobre a que poidan versar, sendo lícito requirir nas ditas probas unha cota máxima de precisión para a formulación tanto das cuestións como das respostas alternativas que se ofrezan respecto de cada unha desas cuestións.

Tal valoración pode efectuarse con pautas de racionalidade común e, conseguintemente, sen necesidade de servirse de coñecementos especializados. O criterio de racionalidade consiste en ponderar un dato, unha meta e unha esixencia que dificilmente son obxectables con parámetros dunha lóxica elemental. O dato é a específica configuración que teñen esas tan repetidas probas, consistente en que o único permitido ao examinando é elixir unha das varias alternativas propostas, sen que lle sexa posible un desenvolvemento expositivo que manifeste as razóns da súa opción. A meta consiste en evitar situacións nas que, por ser claramente equívoca o errónea a formulación da pregunta ou das respostas, existan dúbidas razoables sobre cal pode ser a resposta correcta e, pola devandita razón, careza de xustificación racional aceptar a validez soamente dunha delas. E a esixencia ten que que ser unha exactitude e precisión tal na formulación das probas que faga inequívoca cal é a resposta máis acertada entre as diferentes opcións ofrecidas, para desta maneira evitar esa situación de dúbida que acaba de apuntarse. Estes requisitos supoñen que da mesma maneira que ao aspirante non se lle permite ningún desenvolvemento explicativo das razóns da súa opción, tamén haberá de existir unha inequívoca correspondencia entre a pregunta formulada e a resposta que se declare correcta entre as distintas alternativas enunciadas. O relevante é que a pregunta non poderá incluír ningún elemento que permita razoablemente dubidar sobre a validez da resposta elixida como correcta polo tribunal cualificador.

No caso concreto, valoramos ata que punto resulta inequívoca en termos razoables o criterio do tribunal. Examinando o contido das preguntas e respostas controvertidas, non podemos apreciar un erro evidente na formulación ou na resposta, quedando lexitimado neste suposto a apelación á discrecionalidade técnica do tribunal examinador. Consideramos que nas respostas cuestionadas, o tribunal basea a súa decisión en criterios legais ou na doutrina de autores recoñecidos, motivando suficientemente o informe que sustenta a súa postura. Ao noso entender, os argumentos esgrimidos pola reclamante non resultan de maior peso que os alegados polo tribunal da oposición, e conformarían a substitución do criterio do tribunal polo seu propio posto que non constitúen interpretacións legais inequívocas.

> Xunto co contido mesmo das probas, recíbense queixas de interesados que cuestionan a imparcialidade e obxectividade na corrección dos exames.

Unha materia que foi xa obxecto en varias ocasións de reclamación é a obrigatoriedade de incorporar os datos identificativos do opositor na proba tipo test.

No expediente Q/13404/15, por un caso deste tipo, o Concello de Valga subliñaba na súa defensa que o Decreto Lexislativo 1/2008, do 13 de marzo, polo que se aproba o Texto Refundido da Lei da Función Pública de Galicia, non establece nada respecto do anonimato na proba tipo test. Ademais, a entidade local mencionaba que o proceso selectivo era para persoal laboral temporal, por obra ou servizo determinado, no que rexía o contido das bases da convocatoria como regulamentación específica. En calquera caso, dicía o Concello de Valga, o primeiro exercicio desenvolveuse en igualdade de condicións para todos os aspirantes sen que se producira discriminación ningunha respecto diso, nin existise vulneración dos principios aos que alude o reclamante, establecéndose o corte para superar o tipo test nas 25 preguntas acertadas (a metade do total de preguntas) sen que se penalizasen as non contestadas e incorrectas; deste xeito a proba axustouse estritamente ao establecido nas bases da convocatoria, sen vulneración dos principios de transparencia, imparcialidade e independencia técnica dos membros do Tribunal. Neste sentido, informaba que todos estes cumprían os requisitos establecidos na base quinta da convocatoria e que ningún deles foi recusado polos aspirantes durante a realización das probas; nada pode pois alegarse respecto da súa imparcialidade, independencia ou profesionalidade xa que no discorrer das probas ningún dos aspirantes expuxo cuestión de recusación. Por outra banda, o informe resaltaba que o Concello de Valga non dispoñía dos mecanismos técnicos e persoais necesarios para realizar un exame tipo test garantindo o anonimato e que as bases da convocatoria, firmes e consentidas polos aspirantes ao non ser impugnadas por ningún deles, tampouco recollían esa opción. Mencionaba tamén a administración que as bases da convocatoria dun proceso selectivo, unha vez consentidas e firmes vinculan á Administración e aos Tribunais, que han de xulgar as probas selectivas, así como aos que participen nestas (artigo 15.4 do Real Decreto 364/1995, do 10 de marzo, polo que se aproba o Regulamento Xeral de ingreso do persoal ao servizo da Administración Xeral do Estado e de provisión de postos de traballo e promoción profesional dos funcionarios civís da Administración Xeral do Estado); a pesar de que non teñen carácter normativo ou regulamentario, constitúen un exemplo dos chamados actos administrativos xerais, que son aqueles que teñen unha pluralidade indeterminada de persoas como destinatarios [artigo 59.5 letra a) LRJPAC].

Tendo en consideración toda a documentación que obra no expediente, adoptamos unha clara determinación sobre a denuncia do interesado ante a non preservación do anonimato no exercicio tipo test, partindo da base de que existen discrepancias na xurisprudencia sobre o carácter invalidante derivado da consignación da identificación do aspirante.

Entre outros, e a modo de exemplo, o Tribunal Superior de Xustiza de Cataluña desestima a invalidación dunha proba tipo test na que constaba o nome completo do

aspirante. Fundamenta a súa decisión sinalando que a identificación persoal é necesaria para evitar suplantacións de personalidade ou de acreditación sobre a quen pertencen as respostas, non supoñendo tal actuar vulneración dos principios constitucionais dado que o test é unha proba que se corrixe automaticamente e non en base a criterios subxectivos do examinador. A corrección deste tipo de exames limítase á aplicación dun modelo, de tal modo que resulta indiferente para o Tribunal coñecer o nome ou non dos partícipes debido a que a súa capacidade de decisión ou discrecionalidade está absolutamente vinculada a tal modelo, sen que poida beneficiar ou prexudicar o feito de coñecer previamente o autor do exame.

A pesar do anterior, desde esta institución consideramos que a esixencia do anonimato no trámite de corrección de probas de acceso á función pública é unha derivación consubstancial aos dereitos e principios constitucionais que rexen o procedemento de selección, que emana directamente dos artigos 23 e 103 da Constitución.

Esta liña vén sendo ratificada polo propio Tribunal Supremo en repetidas sentenzas (por exemplo, STS do 31 de xaneiro de 2006, STS do 19 de xaneiro de 2009, etc.) ao ditaminar que respectar o anonimato dos participantes nos procesos selectivos, aínda cando consisten en tipo test, garante os principios de igualdade e imparcialidade, debendo articularse os mecanismos precisos para garantir de modo completo e eficaz a incógnita sobre a identidade do examinado.

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

É máis, o feito de que, durante o transcurso do procedemento selectivo non se aprecien indicios concretos de que os ditos principios se viron inobservados, non é causa suficiente para estimar que a esixencia do anonimato non é necesaria, pois, precisamente, a súa virtualidade é preventiva.

Así, mecanismos tales como a utilización de códigos, aseguran o anonimato na corrección e facilita a transparencia do proceso e a confianza dos aspirantes na imparcialidade dos seus membros así como de quen vai ser tratados por igual aos demais participantes do proceso selectivo.

No caso que nos incumbe, dado que o exame tipo test é corrixido de maneira automática en función dun persoal (e non ter opción a posibles rectificacións), non resulta invalidado pola consignación da identidade dos aspirantes ao non producirse indefensión dos interesados. Así, neste suposto, pode apreciarse unha irregularidade non invalidante.

Con todo, e de fronte ao futuro, co fin de garantir dunha forma máis completa e perfecta o anonimato dos participantes no proceso, sería aconsellable que o concello adoptase os mecanismos precisos para evitar que quede constancia do nome e apelidos dos examinados nos seus exercicios, asegurando así o anonimato de cada un deles, a condición de que sexa posible pola natureza e características do exercicio. Nas probas de lectura pública non entran neste caso, pero, evidentemente, as garantías mencionadas funcionan igualmente mediante outros mecanismos. A finalidade desta medida é aumentar a transparencia dos procedementos de selección para evitar dúbidas razoadas e desconfianza por parte dos candidatos.

Por todo o anterior, recomendamos ao Concello de Valga que utilice os mecanismo precisos para garantir de maneira completa e eficaz o anonimato dos aspirantes que concorren aos procesos selectivos, a condición de que sexa posible pola natureza e características do exercicio.

Outras incidencias que son obxecto de queixa no que ao desenvolvemento do proceso selectivo se refire son os excesivos atrasos que poden producirse entre a execución dunha proba e a seguinte.

Tal circunstancia é a que se rexistrou na convocatoria para o ingreso no corpo auxiliar da Administración da Comunidade Autónoma de Galicia, subgrupo C2 celebrada durante o ano 2016, xustificando a Dirección Xeral de Función Pública os problemas na adxudicación e provisión de equipos informáticos suficientes que permitisen o desenvolvemento das probas de carácter informático. Ao noso parecer, a continua demora, aínda sendo por razóns vinculadas a causas alleas á xestión mesma do proceso selectivo, xera inseguridade e confusión nos aspirantes aos que non se informaba debidamente. Resulta razoable esixir da consellería que se manteñan actualizados os datos sobre datas ou motivos da inconcreción mediante un anuncio na páxina web. Non obstante o anterior, a Consellería confirmou que se axilizaron os trámites e estaba fixada xa a data de realización da proba pendente.

C) Acceso á documentación

Este ano incrementáronse lixeiramente o número de reclamacións de acceso aos exames debido fundamentalmente a que se convocaron numerosas prazas ao corpo docente da Xunta de Galicia. Varios participantes dirixíronse a esta institución pola falta de resposta da consellería ante a petición de acceso ao seu expediente e copia dos exercicios. Estes expedientes atópanse pendentes de recepción do informe da administración, aínda que confiamos en que se resolvan satisfactoriamente, tal e como ocorreu noutras queixas fronte a outras administracións que deron acceso inmediato ao interesado unha vez iniciada a nosa intervención (Concello de Fisterra, Axencia de Turismo de Galicia e Concello de Miño, entre outros).

Neste apartado, debemos lembrar que a normativa de Réxime Xurídico e do Procedemento Administrativo Común garante o acceso dos cidadáns aos arquivos e rexistros administrativos así como a coñecer, en calquera momento, o estado da tramitación dos procedementos nos que teñan a condición de interesados, e obter copias de documentos contidos neles.

Con base nos artigos referidos, a revisión dun exercicio ou o acceso a documentos elaborados polos administrados ou que fan referencia a eles, e a obtención de copias, constitúe un dereito e non unha concesión graciosa.

> Todo Tribunal cualificador ten o deber de mostrar un exercicio ou exame escrito ao aspirante dunha proba selectiva que así o solicita.

Este acceso entendemos que contribúe a garantir os requisitos de igualdade, mérito e capacidade que establece a Constitución nos seus artigos 23.2 e 103.3.

Pero ademais do acceso aos documentos de carácter nominativo, tamén tivemos ocasión de sinalar noutros expedientes que este dereito pode exercerse para a obtención de exames de terceiros acreditando un interese lexítimo e directo, respectando sempre o límite de non incluír datos pertencentes á intimidade das persoas. Este interese lexítimo existe cando a comparación entre dous exercicios pode ser útil na argumentación e defensa dos intereses dun opositor. O solicitante non actúa aquí como un cidadán calquera, senón que presenta a condición singular de ser parte no procedemento no que se xeraron os documentos requiridos. A posibilidade de que o acceso aos documentos

depare a quen o pretende un beneficio ou proveito ou lle sirva para evitar o diminuír un prexuízo, implica que o autor da queixa posúe o interese lexítimo necesario para que a súa solicitude sexa atendida, non podendo a administración obstaculizar a obtención das copias solicitadas ao non xustificar o ente local intereses de terceiros máis dignos de protección nin normas legais que impidan este acceso. O propio Tribunal Supremo avala esta postura en diversas sentenzas, entre as que cabe citar a da Sala do contencioso-administrativo do 6 de xuño de 2005, rec. 68/2002.

D) Xestión de listas de contratación temporal.

Para a cobertura eficaz das baixas temporais, ausencias e vacantes da administración, que habitualmente requiren certa urxencia na cobertura do posto, acódese ás listas de contratación temporal. A confección destas listaxes esixe unha aplicación rigorosa dos principios de publicidade, igualdade, mérito e capacidade, e o seu funcionamento debe ser totalmente transparente de forma que poida realizarse un rigoroso control tanto interno como externo.

> Para os aspirantes a un posto no sector público que pasan a formar parte dunha lista de contratación temporal é fundamental coñecer a súa orde de prelación.

A orde na que todo aspirante se sitúa na lista, condiciona a materialización efectiva dun contrato, polo que a transparencia na xestión dos chamamentos é fundamental para descartar calquera tipo de irregularidade ou arbitrariedade.

O labor tuitivo realizada polo Valedor do Pobo durante o ano 2016 segue a mesma estela que a exercida en períodos anteriores, sendo primordial para esta institución garantir a correcta articulación da contratación temporal. Continúa influíndo neste apartado as restricións impostas polas medidas adoptadas para a contención do gasto público e a sustentabilidade financeira, na medida que xeraron maior movemento das interinidades ou temporalidades principalmente na área de educación ou de saúde, tendo en conta que a oferta de emprego público se limitouse.

A preocupación principal que nos traslada a cidadanía refírese tanto á falta de actualización das listas e a súa baremación periódica (Q/49/16) como á opacidade ou falta

de transparencia na xestión das listas en certos sectores como o Sergas ou Función Pública (Q/12570/16 ou Q/12775/16).

En canto á falta de transparencia, dicir que a Consellería de Sanidade no Decreto 37/2007, do 2 de marzo, modificado polo Decreto 124/2016, do 8 de setembro, sobre o nomeamento de persoal interino para o desempeño con carácter transitorio de prazas reservadas a funcionarios e a contratación temporal de persoal laboral da Xunta de Galicia, establece no parágrafo segundo do artigo 11, relativo á publicidade das listas, o seguinte: "O estado das listas poderá consultarse na internet e nas oficinas de información administrativa e atención ao cidadán".

Efectivamente, a información relativa ao estado das listas, ordenación dos aspirantes e consulta de citacións pendentes está dispoñible na páxina web da Xunta de Galicia, http://www.xunta.gal, no apartado Función Pública, Listas de Contratación. Esta información é pública e permite coñecer, segundo a consulta que se efectúe, non só a posición dunha persoa concreta senón a do resto das persoas aspirantes que están anotadas na lista e ámbito para o que se efectúa a solicitude de datos. Introducindo un DNI pódese consultar a información dunha persoa determinada, mentres que se se introduce unicamente o grupo e categoría ou o corpo e escala, pódese obter información relativa á situación e puntuación de todos os/as integrantes da lista.

As listas de contratación son dinámicas e están suxeitas a continuo cambio como consecuencia do normal desenvolvemento da actividade administrativa: citacións e chamamentos realizados para a cobertura dos postos ofertados, tomas de posesión e cesamentos, solicitudes de suspensión de chamamentos por parte das persoas aspirantes a ser contratadas, etc. A posición de cada candidato nas listas nas que está inscrito actualízase a diario mediante un proceso informático nocturno que xestiona e recalcula a posición e orde das persoas integrantes de cada unha delas en función dos cambios de situación e incidentes que tiveron lugar na xornada anterior. Este proceso nocturno conecta os sistemas informáticos de xestión de listas de contratación e do Rexistro Central de Persoal da Xunta de Galicia, detecta e procesa as distintas situacións que teñen incidente sobre o estado das listas e a posición e situación das persoas aspirantes nelas, e determina a nova ordenación dos integrantes das mesmas en función dos cambios producidos.

Entre outros aspectos, a devandita páxina web ofrece información de carácter xeral sobre cada lista (requisitos, taxas, ámbitos aos que se abre, etc.), o baremo aplicado, os procesos de inclusión de novas solicitudes e actualización de méritos, e a situación de

estado de chamamento e a posición das persoas candidatas nos diferentes ámbitos de cada lista.

Ante esta situación, a normativa xeral parece ofrecer mecanismos de control suficientes para corroborar o bo funcionamento das listas de contratación na Consellería de Sanidade. Por tal motivo, resulta máis efectiva a nosa intervención naquelas situacións nas que se denuncia de forma concreta algún suposto no que os afectados detectan un cambio na súa posición que non atenda a razóns xustificadas.

Tamén chegan reclamacións de persoas que se ven excluídas das listas temporalmente, sen que se apreciara ata agora que a actuación administrativa fose incorrecta. Como exemplo podemos sinalar o expediente Q/12771/16 no que a Consellería de Facenda fundamenta a súa resolución no artigo 17.3 do Decreto 37/2006, do 2 de marzo, polo que se regula o nomeamento de persoal interino para o desempeño con carácter transitorio de prazas reservadas a funcionarios e a contratación temporal de persoal laboral da Xunta de Galicia, que sinala que "os integrantes das listas que sendo convocados para facer efectiva a contratación ou nomeamento segundo o disposto no artigo 14, non se presentaron ou renunciaran a esta, perderán os seus dereitos quedando excluídos da lista por un ano, debendo solicitar de novo a súa inscrición unha vez transcorrido o devandito prazo". A reclamante renunciou a un posto dependente das listas de Función Pública por outro do Sergas que supoñía incrementar o tempo de contratación. Os efectos destas situacións resultan directos, e non deriva dun procedemento sancionador, non se valora a voluntariedade da persoa afectada nin as motivacións persoais que poidan xerar a decisión adoptada. Existen supostos de forza maior que a Comisión Central contempla taxativamente como xustificativos da renuncia, entre os cales, non se atopa este. Resulta importante mencionar que o interese público de atención dos servizos para os que se xestiona a cobertura das prazas esixe unha sistematización do funcionamento das listas, áxil e obxectivo, que, aínda así, non obvia as garantías necesarias para as persoas que nelas participan.

Noutras ocasións, a administración foi receptiva ás formulacións presentadas polos integrantes destas listas ao contemplar a modificación da normativa para axustala ás súas reivindicacións. Tal é o caso do expediente Q/13057/16 ou Q/13058/16 no que os interesados indicaban que a redacción do artigo 15.a de o Decreto 37/2006 que regula o sistema de funcionamento das listas de contratación temporal xestionada por Función Pública non permite optar a outras prazas vacantes cando xa se está cubrindo un posto sen titular. A Consellería de Facenda remitiu un escrito poñendo de manifesto que o mencionado Decreto 37/2007 establece no seu artigo 15, apartados a e b o seguinte:

"a) Os integrantes dunha lista que se atopen en situación de suspensión por estar a prestar servizos nunha praza non vacante serán chamados para a cobertura de vacantes da mesma categoría, corpo, escala ou especialidade por unha soa vez.

b) Os integrantes das listas que se atopen en situación de suspensión noutras categorías, corpos, escalas ou especialidades por atoparse prestando servizos noutra categoría, corpo, escala ou especialidade serán chamados por unha soa vez para a cobertura de vacantes dentro doutro corpo, escala, categoría ou especialidade.

Con data 19 de setembro está prevista a publicación no DOG dun novo decreto polo que se modifica o decreto 37/2006 que, entre outros, ten como obxectivo optimizar a xestión das listas e flexibilizar determinadas esixencias de dispoñibilidade das persoas aspirantes. O contido do artigo 15 quedaría redactado así:

"a) As persoas integrantes dunha lista que se atopen en situación de suspensión por estar a prestar servizos nun posto non vacante, serán chamadas para a cobertura de posto vacante da mesma categoría, corpo, escala ou especialidade por unha soa vez.

b) As persoas integrantes das listas que, como consecuencia de estar a prestar servizos nunha categoría, corpo, escala ou especialidade, se atopen en situación de suspensión noutras listas, serán chamadas por unha soa vez en cada unha destas para a cobertura de posto vacante. Para os efectos deste decreto, entenderase por posto vacante aquel que careza de titular. No en tanto, os postos reservados a persoal laboral con xornada igual ou inferior á metade da xornada común e os postos de carácter descontinuo cun período de actividade igual ou inferior a seis meses ao ano, terán sempre a condición de postos non vacantes."

Con esta nova redacción perséguese facilitar o cambio de posto de traballo a aquelas persoas que, ocupando unha praza vacante, esta se corresponda cunha xornada laboral igual ou inferior á metade da xornada común ou se trate de postos de carácter descontinuo cun período de actividade igual ou inferior a seis meses ao ano.

Esta comunicación mostra o interese da consellería en adaptar a norma ás reivindicacións dos interesados, e poder así solucionar a imposibilidade de cambiar dunha praza vacante a outra.

É necesario destacar aquí un importante grupo de expedientes iniciados no ano 2016 que aínda se atopan pendentes de recibir o informe da administración educativa. Todos eles

cuestionan o feito de que as persoas con discapacidade superior ao 33%, que participan nas oposicións ao corpo de docentes pola quenda de discapacidade, non teñen recoñecida esta situación no momento de elaborarse as listas de substitucións. Indican que noutras CCAA como a de Madrid, de cada 16 chamamentos, inclúese a unha persoa discapacitada. A falta de integración na xestión das listas deste colectivo non permite a súa integración efectiva e o cumprimento da normativa das cotas mínimas destas persoas.

Tamén se atopa pendente de resolución unha queixa que representa unha problemática habitual nesta sección como é a inmediatez no contacto que realiza a Consellería de Educación co posible substituto. A atención da chamada telefónica e a súa resposta debe ser inmediata, sen marxe para posibles fallos de comunicación.

Por último, como peche deste apartado concreto, queremos mencionar varios expedientes que teñen en común o chamamento nas listas de contratación xestionadas polo Consorcio Galego de Servizos de Igualdade e Benestar. Varias persoas integrantes das listas que utiliza esta entidade dependente da Consellería de Política Social denuncian graves irregularidades no funcionamento das listaxes, estando á data de peche deste informe en fase de investigación.

E) Provisión de postos

As ferramentas que permiten á Administración xestionar a provisión de postos de traballo deben respectar os principios de igualdade, mérito, capacidade e publicidade. O concurso e a libre designación con convocatoria pública son os procedementos que se utilizan de forma ordinaria, pero existe outros mecanismos tales como permutas, mobilidade por razóns de saúde, reingreso ao servizo activo e remoción.

O concurso de méritos configúrase como o sistema que permite aos funcionarios optar a unha reasignación de posto de traballo en función dos méritos adquiridos e a experiencia profesional.

As convocatorias de concursos xeran, en ocasións, discrepancias entre os participantes, ben por mor dos baremos aplicadas, ben polo tipo de requisitos esixidos para concursar.

No ano 2016 non se chegaron a apreciar irregularidades en materia de concursos. Unicamente no expediente Q/165/16, no que aparentemente constaba vulneración dos dereitos da reclamante ao non executarse unha sentenza que recoñecía que a puntuación da demandante non fora correctamente valorada pola administración, a Consellería de Facenda procedeu a regularizar a situación ante a solicitude de informe acadando un acordo coa interesada. Parece que a dilación na execución da sentenza se produciu polas conversacións levadas a cabo para evitar prexuízos de carácter xenérico para o conxunto de persoas afectadas e que permitisen á súa vez alcanzar un acordo particular que satisfaga á funcionaria beneficiaria do ditame xudicial. Finalmente, a consellería confirmaba que se alcanzou unha solución definitiva.

No presente exercicio, destaca notablemente a actividade supervisora da valedora sobre unha problemática que foi obxecto de controversia entre os interinos en tanto que a estes empregados públicos, que desempeñan o seu posto de traballo de forma temporal en ausencia ou falta doutra persoa, non se lles permite permutar. A permuta é o mecanismo que permite o intercambio voluntario dos destinos entre dous funcionarios de carreira, previa autorización das Administracións intervenientes.

> A normativa non contempla a permuta como aplicable aos interinos, situación que pode chegar a considerarse, en certos casos moi concretos, discriminatoria.

No Valedor do Pobo recibíronse diversas queixas sobre esta cuestión reclamando varios interinos que ocupan prazas vacantes na administración autonómica a posibilidade de permutar. Tras o estudo e análise desta situación, chegouse á conclusión de dirixir á Xunta de Galicia unha recomendación no caso do corpo docente e unha suxestión para o resto dos corpos da Xunta de Galicia, ao entender que as especiais características dos profesores que ocupan prazas vacantes durante un curso académico determinan un tratamento específico.

Comezando pola reivindicación dos interinos do corpo docente da Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria, traemos a colación o expediente Q/14415/15, que aínda que foi iniciado no ano anterior, a súa resolución produciuse no exercicio 2016. Como conclusión, recomendouse á administración educativa que se adoptasen as medidas necesarias para implantar a figura do intercambio provisional para o persoal interino docente, recomendación que se atopa, nestes momentos, pendente de resposta sobre a súa aceptación.

A resposta da Consellería de Educación ante a demanda de dous interinos que pretendían permutar centrábase na aplicación da Orde do 17 de xuño de 2004, publicada no Diario Oficial de Galicia do 5/07/2004, "que pretendía establecer un sistema mediante o que se intercambiasen temporalmente os seus respectivos postos ás persoas que ocupasen postos de traballo docentes, mediante o que se denominaba unha permuta provisional'" e tamén se precisa que "esa orde foi obxecto de informe por parte da Asesoría Xurídica da Xunta de Galicia (Informe do 12 de novembro 2004) que concluíu a súa nulidade de pleno dereito por non adecuarse á legalidade vixente, ao considerar que as normas superiores configuran a permuta como unha forma de provisión extraordinaria de postos e só con carácter definitivo, sen que a orde poida regular algo diferente ao previsto na normativa superior ou básica, que a vincula (...) o informe tamén apunta que esas normas superiores e vinculantes restrinxen a figura de permuta claramente ao persoal funcionario de carreira".

Ao noso xuízo, a consellería refírese exclusivamente á normativa estatal e autonómica na materia e, en varios parágrafos, ao principio de xerarquía normativa, que impediría á administración educativa conceder a "permuta provisional" solicitada. De maneira elocuente, o informe evita facer mención tanto da norma cuxa aplicación xurisdicional fixo mudar ao longo da última década as "condicións de traballo" dos funcionarios interinos en España (é dicir, da cláusula 4 do Acordo marco sobre o traballo de duración determinada, que figura no anexo da Directiva 1999/70/CE do Consello, en diante "a Directiva") como tamén dos principios xurídicos realmente aplicables a este asunto, que son os da primacía e do efecto directo do dereito da Unión Europea. Cando as administracións educativas españolas, entre elas tamén a Consellería de Educación da Xunta de Galicia, rexeitaban de maneira sistemática o recoñecemento de complementos de antigüidade, trienios ou sexenios aos profesores interinos fixérono empregando un argumento idéntico ao que a Consellería volve invocar agora no expediente A.4.Q/14415/15 -isto é, que debido á xerarquía normativa do dereito interno era imposible admitir eses dereitos, que só lles pertencían aos funcionarios de carreira- aínda que, en todos e cada un dos casos, o Tribunal de Xustiza da Unión Europea finalizou proclamando nas respectivas sentenzas Gavieiro Gavieiro e Igrexas Torres , C-444/09 e C-456/09 (ECLI:EU:C:2010:819), Montoya Medina, C-273/10 (ECLI:EU:C:2011:167) e Lorenzo Martínez, C-556/11 (ECLI:EU:C:2012:67) a invalidez deste argumento e a plena eficacia dos dereitos invocados polos interinos. Este resulta ser, por tanto, o verdadeiro marco analítico da cuestión suscitada nesta queixa, a pesar de ser esquecido pola Consellería de Educación no seu informe.

Desde esa perspectiva, con todo, hai que lembrar que o principio de non discriminación nas condicións de traballo entre os traballadores cun contrato de duración determinada e

os traballadores fixos comparables non ten un carácter absoluto senón que admite excepcións –aínda que a xurisprudencia do tribunal de Luxemburgo definiunas de maneira moi restritiva- posto que na propia Directiva indícase que o trato diferenciado pode xustificarse "por razóns obxectivas". En consecuencia, neste asunto da posibilidade de solicitar "permutas provisionais" (que, evidentemente, forman parte da noción ampla de "condicións de traballo") resulta básico determinar se concorren razóns obxectivas para permitir o trato diferenciado entre funcionarios e interinos.

A cuestión resulta moi controvertida sinalando algunhas sentenzas (pois o asunto xa ten deriva xudicial) que os interinos deben ter dereito a solicitar a permuta posto que por parte da administración –en este caso a Xunta de Galicia- "non se invoca ningunha outra razón que xustifique o trato diferenciado, que permitise levar a cabo un xuízo de ponderación e proporcionalidade" (cf. Stc. 226/2015 do 19 de maio do Xulgado do Social nº 2 de Ferrol, non recorrida). Unha lectura contraria da cuestión aparece, con todo, en varias sentenzas ditadas, en vía de recurso, polo Tribunal Superior de Xustiza de Galicia nas que se sinala que "a diferenza no trato ou no réxime xurídico aplicado en relación a unha concreta condición de traballo (permuta) se sustenta non só na natureza temporal ou indefinida da súa prestación de servizos, senón nunha razón obxectiva, cal é que o persoal interino por vacante por definición ocupa unha praza vacante, sen que poida pretender ocupar outra praza que non sexa a identificada no contrato" (cf. Sentencias da Sala do social do TSJ de Galicia do 26 de xaneiro de 2016, rec. 0004144/2015, e Stc. 5253/2014 do 15 de outubro de 2015).

O razoamento do TSX de Galicia (bastante parco, se o comparamos coa minuciosidade que emprega neste tema o Tribunal de Xustiza da UE) para rexeitar que os interinos poidan pedir "permutas provisionais" ten unha base lóxica indiscutible. Hai que ter en conta que a figura do funcionario interino abarca unha casuística tan ampla e diversa como a que se reflicte no artigo 23 da Lei 2/2015, do 29 de abril, do emprego público de Galicia que establece que se poden nomear interinos cando existan postos vacantes pendentes de inclusión na oferta de emprego público, cando se substitúe transitoriamente ás persoas titulares dos postos (por redución de xornada, permisos, etc.), cando se executan programas de carácter temporal e duración determinada ou, por último, cando se produce unha acumulación de tarefas, de carácter excepcional e circunstancial. Por tanto, resulta razoable compartir a idea de que moitos destes interinos (por exemplo, cando se substitúe unha baixa por maternidade ou se contrata por menos de seis meses para atender unha necesidade extraordinaria do servizo) non deben ter dereito á permuta provisional porque, como dixo o TSX de Galicia, por definición ocupan unha praza vacante –poderiamos engadir que por pouco tempo- e carecería de sentido que ocupasen outra que non fose a identificada no contrato.

Con todo, o argumento parece máis feble se pensamos naqueloutros interinos que encadean anos de prestación de servizos á espera de que a praza que ocupan sexa incluída nunha oferta pública de emprego. Neste caso, a discriminación non parece, de maneira inequívoca, que teña que producirse. Na sentenza Del Cerro Alonso o TJUE estableceu os requisitos que debe acreditar a diferenza de trato para ser legal ao afirmar que "a desigualdade de trato controvertida ha de estar xustificada pola existencia de elementos precisos e concretos, que caracterizan a condición de traballo de que se trata, no contexto específico en que se enmarca e con arranxo a criterios obxectivos e transparentes, a fin de verificar se dita desigualdade responde a unha necesidade auténtica, se permite alcanzar o obxectivo perseguido e se resulta indispensable para o efecto" (a énfase é engadido, Asunto C-307/05, apartado 58).

Se volvemos á situación concreta dos funcionarios interinos docentes –que presenta unha especificidade propia, recoñecida pola propia Lei 2/2015 de emprego público - podemos comprobar que a diferenza de trato non responde a unha necesidade auténtica e tampouco resulta indispensable. No caso dos interinos que son chamados por lista, en moitos casos ao longo de anos, para cubrir unha praza vacante durante un curso académico completo (isto non sería aplicable, por tanto, na cobertura de substitucións, da índole que sexan, por períodos inferiores a un curso) atopámonos ante un sistema regulado, estable e predicible no tempo para a cobertura de prazas docentes que podería acoller sen dificultade un mecanismo de "intercambio provisional" de destinos que fose equivalente –aínda que non idéntico, posto que o artigo 99 da Lei 2/2015 reserva a figura da permuta aos funcionarios de carreira- ao previsto para o persoal fixo. Desa forma, adaptando a figura aos perfís propios do interino docente, poderíase eliminar unha diferenza de trato respecto dos docentes funcionarios que –a criterio desta institución- nin é indispensable nin responde a razóns obxectivas que estean suficientemente motivadas.

Esta solución resultaría plenamente coherente coa legalidade vixente, tamén e sobre todo coa da Unión Europea; non xeraría incremento orzamentario algún para a administración autonómica; e non obrigaría a realizar modificación lexislativa ningunha, posto que mediante unha orde podería regularse a figura do "intercambio provisional" de destinos dos docentes interinos sen afectar as normas relativas ás permutas do persoal fixo. Por último, pero non por isto menos importante, a recomendación que lle cursa o Valedor do Pobo á Consellería de Educación para que proceda a estudar a implantación da figura do "intercambio provisional" de interinos docentes ten o fundamento teleolóxico de alentar, dunha maneira eficaz e eficiente, a consecución dos obxectivos de conciliación da vida laboral e familiar que aparecen formulados no artigo 29 da Lei 3/2011 do 30 de xuño, de apoio á familia e á convivencia en Galicia, no que se indica que "a

Xunta de Galicia establecerá en todos os seus centros e servizos medidas para facilitar a conciliación da vida persoal, familiar e laboral das empregadas e empregados públicos con responsabilidades familiares".

Se a presente recomendación é atendida pola Consellería de Educación, entendemos que no proceso de reflexión conducente á implementación do sistema de "intercambios provisionais" deberían ser tomados en consideración os seguintes elementos: os intercambios terán a validez dun curso académico; só poderán producirse entre interinos (e non entre interinos e funcionarios –a diferenza da opción que contemplaba a Orde do 17 de xuño de 2004 que regulaba permutas provisionais- a fin de evitar que os "intercambios provisionais" teñan efecto algún, aínda que sexa indirecto, sobre os procesos de concursos de traslados e mobilidade funcionarial); e os solicitantes deberán ter o mesmo corpo e especialidade; e, para finalizar, co obxectivo de non entorpecer o proceso de asignación de efectivos, o prazo para a solicitude de "intercambio provisional" debese ser moi reducido, tras a publicación da resolución definitiva de adxudicación dos destinos provisionais.

A partir da documentación que lle foi remitida ao Valedor do Pobo por diversos cidadáns no contexto doutros expedientes (non é o caso do A.4.Q/14415/15 aquí analizado) temos constancia de que a información relativa á práctica da Xunta de Galicia de non conceder "intercambios provisionais" aos traballadores interinos foi posta en coñecemento da Comisión Europea, que procedeu a incorporala ao procedemento de infracción 2014/4224 que está a seguir contra España pola eventual vulneración da Directiva 1999/70 no sector público. O caso particular do "intercambio provisional" dos interinos docentes ofrécelle á administración educativa galega a posibilidade de contribuír á plena aplicación da Directiva (de acordo coa obrigación que estableceu o TJUE na importante sentenza do asunto Fratelli Constanzo), sen ter que afectar as disposicións lexislativas existentes, incrementar o orzamento ou lesionar os dereitos de terceiros.

Para concluír é conveniente aclarar que esta recomendación non pretende avalar un inexistente "dereito subxectivo ao intercambio provisional" do funcionario interino que, como ocorre por equivalencia no caso do dereito á permuta dos funcionarios, non é tal. Tanto a figura clásica da permuta como a do "intercambio provisional" que puidese ser establecido regulamentariamente teñen unha natureza discrecional para a Administración (como se recolle a teor do artigo 99.1 da Lei 2/2015, que subliña o carácter facultativo da institución ao afirmar que "se poden autorizar permutas de postos de traballo...") de maneira tal que, aínda que os efectivos solicitantes cumprira cos requisitos legalmente contemplados para a súa autorización, a solicitude de mobilidade

podería ser desestimada pola administración de maneira motivada, sempre en atención a criterios obxectivos de xestión de recursos humanos, debidamente razoados e sustentados no interese xeral. Hai que dar visibilidade por tanto, no contexto desta queixa, tamén ás lexítimas potestades de autoorganización das administracións públicas para insistir no feito de que esta recomendación do Valedor do Pobo refírese ao dereito do funcionario interino docente "a solicitar" o "intercambio provisional" por tempo limitado -para un curso académico- do destino que lle fora asignado (de maneira equivalente a como o fai o persoal fixo) pero non se refire ao inexistente dereito subxectivo a que, aínda cumprindo requisitos, lle teña que ser concedido dito intercambio xa que esta facultade resulta discrecional para a administración.

Por todo o indicado nas liñas precedentes, entendemos axustado recomendar á consellería que se proceda a estudar –dando pleno cumprimento á cláusula 4, sobre non discriminación, do Acordo marco sobre o traballo de duración determinada, que figura no anexo da Directiva 1999/70/CE do Consello sobre o traballo de duración determinada- a posibilidade de implantar un mecanismo de "intercambio provisional" de destinos que sexa equivalente (aínda que non idéntico, posto que o artigo 99 da Lei 2/2015 reserva a figura da permuta aos funcionarios de carreira) ao previsto para o persoal fixo. Ao adaptar a figura do "intercambio provisional" aos perfís propios do interino docente, pode ser eliminada unha diferenza de trato respecto dos docentes funcionarios que non é indispensable nin responde a razóns obxectivas que estean suficientemente motivadas, dando, ademais, a Consellería cumprimento ao mandato do artigo 29 da Lei 3/2011 do 30 de xuño, de apoio á familia e á convivencia en Galicia que dispón que "a Xunta de Galicia establecerá en todos os seus centros e servizos medidas para facilitar a conciliación da vida persoal, familiar e laboral das empregadas e empregados públicos con responsabilidades familiares.

O outro suposto comentado sobre o intercambio de traballadores temporais refírese á posibilidade de que os interinos adscritos a outras consellerías (diferentes de Educación) poidan acceder a unha permuta. No expediente Q/954/16 disecciónase esta discusión exposta por unha traballadora interina da Consellería de Política Social, suxeríndose desde esta defensoría que leve a cabo un estudo sistemático sobre a cuestión, tendo en conta as diferenzas con respecto ao caso anterior. Aínda que a solicitude de apertura da queixa foi a instancia dunha empregada da consellería de Política Social, dado que o contido do asunto se refire a persoal dependente da administración autonómica galega, consideramos necesario remitir copia da suxestión á Dirección Xeral de Función Pública para á súa consideración e efectos, dado que é o organismo responsable da execución da política de persoal da Administración da Xunta de Galicia, coordinando a actuación dos

órganos competentes en materia de persoal das distintas Consellerías e dos organismos autónomos dependentes delas.

Adentrándonos no caso concreto, debemos mencionar en primeiro lugar que a posición da Consellería de Política Social centrábase nunha mera transcrición do artigo 17 do convenio colectivo único para o persoal laboral da Xunta de Galicia que establece que "se poderán conceder permutas ou rotacións de posto de traballo entre dous ou máis traballadores/as, persoal fixo, cando concorran as seguintes circunstancias...". No informe salientábase, en negriña, que só o persoal fixo pode optar á concesión dunha permuta.

Ao noso entender, o informe remitido pola Consellería de Política Social con relación ao expediente A.4.Q/954/16 resulta reducionista na súa fundamentación ao limitarse a transcribir o artigo 17 do convenio colectivo único da Xunta de Galicia. De maneira elocuente, o informe evita facer mención da norma cuxa aplicación xurisdicional fixo mudar ao longo da última década as "condicións de traballo" dos funcionarios interinos en España e tamén elude referirse aos principios xurídicos aplicables a este asunto, que son os da primacía e do efecto directo do dereito da Unión Europea.

Na nosa análise, cabe remitirse ás argumentacións xa esgrimidas no expediente Q/14415/15 reproducido nas liñas inmediatamente anteriores en canto aos aspectos xenéricos da aplicabilidade da figura da permuta aos interinos se refire. Pero a queixa A.4.Q/954/16 reviste unha particularidade especial pois as características laborais dos docentes que ocupan vacantes difire dos interinos doutras consellerías, polo que deben introducirse considerandos que teñan en conta tal especificidade, xustificando así finalmente a elaboración dunha suxestión e non recomendación como no caso anterior.

O Valedor do Pobo xa afirmou na Recomendación anterior dirixida á Consellería de Educación, no caso da situación concreta dos funcionarios interinos docentes –que, xa dixemos, presenta unha especificidade propia, recoñecida pola propia Lei 2/2015 de emprego público -, que a diferenza de trato non respondía a unha necesidade auténtica e tampouco resultaba indispensable para a organización do servizo público. Nese caso, ao ser os interinos docentes chamados por lista -en moitos casos ao longo de anos- para cubrir unha praza vacante durante un curso académico completo (isto non sería aplicable, por tanto, na cobertura de substitucións, da índole que sexan, por períodos inferiores a un curso) pódese observar a existencia dun sistema regrado, estable e predicible no tempo para a cobertura de prazas docentes que podería admitir sen dificultade a implementación dun mecanismo de "intercambio provisional" de destinos que fose equivalente -aínda que non idéntico, posto que o artigo 99 da Lei 2/2015 reserva a figura

da permuta aos funcionarios de carreira- ao previsto para o persoal fixo. Desa forma, adaptando a figura aos perfís propios do interino docente, poderíase eliminar unha diferenza de trato respecto dos docentes funcionarios que, a criterio desta institución, nin é indispensable nin responde a razóns obxectivas que estean suficientemente motivadas.

Esta solución resultaría plenamente coherente coa Directiva 1999/70; non xeraría incremento orzamentario ningún para a administración autonómica; e non obrigaría a realizar modificacións lexislativas posto que mediante unha orde podería regularse a figura do "intercambio provisional" de destinos dos docentes interinos sen afectar as normas relativas ás permutas do persoal fixo. En opinión do Valedor do Pobo, se a Consellería de Educación acepta a Recomendación de avanzar na implementación dun sistema de "intercambios provisionais" o alcance deste debería ser limitado para que só accedesen ao mesmo os interinos, evitando que se producisen intercambios entre interinos e funcionarios -a diferenza da opción que estivo contemplada na Orde do 17 de xuño de 2004 da Consellería de Educación que regulaba permutas provisionais- coa finalidade de impedir que os "intercambios provisionais" dos interinos puidesen ter un impacto, aínda que fose indirecto, sobre os procesos de concursos de traslados e de mobilidade dos funcionarios.

En resumo, por tanto, o Valedor do Pobo xa emitiu unha Recomendación para que sexa implantado un sistema que permita o intercambio provisional de destinos, cunha duración estable dun curso académico, no caso dos funcionarios interinos docentes.

Con todo, a extrapolación xenérica da figura do "intercambio provisional" para o conxunto dos funcionarios interinos da Administración autonómica resulta difícil de defender ao faltar un elemento de predictibilidade na duración da relación laboral que si está presente no ámbito do interino docente, que cando é chamado por lista para cubrir unha praza vacante asina un contrato laboral que se vai a estender de maneira homoxénea durante un curso académico; o que facilita a mobilidade e o intercambio. Esta certeza sobre a duración da relación laboral non se dá nunha porcentaxe moi significativa de situacións de interinidade que se producen para atender á cobertura temporal dunha praza por motivos diversos ligados á substitución dun titular que se pode reincorporar en calquera momento á mesma. Neses supostos a diferenza de trato entre funcionarios de carreira e interinos (a efectos de limitar a mobilidade destes últimos) parece obedecer a razóns obxectivas e responde a unha necesidade auténtica da ordenación do servizo público.

A pesar do antedito, o Valedor do Pobo considera oportuno suxerir que a Consellería de Política Social (e, con carácter máis xeral, a Dirección Xeral de Función Pública dependente da Consellería de Facenda) leve a cabo un estudo que permita determinar que posibilidades reais existen de implantar un sistema que permita o "intercambio provisional" de destinos no caso daqueles interinos que están a cubrir, durante períodos superiores a un ano, unha praza vacante que estea pendente de inclusión na oferta de emprego público; aínda que este mecanismo non tería que incluír a aqueles interinos que cubran unha substitución, fosen contratados para un programa temporal ou para atender a unha acumulación de tarefas de carácter excepcional e circunstancial.

Este mecanismo, sen dúbida, resultaría máis complexo do que o Valedor do Pobo recomendou que se implante (no canto de suxerido que se estude) no ámbito das interinidades docentes. Pero, en calquera caso, esta institución entende que -a pesar da dificultade inherente á cuestión- a Xunta de Galicia está obrigada a proceder a un estudo sistemático do problema a fin de dar cumprimento, dunha maneira eficaz e eficiente, aos mandatos relativos á conciliación da vida laboral e familiar que aparecen formulados no artigo 29 da Lei 3/2011 do 30 de xuño, de apoio á familia e á convivencia en Galicia, na que se indica con meridiana claridade que "a Xunta de Galicia establecerá en todos os seus centros e servizos medidas para facilitar a conciliación da vida persoal, familiar e laboral das empregadas e empregados públicos con responsabilidades familiares".

Certamente, a eventual implantación dun sistema orientado a permitir os intercambios provisionais de destino entre funcionarios interinos por vacante obrigaría a establecer cautelas para facer patente que o interino ten que conservar o código inicial da RPT co que accedeu á administración (aínda que se beneficiou dun "intercambio provisional" con outro interino) de maneira tal que se a praza co seu código é incluída na OPE e pasa a ser ocupada (mediante acceso libre ou promoción interna) o contrato que finalizará será a do interino identificado polo código e non o do que está a ocupar temporalmente ese posto de traballo. Ou dito doutro xeito, a condición resolutoria dos intercambios provisionais debería ser que unha das prazas intercambiadas sexa incluída na OPE, o que desfaría o intercambio e obrigaría aos beneficiarios para regresar ao posto de traballo co código de RPT co que accederon á administración.

A partir da documentación que lle foi remitida ao Valedor do Pobo no contexto da presente queixa, temos constancia de que a información relativa á práctica da Xunta de Galicia de non conceder "intercambios provisionais" aos traballadores interinos foi (por varios cidadáns) posta en coñecemento da Comisión Europea, que procedeu a incorporala ao procedemento de infracción 2014/4224 que está a seguir contra España pola eventual

vulneración da Directiva 1999/70 no sector público. No caso concreto do "intercambio provisional" dos funcionarios interinos, o Valedor do Pobo considera que a administración galega ten a posibilidade realizar un estudo sistemático que permita identificar as vías para dar plena aplicación á Directiva (de acordo coa obrigación que estableceu o TJUE na importante sentenza do asunto Fratelli Constanzo, que afirma que todas as administracións territoriais -non só a central- deben dar cumprimento aos mandatos do dereito da UE), sen que as ditas medidas impliquen un incremento orzamentario ou unha lesión dos dereitos de terceiros. O Valedor considera, nese sentido, que existe marxe para que a Xunta de Galicia estude a posibilidade de atenuar a diferenza de trato existente entre funcionarios de carreira e interinos no ámbito da permuta ("intercambio provisional" no caso dos interinos) de postos de traballo a fin de avanzar no recoñecemento gradual do dereito á mobilidade dos interinos por vacante.

Para concluír fai falta aclarar que esta suxestión non pretende avalar un inexistente "dereito subxectivo ao intercambio provisional" do funcionario interino que, como ocorre por equivalencia no caso do dereito á permuta dos funcionarios, non é tal. Tanto a figura clásica da permuta como a do "intercambio provisional" que puidese ser establecido regulamentariamente teñen unha natureza discrecional para a Administración (como se recolle a teor do artigo 99.1 da Lei 2/2015, que subliña o carácter facultativo da institución ao afirmar que "se poden autorizar permutas de postos de traballo...") de maneira tal que, aínda que os efectivos solicitantes cumpriran cos requisitos legalmente contemplados para a súa autorización, a solicitude de mobilidade podería ser desestimada pola administración de maneira motivada, sempre en atención a criterios obxectivos de xestión de recursos humanos, debidamente razoados e sustentados no interese xeral. Hai que dar visibilidade por tanto, no contexto desta queixa, tamén ás lexítimas potestades de autoorganización das administracións públicas para insistir no feito de que esta suxestión do Valedor do Pobo se refire a que a Xunta de Galicia debe estudar as fórmulas adecuadas para o recoñecemento do dereito do funcionario interino por vacante "a solicitar" ou "intercambio provisional" do destino que lle fora asignado (de maneira equivalente a como o fai o persoal fixo) pero non se refire ao inexistente dereito subxectivo a que, aínda cumprindo requisitos, lle teña que ser concedido dito intercambio xa que esta facultade resulta discrecional para a administración.

En conclusión, a suxestión que se remite á Consellería de Política Social e á Dirección Xeral de Función Pública céntrase en propoñer a realización dun estudo sistemático -dando pleno cumprimento á cláusula 4, sobre non discriminación, do Acordo marco sobre o traballo de duración determinada, que figura no anexo da Directiva 1999/70/CE do Consello sobre o traballo de duración determinada- da posibilidade de implantar un mecanismo de "intercambio provisional" de destinos que sexa equivalente (aínda que

non idéntico, posto que o artigo 99 da Lei 2/2015 reserva a figura da permuta aos funcionarios de carreira) ao previsto para o persoal fixo. Ao adaptar a figura do "intercambio provisional" aos perfís propios dos interinos que cobren unha praza vacante que se atopa pendente de inclusión na OPE, pode ser eliminada unha diferenza de trato respecto dos funcionarios de carreira que non é indispensable nin responde a razóns obxectivas que estean suficientemente motivadas, dando, ademais, a Consellería cumprimento ao mandato do artigo 29 da Lei 3/2011 do 30 de xuño, de apoio á familia e á convivencia en Galicia que dispón que "a Xunta de Galicia establecerá en todos os seus centros e servizos medidas para facilitar a conciliación da vida persoal, familiar e laboral das empregadas e empregados públicos con responsabilidades familiares.

Noutros expedientes relativos á permuta tramitados durante o 2016, a discusión xérase pola denegación das solicitudes polas administracións afectadas, aínda sendo todos os afectados funcionarios de carreira. Tal foi o caso dos expedientes Q/12855/16 e Q/12856/16 que afectaban o Concello de Vigo e á Deputación Provincial de Pontevedra. Neste caso non se aprecia vulneración dos dereitos das peticionarias pois, tras o estudo do caso, esta defensoría conclúe que o acordo adoptado pola Xunta de Goberno Local con data de 26 de agosto de 2016 en relación á solicitude de permuta atópase suficientemente motivado nos seus considerandos e non pode ser obxecto de censura ningunha, en consecuencia, por parte desta institución, que ten como misión principal o control da arbitrariedade das decisións adoptadas polas administracións públicas galegas.

Como se indica no mencionado acordo, o réxime xurídico aplicable ao asunto é o do artigo 99 da vixente Lei 2/2015, do 29 de abril, de Emprego Público de Galicia, que alcanza na súa regulación ás permutas que se autoricen entre funcionarios das entidades locais de Galicia. No informe do Concello de Vigo indícase que no expediente das autoras da queixa non concorre un dos requisitos esixidos pola normativa para a autorización dunha permuta ao non existir idéntico nivel de complemento retributivo, posto que unha das solicitantes ten un complemento de destino nivel 19 e outra un nivel 20.

Por máis abastamento, o informe do Concello fai énfase na natureza discrecional que ten para a Administración a autorización das permutas (citando o artigo 99.1, parágrafo primeiro, da Lei 2/2015, do 29 de abril, que subliña o carácter facultativo da institución ao afirmar que "se poden autorizar permutas de postos de traballo entre persoal funcionario de carreira da mesma Administración pública...") de maneira tal que, como precisa o informe municipal, aínda cumpríndose polos efectivos solicitantes os requisitos legalmente contemplados para a súa autorización -o cal non se dá no presente expediente, como xa se expuxo- podería ser desestimada unha solicitude de permuta de

forma debidamente motivada, sempre en atención a criterios obxectivos de xestión de recursos humanos, debidamente razoados e sustentados no interese xeral.

Neste punto, debemos lembrar que a administración pública goza dunha capacidade de xestión e autoorganización en virtude da cal pode estruturar os seus servizos da forma que consideren máis acomodada para unha maior eficacia. O principio reitor da autoorganización administrativa debe ser a procura da xestión óptima dos intereses colectivos, o que require dunha xestión eficaz cos recursos dispoñibles.

Nesta facultade de autoorganización é característica a discrecionalidade, que domina o seu exercicio, e que non debe confundirse coa arbitrariedade, sempre prohibida. Precisamente, para evitar que o acto adoeza de arbitrariedade, este debe estar debidamente motivado e ter unha xustificación obxectiva, baixo os preceptos da normativa vixente.

Tendo en consideración esas potestades de autoorganización e de organización do persoal propio que caracterizan ás administracións locais e partindo da premisa de que nin a lexislación nin a xurisprudencia consideran a posibilidade de permutar postos de traballo como un dereito vinculado ao exercicio da función pública, consideramos que a decisión adoptada polo Concello de Vigo no asunto obxecto de queixa entra na marxe de discrecionalidade desa administración na organización dos seus recursos humanos.

Nese sentido, non cabe cualificar como arbitraria a interpretación literal feita polo Concello do requisito do mesmo nivel de concepto retributivo que recolle a normativa aplicable ao asunto posto que, como se explicita no informe, non sería axustado a Dereito que o espírito e finalidade da lei sexa a de que o xestor de recursos humanos efectúe unha determinación de que constitúe "mesmo nivel de concepto retributivo", dado que non só constituiría unha actuación arbitraria, senón que se incumpriría a vontade do lexislador de homoxeneizar e actualizar o réxime xurídico dunha figura tan singular como a da permuta, sen ser consciente da necesidade de establecer, con maior grao de concreción, un réxime específico para o persoal ao servizo das entidades locais.

Por último, debe facerse referencia ao expediente Q/326/16 no que se insta a intervención do Valedor do Pobo ao considerar os interesados que existe unha clara desvantaxe para os membros da policía local de Galicia, pois a Lei 4/2007 de coordinación das policías locais da nosa comunidade converte a figura da permuta do artigo 44 nun sistema nulo ou de selección ao esixir moitos máis requisitos que o Regulamento funcionarios da administración local de 1952 polo que se rexen nas restantes

comunidades autónomas. Afirmaban os dicentes que resulta discriminatorio que un administrativo dun concello do grupo C1 poida permutar con outro doutra localidade facendo uso do Regulamento de funcionarios da administración local e que un policía de escala básica e grupo C1 (tamén funcionario da administración local) non poida facelo polos requisitos que, a maiores, esixe a Lei de coordinación, vulnerándose o dereito á igualdade recoñecido constitucionalmente. Aínda que nun primeiro informe xa no ano 2015 sobre esta cuestión, a Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza indicaba que o cambio normativo previsto para adaptar a Lei de Coordinación de Policías Locais á actual lexislación estatal, con implicación directa no texto autonómico contemplábase a revisión desta problemática. Á vista desta información, procedemos á conclusión temporal do expediente, á espera da materialización efectiva desta reforma, confiando en que, unha vez iniciados xa os traballos preparatorios da revisión do texto normativo da lei mencionada, a consellería actualizase e adaptase esta regulación. Con todo, os autores da queixa recibiron información acerca de que o proxecto lexislativo non recollía os cambios esperados sobre o problema da permuta, o que motivou a apertura dun novo expediente no ano 2016. Finalmente, confirmouse que o texto definitivo da Lei 9/2016 de modificación da Lei 4/2007 de coordinación de policías locais de Galicia, suprime na súa totalidade o apartado c) do artigo 44 sobre permutas, eliminando así a esixencia de que os solicitantes teñan que ter dez anos ininterrompidos de servizo activo e cun número de anos de servizo que non difira entre si en máis de dez anos. Desta forma, queda satisfeita a reivindicación dos interesados.

F) Promoción e carreira profesional

A promoción é un dos dereitos recolleitos no Estatuto Básico da Función Pública, no que se asegura que as oportunidades de ascenso réxense segundo os principios de igualdade, mérito e capacidade, existindo varias modalidades de subir postos na escala laboral. Na promoción dos funcionarios de carreira existen catro formas de ascenso laboral: carreira horizontal na que se ascende de grao, categoría ou escalón sen necesidade de cambiar de posto de traballo; a carreira vertical que consiste no ascenso na estrutura de postos de traballo polos procedementos de provisión establecidos; promoción interna vertical consiste no ascenso desde un corpo ou escala dun Subgrupo ou Grupo de clasificación profesional a outro superior no caso de que este non teña Subgrupo; e promoción interna horizontal que supón o acceso a corpos ou escalas do mesmo Subgrupo profesional.

Destaca aquí a recomendación dirixida á Consellería de Sanidade sobre o recoñecemento da carreira profesional do persoal estatutario de enfermería.

A representante do sindicato dos profesionais sanitarios do corpo de enfermería instou a actuación da Valedora alegando que os múltiples e reiterados recortes en materia de dereitos laborais e económicos, que supuxo a suspensión do Acordo Retributivo 2008-2012, que recaeron sobre os empregados públicos resultan neste momento inxustos e desproporcionados, tendo en conta que a día de hoxe, as circunstancias económicas e a gravidade da crise mudaron, o que permitiría activar os mecanismos para facer efectivo o dereito á carreira profesional.

No informe emitido pola Consellería de Sanidade consta que as medidas cuestionadas afectan á totalidade dos empregados públicos, e resultaron e resultan vinculantes e indispoñibles para a administración sanitaria galega. Indícase tamén que, no que respecta a actuacións futuras haberá que esperar a coñecer a Lei de orzamentos xerais da Comunidade Autónoma de Galicia para 2017, ou calquera outra modificación normativa, no ámbito do emprego público, para valorar a súa viabilidade.

Ao noso entender, na análise desta problemática deben diferenciarse dúas peticións básicas:

A primeira delas ten un carácter xeral e refírese aos recortes dos dereitos laborais e retributivos que experimentou o persoal de enfermería do SERGAS nos últimos anos. A mesma autora sinala no seu escrito que estes recortes non afectan exclusivamente os profesionais da enfermería senón que alcanzan "á xeneralidade dos empregados públicos". O Valedor recibiu diversas queixas procedentes doutros colectivos de empregados públicos, dándolle ás mesmas un tratamento similar que coincide, no substancial, co afirmado pola Administración sanitaria galega neste caso cando sinala que as medidas de limitación de dereitos laborais e retributivos incorporadas a normas orzamentarias con rango de lei resultan vinculantes e son indispoñibles para a Xunta; por tanto, a Administración, ao aplicar as previsións lexislativas, non comete ningún acto censurable que deba ser sometido ao control do Valedor.

Certamente, resulta desexable que os acordos laborais conseguidos pola administración cos axentes sociais (entre moitos outros o Acordo 2008-2012 ao que fai referencia o escrito de queixa) que foron suspendidos por mor da crise sexan progresivamente

reactivados na medida en que se consolida o proceso de recuperación económica. Con todo, o Valedor non debe interferir na materialización da competencia orzamentaria que é exclusiva do Parlamento de Galicia. Como indicamos noutros asuntos, a lei de orzamentos non é unha norma común que xere un efecto singular inxusto e respecto da que podería instarse un pronunciamento do Valedor senón que é unha norma que funciona, nun contexto de ríxido control do déficit público, como un sistema de vasos comunicantes no que as decisións concretas de gasto xeran repercusións sobre outras partidas relevantes. Desde este punto de vista, debe salvagardarse a competencia exclusiva do órgano parlamentario para pronunciarse, cunha visión holística e de conxunto das necesidades para atender, sobre o proceso global de asignación dos recursos financeiros dispoñibles.

A segunda das cuestións suscitadas pola autora refírese á reactivación da carreira profesional dos enfermeiros/as. Tendo en conta que o dereito á promoción profesional constitúe un elemento esencial do emprego público, o Valedor considera que as administracións deben impoñer as menores limitacións posibles ao mesmo. Nese sentido, cabe sinalar que a suspensión da carreira e promoción profesional que se materializou a través das sucesivas leis de orzamentos de Galicia desde 2010 ten un efecto exclusivamente económico que non debería ser obstáculo para permitir que os Comités de Avaliación previstos na normativa puidesen actuar (avaliando os méritos dos solicitantes e emitindo as propostas de resolución) a fin de que a Dirección Xeral de Recursos Humanos do SERGAS puidese emitir as correspondentes resolucións de recoñecemento de nivel, sen efectos económicos. O dereito á promoción e á carreira dos enfermeiros/as, por tanto, pode ser parcialmente satisfeito mediante a aplicación do sistema de recoñecemento profesional previsto na normativa, aínda que as resolucións da Dirección Xeral que integren no nivel correspondente aos candidatos que superasen a avaliación deberán sinalar que carecerán de efectos económicos ata o momento no que a lei de orzamentos que corresponda levante a suspensión decretada desde 2010.

Como conclusión, recomendamos á Consellería de Sanidade que adoptase as medidas necesarias para reactivar a carreira profesional do persoal estatutario de Enfermería, creando os Comités de Avaliación onde non estean a funcionar e procedendo ao recoñecemento, sen efectos económicos, dos novos niveis de carreira obtidos. Con todo, a consellería non aceptou esta recomendación.

G) Condicións laborais dos empregados públicos

Os condicionantes que actúan no desenvolvemento da actividade laboral adoitan ser obxecto de consideración polo Valedor do Pobo.

Discrepancias sobre horarios, quendas de traballo establecidos, condicións ergonómicas, riscos asociados ao traballo ou salario, orixinan a intervención da institución.

Dado o contido diverso das queixas agrupadas neste epígrafe, consideramos convenientes subdividilas nos seguintes apartados:

a- Retribucións salariais e extrasalariais

A suspensión de certos acordos asinados entre a administración e o persoal ao seu servizo con anterioridade á implantación das medidas de sustentabilidade financeira provocou que numerosos traballadores do sector público acudisen a esta Institución. Destacan no ano 2016 varios expedientes nos que os interesados consideran que, ante a recuperación económica que se percibe no noso país, non terían xa xustificación as medidas adoptadas en materia salarial que impiden alcanzar os obxectivos de incremento retributivo adoptados nos Pactos de contratación anteriores á crise.

Destaca aquí a investigación relativa ao importe dos pluses de nocturnidade e festividade que perciben os traballadores dos PAC dependentes do Servizo Galego de Saúde polo número de interesados que sobre o mesmo asunto solicitaron a intervención da valedora (tramitáronse 85 expedientes).

Os profesionais sanitarios que traballan nos PAC consideraban discriminatorio recibir o 80% do plus de nocturnidade e festividade, mentres que os profesionais dos centros hospitalarios de igual categoría, perciben o 100% de tales complementos, cando realizan en ambos os casos un idéntico traballo. Indicaban que a Consellería de Sanidade e as Organizacións sindicais asinaron o Acordo 2008-2010 publicado no DOG do 16 de xuño de 2008, e no que se recollía, entre outras cuestións, as reivindicacións que orixinan este expediente, pactándose que tales complementos aplicaríanse de modo automático e progresivo ata conseguir o 100% en 2010. O incumprimento deste pacto provoca unha situación inxusta e desigual, amparada polo axuste orzamentario derivado da crise, impedindo á Administración cumprir cos compromisos asinados.

Solicitado o informe á Consellería de Sanidade, a administración remitiu con data de 13 de xullo de 2016, un escrito sinalando que o artigo 13 da Lei 9/2009 de Orzamentos Xerais da Comunidade Autónoma de Galicia para o ano 2010 establecíase que durante o ano

2010, debido ás actuais circunstancias económicas excepcionais e conforme ao previsto na liña dez do artigo 38 da Lei 7/2007 pola que se aproba o estatuto básico do empregado público, a suspensión da aplicación dos pactos ou acordos que puideran supoñer incrementos retributivos.

Esta suspensión fixada nunha norma con rango de lei -non existe ningún decreto específico de suspensión- aplicouse a diversos incrementos retributivos, entre eles o previsto para os complementos de nocturnidade e festividade na disposición transitoria segunda do Acordo sobre ordenación e provisión de postos de traballo, xornada, retribución e condicións de traballo do persoal médico e diplomado en enfermería dos puntos de atención continuada publicado no DOG do 16 de xuño de 2008.

As sucesivas leis de orzamentos da Comunidade Autónoma mantiveron a suspensión. Na actualidade, a suspensión vén establecida no artigo 12 da Lei12/2015, do 24 de decembro, de orzamentos xerais da Comunidade Autónoma de Galicia para o ano 2016.

O informe da Consellería de Sanidade finaliza establecendo que, en consecuencia, a medida que motiva a queixa do persoal resulta da aplicación da Lei de orzamentos da Comunidade Autónoma de Galicia, polo que de aplicarse o indicado na reclamación supoñería vulnerar a legalidade vixente.

Como primeira consideración pola nosa banda, é importante partir do feito de que esta pretensión excede da competencia común e habitual do Valedor do Pobo que se afai a proxectar sobre o control dos actos e resolucións da Administración pública da Comunidade Autónoma e dos seus axentes. Na queixa que nos ocupa, búscase máis ben instar o control, por parte do Defensor, das leis orzamentarias que encorsetan as posibilidades de actuación da Administración sanitaria e que dan lugar ás situacións que vostede considera vulneratoria dos dereitos do colectivo ao que pertence (médicos e persoal de enfermería dos PAC).

Entrando no fondo do asunto, respecto á suspensión dos compromisos asumidos pola Xunta de Galicia en relación co avance gradual cara á analoxía retributiva entre os profesionais dos PAC e os centros hospitalarios, a Consellería de Sanidade trae a colación no seu escrito que esta suspensión ten base legal xa que foi establecida no artigo 13 da Lei 9/2009, do 23 de decembro, de orzamentos xerais da Comunidade Autónoma de Galicia para o ano 2010 establecendo expresamente que quedarán en suspenso os pactos ou acordos que implicaran aumentos retributivos, en consideración á situación de crise económica existente. Ante esta interdición legal a Administración sanitaria non pode

proceder a aplicar o incremento retributivo recollido no Acordo 2008-2010 publicado no DOG do 16 de xuño de 2008.

De igual forma que vén acontecendo con outros sectores de empregados da administración pública galega, e tal e como ven recoñecendo mesmo a xurisprudencia, a existencia dunha previsión lexislativa expresa na norma orzamentaria como ocorre no presente expediente de queixa, impide o pago dos incrementos retributivos previstos con anterioridade, e debe bloquearse a eficacia do pactado mediante convenio. Esta última conclusión parece indiscutible e exonera de responsabilidade á Administración autonómica que, evidentemente, non pode abonar as porcentaxes de equiparación acordados á luz da prohibición incorporada á norma orzamentaria.

Con todo, tamén a propia xurisprudencia máis recente, (como tamén acontece noutros supostos de equiparación salarial por exemplo o do ensino concertado), parece detectarse unha tendencia cara á preservación do dereito subxectivo mediante o estímulo da negociación entre as partes, mostrando a necesidade de retomar un diálogo entre a administración e os empregados para avanzar cara a unha recuperación -sequera parcial ou gradual- do compoñente salarial do que se ve privado o traballador posto que, en defecto de acordo habilitante establecido pola Administración, o exercicio do dereito do que é titular o traballador que conta cos requisitos esixidos para devindicar a dita remuneración, resulta inviable. Os nosos tribunais sinalan que a suspensión do aboamento, cando haxa insuficiencia orzamentaria, constitúese en garantía de pago (...), aínda que se atrase ata que haxa partida orzamentaria. A dita consideración implica que deberá existir un estímulo para retomar as negociacións orientadas cara á subscrición de acordos (cos calendarios e a gradualidade que a complexa situación orzamentaria permita) que permitan conseguir a equiparación solicitada e asumida no ano 2008. En todo caso, serán as propias normas orzamentarias as que permitan e confirmen a disposición de crédito suficiente restaurar os obxectivos iniciais.

En conclusión, tras a análise das súas alegacións e das respostas formuladas pola administración sanitaria só é posible alcanzar unha conclusión, que resulta case tautolóxica. A administración atópase plenamente sometida á lei e as leis de orzamentos galegas dos últimos anos estableceron -en virtude do axuste extraordinario que deberon acometer as contas públicas- restricións que alcanzan aos compromisos (establecidos pola Xunta tras a negociación cos axentes sociais, como o acordo mencionado do ano 2008; acordados entre as partes mediante convenio colectivo; ou ben previstos en normativa autonómica) sobre a analoxía retributiva dos pluses de nocturnidade e festividade do persoal sanitario dos PAC e Centros Hospitalarios. En consecuencia, nin a

Xunta de Galicia infrinxiu norma ningunha nin o defensor galego debe dirixirlle recomendación nese sentido.

O artigo 30 da Lei do Valedor do Pobo contempla, con todo, a posibilidade de que, se como consecuencia das súas investigacións se chegase ao convencemento de que o cumprimento rigoroso dunha norma pode provocar situacións inxustas ou prexudiciais para os administrados, poderá suxerir ao Parlamento de Galicia ou á Administración a modificación da mesma. A aplicación da devandita disposición ao presente asunto podería a priori parecer plausible, con todo, tampouco resulta oportuna. No expediente constátase, certamente, a existencia dunha situación inxusta para o persoal dos PAC, que foi así recoñecido tacitamente no momento que se chega recoller no pacto asinado no 2008. Pero, neste asunto, non se pode derivar desa circunstancia o automatismo de que o Defensor deba dirixir unha proposta ou suxestión ao Parlamento de Galicia de modificación normativa, que neste caso sería o pertinente, posto que, cando analizamos as implicacións da norma orzamentaria, non nos atopamos ante unha norma común que xera un efecto singular inxusto. A lei de orzamentos funciona máis ben, nun contexto de ríxido control do déficit, como un sistema de vasos comunicantes no que as decisións concretas de gasto xeran repercusións sobre outras partidas relevantes. Desde ese punto de vista, ten que ser unha competencia exclusiva do órgano parlamentario pronunciarse, cunha visión holística e de conxunto, sobre o proceso global de asignación dos recursos financeiros dispoñibles. Por iso, resultaría improcedente que o Defensor interferise na devandita función expoñendo unha recomendación sobre a asignación de partidas orzamentarias concretas, como as que foron analizadas nesta queixa.

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

Estes mesmos argumentos tamén se esgrimiron fronte ás reivindicacións expostas na queixa Q/19571/14 (finalizada no ano 2016), na que os representantes dos docentes do ensino concertado denuncian a existencia de desigualdades entre as retribucións dos profesores de colexios públicos e os seus representados. Ante o argumento esgrimido sobre que o axuste orzamentario derivado da crise impediu á Administración cumprir

tanto cos compromisos unilaterais asumidos pola propia administración (como os acordos adoptados para lograr o avance cara á progresiva equiparación salarial co ensino público que prevé o artigo 117.4 da Lei Orgánica de Educación) como dos derivados do convenio colectivo subscrito entre os empresarios e traballadores do ensino privado, esta Institución pronúnciase no mesmo sentido que no caso do persoal dos PAC, suxerindo á Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria retomar o diálogo social no momento en que orzamentariamente isto resulte factible.

b- Xornadas, permisos e conciliación da vida laboral e persoal

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

> En termos xerais, consideramos que se rexistraron importantes avances na regulación da xornada laboral no que respecta á posibilidade de que os empregados do sector público poidan conciliar o seu traballo coa súa vida persoal e familiar.

Esta percepción xorde non só da constatación da actual lexislación aplicable, senón da análise pormenorizada das queixas que chegan a esta institución en materia de conciliación laboral, nas que, durante o ano 2016 non se puido apreciar vulneración algunha dos dereitos dos traballadores públicos, e onde destacan as medidas adoptadas e as melloras aprobadas para permitir a conciliación da vida familiar e laboral, así como a boa disposición da administración para alcanzar acordos que satisfagan a todas as partes implicadas. Tal é o caso do expediente Q/13358/16, nos que se solucionou a incidencia detectada asumindo a Xunta o compromiso efectivo de dar resposta satisfactoria ás solicitudes de redución de xornada formuladas.

Noutros casos, comprobouse a correcta actuación da administración, Q/63666/16, no que a propia petición de permiso para atender a un familiar hospitalizado carecía de base

legal tendo en conta que a traballadora da administración autonómica atopábase gozando nesas datas das vacacións. Así, segundo a Lei 2/2015 de emprego público de Galicia, nos casos de accidente a enfermidade grave dun familiar en primeiro grao de consanguinidade ou afinidade, o persoal da administración ten dereito a un permiso para atender ao coidado desas persoas cunha duración máxima de trinta días naturais. A norma recoñece plena e expresamente as interrupcións dos períodos vacacionais en determinados supostos (permisos por lactación, parto, adopción ou acollemento, ou doutro proxenitor por parto, adopción ou acollemento dun fillo, ou períodos de incapacidade temporal), pero non sucede o mesmo cando se dá unha situación que pode orixinar un permiso por enfermidade grave dun familiar. En tal caso, unha vez finalizados os días de vacacións, se a situación persiste, pode iniciarse un permiso das características. En tal caso, deberá achegarse documento xustificativo actualizado que confirme a continuidade da situación de hospitalización o repouso domiciliario do familiar. O permiso por enfermidade de familiar está concibido para poder ausentarse xustificada e retribuidamente do posto de traballo, polo que está aceptado doutrinal e xurisprudencialmente que non é preciso executar ese dereito dado que é necesario ausentarse do traballo mentres hai vacacións. Tales permisos ou licenzas son precisamente para ausentarse do traballo, polo que durante o período vacacional falta esa primeira circunstancia.

c- Modificación do centro de traballo

Destaca neste apartado un grupo de expedientes de idéntico contido (Q/1145/16 a 12382/16) iniciados por mor da petición de firmas promovida polos traballadores dos servizos de coordinación das urxencias do 112 e do 061 quen nos transmitía a súa desconformidade co traslado dos servizos de coordinación das urxencias do 112 e do 061 ao novo edificio habilitado pola Xunta de Galicia a tales efectos no Concello da Estrada. Como argumento mencionaban a falta de comunicación e información ao respecto, carencia de razóns técnicas de mellora na prestación do servizo que xustifique o traslado, aumento do gasto público, perda dos investimentos xa realizados nos espazos actuais, dificultade para a conciliación da vida laboral e familiar, e empeoramento do clima laboral.

Solicitado informe á Consellería de Sanidade, a administración remitiunos un escrito no que poñen de manifesto que a Fundación Pública de Urxencias Sanitarias de Galicia-061 (en diante 061) é unha entidade instrumental adscrita ao Servizo Galego de Saúde que ten como finalidade principal proporcionar a atención sanitaria urxente no lugar onde se precise o transporte aos centros hospitalarios. De acordo co seu documento fundacional

e a normativa de regulación das entidades instrumentais o 061 réxese polo establecido polos seus estatutos, os regulamentos de organización e as disposicións legais de aplicación. Os traballadores que poden verse afectados polo traslado ao Concello da Estrada son os que desenvolven a súa actividade en:

a) Central de coordinación, que inclúe persoal sanitario propio, médicos coordinadores, enfermeiros e ao persoal contratado pola empresa que presta servizos de operación telefónica na Sala de Coordinación.

b) Persoal das secretarías da Dirección de Coordinación e de Atención ao usuario.

c) Persoal do departamento de tecnoloxía, que traballa no edificio da RTVG.

d) Persoal das dependencias administrativas da Fundación situadas no edificio do Hospital Psiquiátrico de Conxo.

No informe consta que o traslado das dependencias do 061 non supón un cambio nas condicións de traballo dos empregados do mesmo. Non se produce un cambio de organización e a actividade desenvolverase nas mesmas condicións nas que se desenvolve na actualidade. Tampouco está prevista ningunha variación respecto ao número actual de traballadores que prestan servizo no 061. En canto a outras afirmacións como que o traslado imposibilita a conciliación da vida familiar e laboral do persoal afectado ou que empeora o clima laboral do colectivo, a xuízo da consellería non teñen xustificación material.

Finaliza o oficio da administración sinalando que, neste momento o 061 ten unha organización bastante ampla que, con todo, está dispersa en varios edificios situados en distintos barrios de Santiago de Compostela e coa reunificación nun só edificio podería repercutir nunha mellora da eficiencia na operatividade do mesmo.

Tendo en conta as alegacións anteriores, esta Institución debe facer fincapé na capacidade de xestión e autoorganización da administración en virtude da cal pode estruturar os seus servizos da forma que consideren máis acomodada para unha maior eficacia. O principio reitor da autoorganización administrativa debe ser o da busca da xestión óptima dos intereses colectivos, o que require dunha xestión eficaz cos recursos dispoñibles. As decisións adoptadas nesta esfera deben estar suficientemente motivadas e non adoecer de arbitrariedade ningunha. Atendendo ao caso concreto, consideramos que a Consellería dispón da potestade suficiente para determinar a conveniencia de proceder ao traslado das dependencias dos servizos referidos. Por tal razón, lamentablemente, esta defensoría non pode cuestionar tal decisión adoptada no campo da capacidade autoorganizativa xa sinalada, pois a actual lexislación entende que as Administracións Públicas, de maneira motivada, poderán trasladar aos seus traballadores, por necesidades funcionais ou de servizo.

Con todo, a decisión antedita non está exenta da debida motivación e do procedemento oportuno, así como da valoración concreta do caso para determinar pasos xurídicos obrigatorios determinados legalmente, atendendo ademais á normativa aplicable específica en función do vínculo laboral do persoal afectado.

Neste sentido, é prioritario determinar se o desprazamento da localización do posto de traballo implica necesariamente cambio de residencia, pois de ser así, son esixibles razóns económicas, técnicas, organizativas ou de produción que o xustifiquen, debendo procederse ás notificacións formais necesarias cos prazos de antelación fixados (por exemplo, no caso do persoal laboral fixo ou temporal terá que terse en conta o disposto no artigo 43 do V Convenio Colectivo Único para o Persoal Laboral da Xunta de Galicia que regula a mobilidade xeográfica, o cal esixe apertura de consultas cos representantes legais dos traballadores no caso de constituír un traslado de carácter colectivo). Con todo, se o traslado non leva cambio de domicilio ou residencia, non serían necesarias estas previsións, tendo aplicación plena a capacidade directiva e organizativa do empregador, neste caso, a administración.

Aínda con todo, podería tamén valorarse se a modificación de emprazamento supón unha modificación substancial das condicións de traballo que determinaría igualmente o cumprimento estrito dos requisitos formais mencionados, ou a posibilidade de implantar determinadas medidas compensatorias.

> Resulta fundamental determinar en que suposto o cambio de centro de traballo debe encadrarse dentro do poder organizativo do empresario ou supón mobilidade xeográfica

que, segundo vén reiterando a nosa xurisprudencia esixe de análise casuístico atendendo aos prexuízos reais da decisión empresarial, tendo en conta non só a distancia existente entre ambos os centros de traballo, o antigo e o novo, senón o incremento real da distancia entre o lugar de residencia e a nova localización laboral.

En todo caso, habería que remitirse novamente ás disposicións aplicables segundo a relación laboral dos traballadores (laborais fixos ou temporais, condicións individuais dos contratos se existen, persoal estatutario, etc.). Este labor deberá ser realizada polos órganos administrativos encargados da xestión de persoal, sendo nese momento cando poderá analizarse se as accións adoptadas axústanse aos preceptos normativos laborais

de aplicación. Nestes momentos, aínda non se teñen producidos as actuacións formais necesarias, polo que terán que concretarse para poder determinar se, no caso concreto, está a seguirse preceptivamente esa normativa.

En conclusión, pechamos a nosa intervención ao non apreciar actuación irregular da administración que nos permita adoptar unha resolución firme concluínte sobre mala praxe administrativa. De todos os xeitos, como xa adiantamos, haberá que atender á concreción da consideración deste traslado para comprobar se, efectivamente, dáse debido cumprimento aos requisitos formais fixados pola norma para implantar esta medida, polo que quedamos poderíase proceder á reapertura deste expediente no caso de que non se produza o procedemento adecuado no momento de dar efectividade ao cambio de localización.

H) Conflitos laborais

A fixación das condicións de traballo pode xerar conflitos laborais entre os empregados públicos e a administración.

> En moitas ocasións, poden e deben ser liquidados a través do diálogo e a negociación ao ser estes factores crave para a equidade, a eficiencia e o bo funcionamento do sector público.

Neste sentido, nun bo número de queixas sobre esta materia, a principal dificultade ante a que se atopa a Valedora é a diferente percepción ou perspectiva que do conflito teñen as partes enfrontadas, pois neste tipo de situacións adoitan existir discrepancias no relato dos feitos, centrándose en moitas ocasións en percepcións sobre as formas ou tons utilizados que dificultan a nosa intervención ao carecer de probas determinantes que corroboren a mala actuación por parte dunha das partes en conflito. Con todo, tamén ocorre que coa petición de informe, a administración afectada faise eco da problemática que se lle traslada e adoita ser receptiva ás inquietudes das partes en conflito, de forma que en ocasións inícianse xestións internas para tratar de dar unha solución ao asunto.

Actualmente, atópanse en fase de investigación un grupo de expedientes iniciados a petición de varios traballadores da Biblioteca Pública González Garcés da Coruña que consideran que se están vulnerando os seus dereitos en canto a organización e distribución do traballo, principalmente en canto á fixación de vacacións e permisos. Tras

un primeiro informe remitido pola Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria no que se afirma que se levaron a cabo actuacións que permiten fixar criterios obxectivos para resolver a problemática de fondo tras negociarse Comité de Empresa protocolos de actuación. Con todo, continúa aberta a investigación ante a insistencia dos interesados na continuidade do conflito. Pendente de informe complementario tamén se atopa o expediente Q/957/16 achega do trato e asignación de funcións que está a recibir unha empregada da Deputación de Lugo.

Outro tipo de expedientes incluídos neste apartado son aqueles en os que as organizacións dos representantes dos traballadores denuncian impedimentos para exercer as súas funcións debido fundamentalmente á non transmisión de información por parte da administración. Por exemplo, na queixa Q/12644/16, a Comisión de Centro do CHUS afirmaba que non estaba a recibir información sobre diversas cuestións relativas ao Servizo de Mantemento do CHUS, ante o que a Consellería de Sanidade remitiu toda a documentación necesaria para dar por atendida a solicitude. Situación similar recóllese tamén nos expedientes Q/63830/16 a Q/63835/16 nos que delegados de persoal queixábanse da falta de información por parte da xerencia de xestión integrada do CHUS sobre a nova unidade de Ictus deste centro, non apreciándose aquí fallos formais na comunicación senón unha confusión nos termos substanciais da presentación pública das noticias relativas ás melloras na unidade de Ictus mencionada, non afectando ao persoal.

Por último, destacan aquí os expedientes Q/13018/16 e Q/13336/16 iniciados pola plataforma de traballadores do Consorcio Galego de Servizos de Igualdade e Benestar ante a ausencia de convenio colectivo aplicable ao seu persoal laboral. A Consellería de Política Social confirmou no seu informe que, co fin de avanzar na mellora das condicións de traballo do seu persoal, en sesión extraordinaria celebrada pola Comisión de Persoal da Xunta de Galicia en setembro de 2016 aprobouse, co voto favorable das organizacións sindicais a integración do persoal do Consorcio no Convenio Colectivo Único do persoal laboral da Xunta de Galicia.

I) Información e comunicación coa administración

Como xa puxemos de manifesto nos informes de anos anteriores, esta institución ve necesario lembrar un ano máis que o uso e abuso por parte da administración da figura do silencio administrativo é unha práctica perniciosa que debe ser corrixida pola inseguridade xurídica e indefensión material que xera nos cidadáns, obrigándoos a acudir á vía xurisdicional para a resolución dos seus conflitos. Todas as administracións teñen o deber de “ditar resolución expresa en todos os procedementos e notificalos, calquera que sexa a súa forma de iniciación” tal e como establece a Lei de réxime xurídico das

administracións públicas e do procedemento administrativo común. Debe terse en conta que o silencio administrativo concíbese como unha garantía do administrado ante a inactividade da administración, pero non pode converterse nunha ferramenta habitual dos organismos públicos.

Certo é que as queixas por este motivo diminuíron notablemente polo que entendemos que o labor tuitiva despregada pola Valedora ante esta problemática foi efectiva. A pesar desta minoración, durante o ano 2016 rexistráronse varias queixas cuxo contido se centra na falta de resposta expresa por parte da administración, sen que os autores das queixas pedisen a valoración do Valedor sobre o fondo do asunto senón que se limitan a denunciar a falta de resposta. É significativo o expediente Q/63660/16 no que a Xunta de Persoal dos Servizos Centrais da Xunta de Galicia presenta unha relación de escritos dirixidos a diversos organismos da administración central autonómica que non tiveran resposta. A resposta obtida en todos os casos resultou similar, comprometéndose todos os órganos afectados a dar debida resposta.

Resulta rechamante o feito de que en xeral, a administración procede, ante a petición de informe pola nosa institución, a dar resposta aos autores das queixas sobre as reivindicacións expostas, comunicando ao Valedor o órgano instado no seu informe que remitiu resposta expresa ao interesado. Fronte a informes de anos anteriores nos que o ente administrativo alegaba a aplicación do silencio administrativo, neste momento a administración proporciona, con carácter xeral, unha resposta satisfactoria ao cidadán no momento no que recibe a notificación de inicio de expediente por parte do Valedor do Pobo ao dar contestación explícita ao solicitante, que é precisamente o que reclama este.

É fundamental ditar e notificar resolución expresa en todos os procedementos, evitando dilacións dos procesos, que xeran situacións de indefensión e custos xudiciais innecesarios.

A denuncia ante o Valedor do Pobo non debería constituírse na única vía para obter as respostas requiridas.

2. Orde pública

Como diciamos ao principio desta análise xeral da área de Emprego Público e Interior, agrúpanse aquí tanto a supervisión de resolucións administrativas en materia de función

pública como tamén no ámbito de Interior, incluíndo neste segundo apartado cuestións de tráfico e orde público.

A) Tráfico

Unha boa parte dos expedientes de tráfico admitidos a trámite no Valedor do Pobo refírense á comprobación do respecto efectivo das garantías procedimentales esixidas en todo proceso sancionador. Tamén se estudan expedientes nos que se pon en cuestión a seguridade viaria ou a sinalización existente nas vías urbanas e interurbanas.

Hai que ter en conta que nesta sección recíbense con frecuencia denuncias de condutores cuxa intención é rebater sancións de tráfico impostas polas Xefaturas Provinciais da Garda Civil de Tráfico, polo que, ao tratarse de órganos da Administración General do Estado, son competencia do Defensor del Pueblo, circunstancia que se comunica debidamente ao interesado.

a- Sancións en materia de tráfico

No que atinxe á revisión de expedientes sancionadores de tráfico estritamente, dicir que, en xeral, as queixas iniciadas a instancia de particulares afectados por un expediente sancionador de tráfico conclúen sen que por parte desta defensoría se chegue a apreciar irregularidade ningunha na tramitación do correspondente procedemento sancionador. As alegacións máis frecuentes neste sentido formuladas polos interesados cínguense á falta de intentos de notificación obrigatorios (Q/23/16, Q/938/16 e Q/64066/16), actuación dos controladores dos espazos limitados pola ordenanza reguladora de aparcadoiro, comunmente coñecida como zona ORA (Q/12580/16), á suposta falta de probas da comisión da conduta infractora (Q/348/16, Q/319/16 e Q/13321/16). En todos estes supostos, como xa dixemos, quedou constatada a correcta tramitación dos expedientes sancionadores.

Aínda que en termos xerais se constata unha boa xestión en materia de tráfico por parte das administracións públicas, resolvéronse dous expedientes nos que se puxeron en evidencia erros de procedemento, ante os que as administracións afectadas se fixeron eco da intervención da Valedora rectificando o erro relativo á identificación do titular do vehículo, tal e como sucedeu co Concello de Santiago de Compostela no expediente Q/319/16 e co Concello de Vigo no Q/12714/16.

Adoita ser obxecto de reivindicación frecuente o cuestionamento que os particulares fan sobre a presunción de veracidade dos axentes de tráfico. Nestes supostos, cando se considera debidamente aplicada tal presunción, finalízanse os expedientes lembrando aos interesados que o principio legal de presunción de veracidade do que gozan as persoas dotadas de autoridade pública en materia de tráfico significa que a declaración ou testemuño da autoridade se presume como veraz e por tanto prevalece sobre a versión da persoa que non o goza salvo que achegue probas que contradigan os feitos declarados pola autoridade. A presunción de veracidade supón unha declaración *iuris tantum* que admite proba en contra, que de non ser posible supón dar por boa a versión do axente.

> Cando haxa posibilidade de que a autoridade poida presentar probas (fotografías de aparcadoiro indebido, por exemplo) poderá quedar anulada tal presunción.

Precisamente, na liña comentada, destacan dous expedientes iniciados no ano 2015 pero finalizados no 2016 (Q/13520/15 e Q/23089/15), fronte a dúas multas de tráfico impostas polo Concello de Boiro. Nestes casos, o Valedor do Pobo considerou inadecuadas ambas as sancións dirixindo unha recomendación á entidade local para a súa revisión. Os procedementos sancionadores incoáronse en ambos os casos por un presunto aparcadoiro indebido ao traspasar os condutores unha liña continua.

No caso do expediente Q13520/15, unha vez estudadas e analizadas as alegacións dunha e outra parte, entendemos oportuno recomendar ao Concello de Boiro que, previos os trámites legais que resulten preceptivos, se proceda a deixar sen efecto a sanción imposta ao titular do vehículo sancionado, ao non quedar probada a comisión de infracción por existir dúbida razoable no nexo causal entre os indicios probados e a conduta infractora alegada polo axente de tráfico. Tal afirmación baséase nos seguintes argumentos:

- Presunción de veracidade: O artigo 75 da Lei sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor e Seguridade Viaria consagra a presunción de veracidade ou valor probatorio das denuncias da policía local con competencias en materia de tráfico, sinalando que as denuncias formuladas polos Axentes da Autoridade encargados da vixilancia do tráfico darán fe, salvo proba en contrario, dos feitos denunciados e da identidade daqueles que os cometeran, así como, no seu caso, da notificación da denuncia, sen prexuízo do deber daqueles de achegar todos os elementos probatorios que sexan posibles sobre o feito

denunciado. Esta presunción concede un valor *iuris tantum* de veracidade aos datos obxectivos contidos nas denuncias de infraccións formuladas por axentes da autoridade no exercicio das súas funcións.

Pero na aplicación da presunción anterior, xoga un papel fundamental o propio artigo 74 do mesmo texto, que determina que os Axentes da Autoridade encargados da vixilancia do tráfico deberán denunciar as infraccións que observen cando exerzan funcións de vixilancia e control da seguridade viaria. E co fin de garantir a correcta aplicación do papel fundamental que se lle outorga á presunción de veracidade, esíxese unha serie de requisitos formais e que o mesmo artigo 74 relaciona detalladamente.

Da conxunción do articulado da lei, queda definida que tal presunción xoga naqueles supostos nos que o axente da autoridade é observador directo dos feitos que denuncia, e que obxectivamente poden ser constitutivos dunha infracción. O propio Tribunal Supremo, en sentenza do 25 de febreiro de 1998 manifesta expresamente que a presunción de veracidade debe referirse a aqueles feitos apreciados ou constatados materialmente polo funcionario interveniente como resultado da súa propia e persoal observación, non alcanzando ás deducións, apreciacións, consecuencias, hipóteses ou xuízo de valor que poida realizar dito funcionario. En definitiva, a presunción de veracidade non ampara a mera conxectura.

Tal presunción de veracidade, por tanto, alcanza ou beneficia aos feitos consignados na acta por percepción directa do axente actuante, de forma que ao desempeñar a súa función os advirte e recolle como resultado da súa propia e persoal observación. A finalidade de atribuír certo valor probatorio ás declaracións destes axentes cando son observadores directos dos feitos denunciables é a de posibilitar que a Administración non vexa dificultada a consecución dos fins que se perseguen coa potestade sancionadora (prever e reprimir condutas que lesionen bens xuridicamente protexidos). Existen infraccións nas cales non é posible obter outro medio probatorio da súa comisión diferente á denuncia ou comprobación directa, dada a instantaneidade e fugacidade coa que ten lugar a acción típica, impedindo a súa verificación a través doutros medios.

Neste caso concreto, debemos descartar a aplicación da presunción de veracidade analizada, xa que o axente non foi observador directo da suposta infracción (o aparcadoiro produciuse á primeira hora da mañá e a sanción foi imposta pola tarde), polo que as súas afirmacións non están revestidas dunha especial forza ou valor probatorio superior á versión dada polo particular.

- Probas indiciarias: Tendo en conta que non ten cabida neste expediente a presunción de veracidade dos axentes de tráfico, debemos reflexionar sobre as probas existentes que permitan confirmar que os feitos sucederon tal e como afirma o axente denunciante, tendo en todo caso presente que en dereito administrativo sancionador rexen con matices os principios do dereito penal, logo sonlle aplicables as súas regras, tal e como o declarou en numerosas ocasións o Tribunal Supremo e o Tribunal Constitucional, significando que a persoa sometida a expediente ten a presunción de inocencia que debe destruírse con proba de cargo. No expediente sancionador que aquí se cuestiona, non existe observación directa do axente e tampouco existen medios técnicos de captación dado que non hai cámaras nin outro tipo de dispositivos que recollan os feitos denunciados.

Neste caso, a resolución que pon fin ao expediente sancionador baséase na proba indiciaria. Certo é que no noso ordenamento está plenamente admitida que a proba de cargo pode ser por indicios naqueles casos que o feito obxecto de proba non é constitutivo da infracción senón outro intermedio que permite chegar a el por inferencia lóxica, e que tal opción resulta completamente trasladable ao proceso administrativo sancionador. Pero non debe esquecerse que para admitir a proba indiciaria teñen que cumprirse unha serie de requisitos tales como: a) a proba indiciaria ten que partir de feitos plenamente probados; e b) os feitos constitutivos de delito han de deducirse deses feitos completamente probados a través dun proceso mental, razoado e acorde coas regras do criterio humano, explicitado na resolución. A falta de concordancia coas regras do criterio humano ou, noutros termos, a irrazonabilidade, pódese producir, tanto por falta de lóxica ou de coherencia na inferencia, cando os indicios constatados exclúan o feito que deles faise derivar ou non conduzan naturalmente a el, canto polo carácter excesivamente aberto, débil ou indeterminado da inferencia. A posibilidade certa de que os feitos puidesen ser levados a cabo da forma invocada polo denunciado, de maneira que existan dúas opcións plausibles de actuar, desvirtúa a forza do indicio como proba determinante para impoñer a sanción.

O Tribunal Constitucional sinalou que o maior subxectivismo da proba indiciaria obriga, como consecuencia lóxica, a extremar o rigor na aplicación da mesma, e se o razoamento acerca dos elementos de convicción nos que a Administración fundamenta a existencia da infracción por parte do propietario do vehículo nos feitos denunciados resulta irrazoable por insuficiente, a correspondente resolución sancionadora non superaría o test que supón esta vía de control e, en consecuencia, habilitaría a súa anulación por infracción do dereito á presunción de inocencia do art.24.2 da Constitución Española.

En virtude do anterior, resulta que a proba indiciaria no caso que nos incumbe, debe valorarse atendendo á suficiencia da mesma. A infracción denunciada polo axente non é a de ter o vehículo indebidamente estacionado, se non a presunción de que para estacionar o vehículo daquela maneira tivo que infrinxir unha norma de tráfico (atravesar a liña continua). Con todo, é un feito probado que o axente non observou a manobra que o denunciado fixo para estacionar, polo que a súa denuncia baséase na suposición de que para estacionar o vehículo de fronte tivo que invadir o sentido contrario. Con todo, o interesado afirma que cambiou o sentido da marcha nun lugar permitido, e que o aparcadoiro se produciu na dirección correcta sen que houbese vehículos aos lados.

Cando observamos a instantánea recollida desde Google Maps, onde se aprecia o espazo de aparcadoiro, resulta posible que un vehículo pequeno poida realizar as manobras suficientes para poder estacionar sen invadir a marca lonxitudinal mencionada polo axente na denuncia, tendo en conta que a falta de vehículos nos laterais do espazo escollido facilitaría dita manobra, pois a diferenza temporal entre o momento do estacionamento e a imposición da sanción impídelle certificar ao axente que estivesen vehículos xa aparcados a ambos os dous lados.

Ante a dúbida, máis que razoable, de que sexa posible aparcar nese estacionamento sen atravesar para tal fin a liña lonxitudinal continua que divide os dous sentidos da circulación, non se pode quebrantar o dereito que ten o denunciado á presunción de inocencia. Tal como establece a sentenza de STS 26/10/98, para destruír a presunción de inocencia é necesario que se cumpran tres requisitos: a existencia duns feitos probados (indicios), que por si mesmos non constitúen un motivo de infracción, feito deducido que constitúe unha conduta infractora, e un nexo ou razoamento que nos permita ter por certos os feitos deducidos.

Ao existir máis dun razoamento posible, poderíase estar a castigar unha conduta que nunca se produciu, xa que os feitos indiciarios non levan de maneira inequívoca á conclusión de que se realizou a conduta infractora.

- Falta de presentación de alegacións por parte do interesado: Efectivamente, a normativa en materia de circulación, establece que, de ser aplicable o procedemento abreviado (tal e como é o suposto que nos incumbe), unha vez notificada a denuncia (ben en man, por correos ou por BOP), disponse de 20 días naturais desde o día seguinte a data de notificación da denuncia para pagar co desconto do 50%, opción elixida polo interesado no procedemento sancionador obxecto desta queixa.

Non obstante o anterior, e dado que se formulou unha queixa similar nesta Institución, consideramos conveniente valorar este expediente de queixa xa que valoramos que se está producindo unha vulneración de dereitos neste tipo de actuacións. Evidentemente, a crenza do interesado de atoparse fronte á presentación dunha proba diabólica pola súa banda, tras tentar mostrar aos axentes a posibilidade dun aparcadoiro como o afirmado e a negativa destes de presencialo, entendemos que determinou a vontade do denunciado.

Similares consideracións preséntanse na conclusión do expediente Q/23089/16 dirixindo ao mesmo concello idéntica recomendación. En ambos os casos, o ente local rexeitou as nosas directrices.

Curiosamente, o Concello de Boiro foi obxecto dunha terceira recomendación en materia de tráfico por mor da tramitación do expediente Q/1122/16, que foi parcialmente aceptada. Aquí, a problemática centrábase na imposición dunha sanción de tráfico a unha persoa discapacitada por circular pola vía destinada aos vehículos de motor. O interesado, irmán do infractor, denunciaba o abuso de autoridade que estaban a exercer varios axentes do corpo de policía local, xa que estes, a pesar de coñecer perfectamente a discapacidade mental do seu irmán e as súas dificultades para comprender as infraccións imputadas, limitábanse a poñerlle multas no canto de axudalo e protexelo. O Concello de Boiro baseaba o seu informe alegando descoñecemento do grao de discapacidade do sancionado e da súa incapacidade a efectos legais. Indicábase no oficio que non lle corresponde á Policía Local, nin a ese concello, decidir sobre a capacidade ou non das persoas, nin sobre quen deba ser, no seu caso, responsable civil dos seus actos, máis aló de que a persoa denunciada sexa coñecida no municipio. O concello sinalaba que o certo é que as accións denunciadas son constitutivas de infracción e, sobre todo, supoñen unha situación de perigo certo tanto para o infractor como para terceiros usuarios das vías de circulación. Por tal motivo, o concello afirma ser consciente de que a sanción destas infraccións posiblemente non vai modificar a conduta do denunciado, pero entende que é deber dos axentes a formulación das denuncias xa relacionadas.

Analizado o caso, resulta obvio sinalar que o ordenamento xurídico non pode ser infrinxido, e que aquelas condutas que constitúen violación ou infracción do mesmo deben ser corrixidas. A potestade sancionadora resulta ser unha consecuencia inherente á potestade normativa de establecer deberes e obrigacións, necesarias sen dúbida para garantir o seu cumprimento. O Real Decreto Lexislativo 6/2015 polo que se aproba o texto refundido da Lei sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial define as infraccións de tráfico como as accións ou omisións contrarias a esa lei, desenvolvidas regulamentariamente, e sancionadas nos termos previstos nela. Pero tras

este concepto puramente formal, é preciso analizar os elementos que ditos comportamentos deben reunir para poder ser considerados infracción e obxecto de sanción, e que se concretan en dous elementos esenciais, por unha banda a antixuridicidade (e ausencia de causas de xustificación) e por outro a culpabilidade (ou imputación persoal).

Con respecto ao elemento da antixuridicidade, estamos de acordo co concello en que, efectivamente a conduta do sancionado está tipificada na normativa de Seguridade Viaria ao recollerse nela como infracción obxecto de sanción o feito de transitar pola calzada existindo zona peonil transitable. Resulta sen dúbida un comportamento antixurídico tipificado, sen que se poida apreciar causa ningunha que xustifique a acción, isto é, circunstancias eximentes que exclúan a antixuridicidade.

En canto ao elemento da culpabilidade, tal e como xa avanzamos no parágrafo primeiro desta análise, a comisión dun feito tipicamente antixurídico non determina de forma automática a imposición da sanción correspondente, senón que debe analizarse a culpabilidade ou imputación persoal, de maneira que se teñan en consideración os elementos ou condicións baixo as cales o autor é responsable polo feito cualificado como antixurídico. Determinar se efectivamente o autor dos feitos resulta culpable implica analizar exístense condicións que impidan ou limiten a imposición da sanción, é dicir, concórrense causas de inimputabilidade.

A función das normas sancionadoras reside fundamentalmente en dirixir a conduta dos cidadáns ao mandato ou prohibición contido nas mesmas, de modo que o ben xurídico que a norma trata de protexer non sufra menoscabo algún. Para que se cumpra efectivamente esta función, é preciso que o suxeito ao que se dirixe a norma entenda a motivación da mesma, que lle resulte accesible a súa comprensión. Cando se aprecia unha causa de inimputabilidade é precisamente porque non resulta intelixible esta comprensión para o suxeito infractor.

Unha das causas de inimputabilidade recollidas no ámbito penal, aplicables no dereito administrativo sancionador, é a referida ás anomalías ou alteracións psíquicas. No ámbito das infraccións en materia de seguridade viaria, esta causa ten plena cabida tendo en conta que a propia normativa de tráfico, concretamente o Reglamento General de Conductores, establece un elenco de supostos nos que se limita a posibilidade de obter a correspondente autorización administrativa para conducir vehículos a motor, debido a que as persoas diagnosticadas con algunha alteración mental carecen da aptitude psicofísica necesaria para utilizar un vehículo motorizado e da capacidade suficiente para

ser motivados polas normas de tráfico. A aplicación das normas sancionadoras non resulta xustificada en tanto que tales normas perden a súa función preventiva característica pois a non ser comprensibles ou accesibles á súa motivación, estas persoas non deixan de cometer infraccións porque se lles impoña unha sanción.

Xustamente, no informe do Concello de Boiro recóllese o argumento esgrimido na liña anterior, cando sinala que son "conscientes de que a sanción destas infraccións posiblemente non vai modificar a conduta do denunciado". Para o sancionado non resulta comprensible a motivación dos feitos constitutivos da infracción, corroborado obxectivamente cunha listaxe de expedientes sancionadores incoados durante os tres últimos anos (2014 a 2016), catro exactamente, con idéntico contido.

Resulta difícil comprender que, nunha poboación como a de Boiro, non se coñeza a situación do irmán do autor da queixa, pero aínda aceptando esta afirmación, chama a atención que tras catro multas polos mesmos feitos, os axentes non teñan en conta a problemática que realmente queda subxacente. Efectivamente detéctase un ilícito administrativo, que non se discute, e tamén resulta certo que non se formulan alegacións ante a sanción imposta. Aínda así, un familiar do afectado púxose en contacto co concello, unha vez tivo coñecemento do problema, para tratar de darlle unha saída razoable a esta situación.

O concello fai mención á declaración de incapacidade e posibles titores legais e a que non é quen de valorar a capacidade das persoas. Neste punto, consideramos que, no caso das persoas con discapacidade intelectual, a capacidade de culpabilidade varía pola intensidade coa que a alteración psíquica afecta á posibilidade de comprender a ilicitude e de conducirse de acordo con tal comprensión, e precisamente o grao de discapacidade pode dar lugar unha exención total ou a unha atenuante. Isto supón que a incapacidade xudicial non exime "*per se*" da responsabilidade penal. Do mesmo xeito que, se unha persoa con discapacidade intelectual non estivese incapacitada no momento de cometer o delito, non quere dicir iso que sexa responsable do acto cometido (principios penais aplicables ao procedemento sancionador).

Por tanto, debería resultar irrelevante se o concello ten certificado a incapacidade legal ou xurídica do sancionado cando existen elementos suficientes que fan notorio a existencia real dunha situación palpable de falta de conciencia sobre as consecuencias dos actos realizados por unha persoa con limitación mental. Os datos reais da poboación dunha poboación como a de Boiro e a tramitación de catro expedientes iguais son suficientes para considerar que o problema excede dunha mera sanción de tráfico común.

Ata agora, limitámonos a expoñer argumentos de carácter xurídico (que xa de seu cuestionan a imposición das sancións que motivan a apertura deste expediente de queixa), pero

> non se pode obviar argumentos de xustiza material que requiren unha análise de dereito en maiúscula para determinar o que debe considerarse unha correcta e xusta actuación por parte dos axentes das forzas e corpos de seguridade.

Entre as funcións encomendadas aos axentes da Policía Local atópanse as de ordenar, sinalizar e dirixir o tráfico no ámbito das súas competencias, pero igualmente teñen atribuídas outras tarefas que conflúen en termos como defensa, protección e auxilio. As Forzas e Corpos de Seguridade teñen como misión a protección dos dereitos fundamentais e liberdades públicas, así como a garantía de protección dos cidadáns, e as policías locais na súa actuación, deberán estar en constante contacto con quen son titulares destes dereitos e liberdades.

É precisamente aquí cando os conceptos de xustiza material e social poden ter plena aplicación e cando o equilibrio entre dereitos e deberes, seguridade e protección resulta fundamental, sendo un constante punto de referencia na relación policía-cidadán. A Lei Orgánica 2/1986 de Forzas e Corpos de Seguridade, na súa introdución introduce un discurso que valora estes corpos como servizo público dirixido á protección mediante a defensa do ordenamento xurídico. A nivel municipal, non cabe dúbida de que as relacións humanas entre os axentes e a cidadanía caracterízanse por desenvolverse nun contexto que debe xuntar o cumprimento da legalidade e a defensa e protección da comunidade á vez que se resolven conflitos non só materiais senón tamén humanos, de comprensión e atención.

É desexable que a interacción policía-cidadán realícese co mínimo nivel de conflito e o máximo de seguridade, e require, para ser eficaz nun estado democrático a consecución dun clima de confianza e seguridade para a cidadanía, xa que as funcións do policía permiten un amplo poder discrecional, que debe ser utilizado para a promoción da convivencia, da orde e da xustiza social e por tanto esta relación debe ter por finalidade o respecto ás liberdades e á persoa.

A invocación da xustiza material non obvia a aplicación do dereito positivo, pero si permite que nun contexto no que a sociedade expón situacións de cambios e problemáticas específicas, valórese e téñase presente a materialización específica dun trato xusto, especialmente cando afecta a grupos vulnerables.

Por último, sinalar que a apelación do concello ao risco que xera a conduta do infractor, non só para si mesmo, senón tamén para terceiros usuarios das vías de circulación, non consegue diminuír pola apertura reiterada de expedientes sancionadores, senón que o labor de protección cara a toda a poboación pode exercerse igualmente con medidas de auxilio e as que poidan terse en consideración tras valorar a situación coa familia ou persoas achegadas, que sen dúbida, resultarán máis efectivas e non xeran conflito de interese algún.

En conclusión, recomendouse ao Concello de Boiro que, previos os trámites legais preceptivos, de ser posible formalmente, realícense as actuacións necesarias para revisar as resolucións sancionadoras adoptadas. Tamén se instou a esta administración local que proceda a unha revisión e análise efectivo da práctica dos axentes de tráfico implicados nos feitos que orixinan esta queixa, adoptando medidas de sensibilización e concienciación sobre importancia do labor que desenvolven as forzas de orde pública á hora de prestar auxilio e protección a colectivos vulnerables.

b- Seguridade viaria e sinalización de vías urbanas e interurbanas

Polo contido das queixas que nesta materia recóllense no Valedor do Pobo, podemos constatar certa insatisfacción da cidadanía ante o que consideran pasividade ou inactividade de certos corpos de policía local ante situación reiterativas de incumprimento da sinalización no centro urbano.

A principal cuestión a investigar adoita ser que ante a constante infracción polos condutores de determinadas restricións no estacionamento ou na propia circulación, as autoridades competentes non actúan con contundencia suficiente.

Convén chamar a atención aquí sobre a satisfactoria resposta que en xeral se recibe das administracións en materia de seguridade viaria. Neste apartado rexistráronse varias queixas, constatándose en todas elas a boa disposición mostrada pola administración afectada a tomar en consideración as inquietudes dos reclamantes. Como exemplo, destaca o expediente Q/146/16 no que o Concello de Moaña procedeu á colocación de bolardos para evitar que se aparcase en zonas conflitivas, ou a Q/239/16 no que a alcaldía da Coruña admite que existen dificultades obxectivas para reducir as infraccións cometidas na zona lindeira ao Hospital Materno Infantil, pero que a pesar de tales dificultades, o labor policial debe ser constante para tratar de eliminar as prácticas infractoras daqueles condutores irrespectuosos coa normativa de tráfico. Nesa liña, o concello trasládanos o seu compromiso de intensificar os controis específicos nese lugar.

Noutros casos, este reproche prodúcese ante a vulneración da prohibición de estacionar en espazos delimitados por un vao de particulares. Queixas como a Q/12680/16 ante o Concello de Sarria, ou a Q/63786/16 ante o Concello de Monforte de Lemos, inciden nesta cuestión, aínda que ambas se atopan neste momento pendentes de resolución.

Por último, é interesante mencionar o expediente Q/319/16 cuxo encaixe está a medio camiño entre o apartado a) sobre sancións e o b) relativo á sinalización, pois esta reclamación baséase en que a deficiente sinalización na cidade de Pontevedra dunha zona restrinxida para o estacionamento que levou a imposición dunha sanción. A este respecto, consideramos que a multa non podía ser anulada pois a infracción efectivamente tíñase cometido ao non comprobarse o condutor a sinalización. Con todo, si apreciamos que a colocación dos sinais de prohibición podía ser mellorada, e así llo fixemos saber ao concello que aceptou totalmente as nosas indicacións.

Profundando neste asunto, dicir que o interesado indicaba que lle foi imposta unha sanción de tráfico por estacionar nunha zona de servizos superando o tempo máximo autorizado de 15 minutos, na Avda. Uruguai, sendo retirado o vehículo polo guindastre municipal. Ao non ser residente dese concello, non coñecía a zona, estacionando o coche durante toda a tarde, alegando que:

a) O sinal que indica o estacionamento de zona de servizos, aparece tapada case na súa totalidade por unhas ramas dunha árbore. Non se cumpre así co establecido no art. 131 do Real decreto 1428/2003 polo que se aproba o regulamento xeral de circulación (RXC): "... sinais verticais de circulación e marcas viarias, destinadas aos usuarios da vía e que teñen por misión advertir e informar a estes ou ordenar ou regulamentar o seu comportamento coa necesaria antelación de determinadas circunstancias da vía ou da

circulación". Así mesmo, o art. 139 do RXC establece: "corresponde ao titular da vía a responsabilidade do seu mantemento nas mellores condicións posibles de seguridade para a circulación e a instalación e conservación nela dos adecuados sinais e marcas viarias. O art. 142 do RXC sinala: "2. Salvo por causa xustificada, ninguén debe instalar, retirar, trasladar, ocultar ou modificar a sinalización dunha vía sen permiso do seu titular ou, no seu caso, da autoridade encargada da regulación do tráfico ou da responsable das instalacións (art. 58.2 do texto articulado). Prohíbese modificar o contido dos sinais ou colocar sobre ela ou nas súas inmediacións placas, carteis, marcas ou outros obxectos que poidan inducir a confusión, reducir a súa visibilidade ou a súa eficacia, cegar aos usuarios da vía ou distraer a súa atención, sen prexuízo das competencias dos titulares da vías (art. 58.3 do texto articulado)".

b) As liñas descontinuas da sinalización horizontal da vía, están en cor branca, o que non indica prohibición de estacionamento (deberían estar en cor amarela). Tampouco se cumpre co RXC que, na súa sección 5a De as marcas viarias, establece: "Artigo 171. Marcas doutras cores: c) Marca amarela lonxitudinal descontinua. Unha liña descontinua de cor amarela, no bordo ou xunto ao bordo da calzada, significa que o estacionamento está prohibido ou sometido a ningunha restrición temporal, indicada por sinais, en toda a lonxitude da liña e no lado en que estea disposta".

c) O interesado afirmaba que as deficiencias na sinalización deron lugar á confusión. Asegura que os veciños da zona, que foron quen lle informou de que o coche o había levado o guindastre, que esta situación acontece con frecuencia. Achega fotografías doutra zona no mesmo marxe da Avda. Uruguai onde está igualmente limitado o tempo de estacionamento para servizos, pero pintado de cor amarela a diferenza do lugar onde o denunciaron.

O Concello de Pontevedra, no seu informe, confirmou a imposición da sanción por estacionar o seu vehículo nunha parte da vía reservada para o servizo de determinados usuarios (zona de servizos superando o tempo máximo autorizado de 15 minutos). A administración dá conta das alegacións presentadas polo interesado sobre que "...o sinal que indica que "só se pode estacionar máximo 15 minutos" aparece tapada case na súa totalidade polas árbores adxacentes facendo a súa visibilidade moi difícil para o condutor dun vehículo,...", achegando unha serie de fotografías do lugar da infracción. Trasladado o prego de alegacións ao axente denunciante da infracción, este ratifícase nos feitos denunciados, achegando así mesmo, dúas fotografías do sinal desde a calzada da Avda. Uruguai, onde se aprecia que o citado sinal é perfectamente visible para o condutor dun vehículo que circule pola citada avenida. O concello pon de manifesto que, no caso que

nos ocupa, resulta esixible por parte dos condutores unha dilixencia media para observar as sinalizacións de regulación do tráfico, xa que nas fotografías achegadas polo interesado, con independencia do ángulo co que foron tomadas, advírtese igualmente a existencia dunha sinalización vertical, aínda que non se aprecie o concreto contido da mesma.

No informe consta que, tendo en conta estas consideracións e conforme ao artigo 14 do Regulamento de procedemento sancionador en materia de tráfico, Real decreto 320/1994, do 25 de febreiro, que establece que "as denuncias efectuadas polos axentes da autoridade encargados da vixilancia do tráfico, terán valor probatorio respecto dos feitos denunciados, sen prexuízo do deber daqueles de achegar todos os elementos probatorios que sexan posibles sobre o feito denunciado e das probas que en defensa dos respectivos dereitos ou intereses poidan sinalar ou achegar os propios denunciados", presunción "*iuris tantum*" de veracidade que non vulnera a presunción de inocencia que asiste ao presunto infractor, xa que a denuncia dun axente sometida á posibilidade de contradición no expediente adquire a calidade precisa para considerala proba de cargo, ditouse proposta de sanción co informe do axente denunciante, polo órgano instrutor dos expedientes, desestimando as alegacións do titular do vehículo e notificándoselle debidamente.

Fronte ao recurso de reposición interposto polo interesado, sinalando que "...no lugar do estacionamento os sinais horizontais da vía corresponden a liña descontinua en cor branca...", ditouse resolución confirmatoria da sanción, na que se desestima o recurso formulado, na que se lle aclara ao interesado que o estacionamento no lugar da infracción é libre fose do horario indicado no sinal, motivo polo cal as marcas horizontais están pintadas de cor branca.

O concello afirma que, do anteriormente relatado, considerando que o axente que denuncia un feito é unha testemuña presencial do mesmo, e debido ás funcións que exerce na cidade, de control da seguridade do tráfico e o seu deber de imparcialidade e obxectividade, merece a máxima credibilidade, na base do informe do axente denunciante, o expediente está ben tramitado e cumprindo os principios básicos do procedemento sancionador.

Tras a investigación realizada, na que se estudou o contido da queixa do interesado, o exposto na información ditada polo Concello de Pontevedra, e a normativa vixente, consideramos en primeiro lugar que o procedemento seguido no expediente sancionador de referencia non houbo irregularidade formal algunha, realizándose os trámites

oportunos, atendendo e motivando a resposta ás alegacións presentadas e resolvendo en tempo e forma. En canto ao fondo do asunto, non apreciamos tampouco vulneración de dereitos ao non infrinxirse a normativa de aplicación, constando un sinal vertical que advirte da limitación temporal no estacionamento de vehículos. Noutras fotografías incorporadas ao expediente (aínda que desde outras perspectivas), apréciase a súa visibilidade completa do sinal vertical. Certo é que na imaxe fotográfica remitida polo interesado, as árbores da beirarrúa dificultan a visión do devandita sinal, pero, tal e como indica o concello, apréciase a existencia dunha sinalización vertical, que o condutor podería comprobar. Dito isto, a tramitación do expediente e posterior imposición da sanción resulta conforme a dereito.

Con todo, debemos realizar certas precisións, non tanto sobre o expediente en si senón sobre a regulación e sinalización do espazo orixe da controversia.

Por unha banda o interesado alega que o sinal está oculta e que por iso non foi consciente da prohibición de estacionar. Pola súa banda a administración considera que prestar atención aos sinais constitúe a súa obrigación. Neste sentido é importante o artigo 139 RXC, o cal establece que corresponde ao titular da vía a responsabilidade do seu mantemento nas mellores condicións posibles de seguridade para a circulación e a instalación e conservación nela dos adecuados sinais e marcas viarias. Polo que consideramos que o Concello de Pontevedra debe coidar o bo estado dos sinais de tráfico, tanto no mantemento do propio sinal como nos elementos que poidan dificultar a súa visibilidade. Do mesmo xeito que se lle pide aos condutores que extremen a súa dilixencia na comprobación dos sinais, debe a administración contribuír con estrita dilixencia ao correcto mantemento das mesmas, facilitando así o cumprimento claro e absoluto das indicacións que se transmiten con elas. As ramas das árbores si dificultan parcialmente o visionado do sinal.

Por outra banda a Orde FOM/534/2014, do 20 de marzo, pola que se aproba a norma 8.1-IC de sinalización vertical da Instrución de estradas, establece no artigo 1.2 que a sinalización persegue catro obxectivos fundamentais: aumentar a seguridade, eficacia e comodidade da circulación, e facilitar a orientación dos condutores. Así mesmo a citada orde establece que os principios básicos da boa sinalización son: a claridade, a sinxeleza, a uniformidade e a continuidade.

Nesta situación consideramos que a existencia do pintado da zona de estacionamento mediante unha liña descontinua de cor branca pode xerar confusión, xa que tal pintura soe empregarse en espazos de aparcadoiro sen restrición. Se a isto únese que o propio

sinal vertical non sexa plenamente visible desde determinados ángulos, é factible que xurdan situacións equívocas que, tan só unha dilixencia estrita evite a confusión, pero que un sentido do deber medio poida finalizar na crenza de considerar a zona de estacionamento libre.

Non se pode obviar que, aínda que o uso da cor branca sexa legal, resulta habitual que nos espazos con algún tipo de limitación horaria no estacionamento utilícese pintura de cor amarela (o artigo 171 da RXC establece que as marcas amarelas lonxitudinais descontinuas no bordo da calzada son indicativas dunha prohibición ou estacionamento no lado da calzada onde están situadas), polo que neste caso concreto xera erro aos condutores que ao non ser amarela asocian que poden aparcar nesa praza e por tanto non favorece o seu cumprimento.

O espírito que emana da lexislación en materia de tráfico é o de tratar de conseguir o cumprimento da normas reguladoras da circulación (neste caso concreto, facilitar que a zona en cuestión teña un movemento de vehículos áxil e circulatorio). Co fin de conseguir que ese espazo sexa utilizado conforme a esa limitación horaria, resulta lóxico que as indicacións sexan o máis claras posibles. Por tal motivo consideramos que para conseguir a claridade, o concello pode tratar de evitar confusións como a que dá orixe a esta reclamación, modificando a marca viaria horizontal pintándoa de amarelo, de forma que o usuario da vía sexa consciente de que nese espazo existe limitación, obrigándoo a buscar o sinal vertical aínda que esta non sexa totalmente visible desde o seu ángulo.

Por todo o indicado suxerimos ao Concello de Pontevedra que adoptase as medidas necesarias para mellorar a sinalización vertical da zona de estacionamento referida neste expediente de queixa, cambiando a cor branca actual por pintura amarela, favorecendo o cumprimento da ordenación dese espazo, suxestión aceptada na súa totalidade.

B) Orde pública

Unha boa parte das queixas recibidas por cuestións de orde pública fan alusión a actuacións de órganos dependentes da Administración Xeral do Estado (por exemplo incidentes coa policía nacional ou a garda civil) e, en consecuencia, correspóndelle coñecelas ao Defensor del Pueblo, polo que con frecuencia nesta materia debemos dar traslado da problemática ao noso homólogo estatal.

A principal problemática que nos trasladan os interesados céntrase na suposta pasividade dos axentes da policía local ante alteracións da orde pública.

Como ocorre en materia de tráfico, neste punto tamén debe recoñecerse a boa disposición das administracións para alcanzar unha solución satisfactoria.

Xa para finalizar, indicar que outro tipo de queixas que orixinan a intervención da Valedora son aquelas en as que os reclamantes consideran inapropiado o trato recibido dalgún axente da autoridade, constatando unha clara falta de respecto ou un abuso do seu cargo. Aínda que a dificultade inherente a estas situacións deriva das evidentes discrepancias que adoitan darse no relato dos feitos, no exercicio 2016 (aínda que a queixa iniciouse xa no ano 2015, Q/12506/16), considerouse necesario suxerir ao Concello de Culleredo que dese correcto cumprimento aos deberes legais que se extraen do artigo 42 da Lei 30/1992, do 26 de decembro, de Réxime Xurídico e Procedemento Administrativo Común, dando resposta aos escritos e solicitudes presentados polo interesado, así como facilitar a información á que ten dereito toda persoa lexitimamente interesada. Efectivamente, as diverxentes perspectivas do sucedido impedíannos adoptar unha postura determinante sobre o suposto trato indebido do axente policial. Con todo, detectamos unha práctica inadecuada por parte da administración local en canto á xestión do altercado e a súa tramitación procedimental.

O interesado relatábanos o incidente acontecido cun axente da policía local cando levaba ao seu fillo ao colexio. No relato dos feitos, o autor da queixa incidía no feito de que tratou de comunicarlle ao axente os problemas que estaba a detectar cos vehículos na zona escolar sempre con respecto e boa educación. Con todo, a actitude do policía non resultou idónea e tampouco quixo identificarse cando llo pediu. Tamén afirma que, tras o incidente, sentiu intimidado polos axentes participantes no altercado. Posteriormente, notificóuselle que fora denunciado ante a Subdelegación do Goberno. O interesado solicitou ao concello información sobre a identificación dos axentes, copia da denuncia presentada polos axentes e entrevista persoal coas persoas competentes no asunto, información sobre posibles denuncias ou incidentes aos axentes implicados. Non obtivo resposta.

No primeiro informe enviado polo Concello de Culleredo, recollíase literalmente que "todas as situacións descritas, as cales forman parte das alegacións formuladas por D. …, con DNI …, faltan á verdade, e todo iso vén por mor da denuncia formulada no seu día

(01-12-2014) polo axente 094013 e o oficial 094003 cursada á Subdelegación do Goberno por Infracción á Lei 1/1992 no seu art. 26, concretamente por desobedecer os mandatos da autoridade ou dos seus axentes, e alterar a seguridade colectiva ou orixinar desordenes. Que esta denuncia foi ratificada con data 09-03-2015".

Con ese contido, consideramos insuficiente a información recibida, polo que requirimos novamente á entidade local que se nos concretase as actuacións levadas a cabo ante esa denuncia. De feito, o interesado solicitaba unha serie de informes e consideracións ao fío do incidente descrito, non constando no documento remitido ao Valedor do Pobo indicación ningunha sobre os mesmos.

En xaneiro de 2016, recibimos un novo escrito do Concello de Culleredo no que se pon de manifesto que o interesado pedía os informes "única e exclusivamente" para os efectos de que obren no poder da Administración para futuras actuacións dos axentes denunciados contra a súa persoa. Neste sentido, o concello afirma que obrará en consonancia coas disposicións legais vixentes en cada caso, non tendo deber de dispoñer de informes previos ante posibles futuras denuncias.

Recóllese tamén no documento da alcaldía que no expediente consta informe do inspector principal da Policía Local, no que se fai referencia ao informe remitido polos axentes denunciados e que foi posto en coñecemento desta institución mediante escrito do citado Inspector de data 9 de abril de 2015. No expediente consta así mesmo, denuncia dos axentes da Policía Local de data 1/12/2014 contra o interesado ante a Subdelegación do Goberno por desobedecer os mandatos da autoridade ou dos seus axentes; solicitude da instrutora-xefa dos Servizos de Asuntos Xurídicos da Subdelegación do Goberno de informe sobre alegacións presentadas polo denunciado; e informe dos axentes da Policía Local en relación a estas alegacións.

Finaliza o informe da administración sinalando que "por todo o exposto, enténdese que os axentes da Policía Local actuaron en todo momento con respecto ao ordenamento xurídico".

Na nosa análise partimos do feito de que o autor da queixa presentou no concello un escrito no que reivindicaba unha serie de información concreta sobre o incidente no que se viu involucrado, concretamente pedía datos sobre a identificación dos axentes, copia da denuncia e unha entrevista persoal.

Ao final do escrito, facíase referencia a outro tipo de documentación como é a da elaboración de informes sobre posibles denuncias, infraccións ou incidentes tanto sobre a súa persoa como sobre o axente implicado, e, efectivamente, estes últimos documentos requiríanse "única e exclusivamente" coa finalidade de obter unha visión obxectiva sobre o acontecido.

Con todo, o concello non facilitou resposta ningunha á solicitude do interesado datada en marzo de 2015 nin se lle facilitou acceso a datos nin ao expediente de denuncia referenciado, nin contestación á petición de entrevista, extremos todos eles alleos á referencia expresa de efectos meramente internos da alcaldía.

Sobre este punto, debemos realizar dúas consideracións fundamentais:

- A primeira delas versa sobre omisión de contestación por parte do Concello ás solicitudes presentadas polo autor da queixa. É necesario resaltar que as administracións públicas, nas relacións cos cidadáns, deben canalizar o exercicio das súas funcións mediante o procedemento administrativo. A razón de ser deste xeito de actuación administrativa responde a unha dobre finalidade: servir de garantía aos dereitos dos administrados e, doutro xeito, ao propio interese público. A garantía da existencia de trámites administrativos e dunha resposta efectiva ao cidadán deriva da propia Constitución Española.

Así, o deber administrativo de cumprir escrupulosamente coas normas que rexen os procedementos, coidando ao máximo de todos os trámites que constitúen o expediente, dimana directamente do mandato constitucional do artigo 103 dunha Administración eficaz que serve con obxectividade aos intereses xerais e que actúa con sometemento pleno á Lei e ao dereito, sometemento que se articula mediante a suxeición da actuación pública ao procedemento administrativo establecido pola Lei. Debe lembrarse que o principio de eficacia do xa mencionado artigo 103.1 da Constitución Española esixe das Administracións Públicas que cumpran razoablemente as expectativas que a sociedade lexitimamente demándalle, entre elas, o deber da Administración de resolver con prontitude as peticións e reclamacións que lle presenten os particulares, xa que o coñecemento cabal polo administrado da fundamentación das resolucións administrativas, constitúe un orzamento inescusable para a idónea defensa dos seus dereitos e intereses lexítimos.

Dito o anterior, é precisamente a Lei 30/1992, do 26 de novembro, de Réxime Xurídico das Administracións Públicas e do Procedemento Administrativo Común a encargada de

dar efectividade ao descrito nos parágrafos anteriores ao concretar no artigo 42 que "a Administración está obrigada a ditar resolución expresa en todos os procedementos e a notificalos, calquera que sexa a súa forma de iniciación."

A institución do silencio administrativo negativo recoñecida no artigo 43 da mesma disposición -a diferenza do silencio administrativo positivo, que ten a consideración de verdadeiro acto administrativo finalizador do procedemento- configúrase pola lei exclusivamente como unha garantía para a defensa xudicial dos seus dereitos por parte dos interesados. Por tanto, a Administración non queda eximida da súa deber de resolver, e de feito, no caso de desestimación por falta de resolución expresa, non estará vinculada ao sentido do silencio, tal e como sinala expresamente o mesmo artigo 43.

Non hai que esquecer que o silencio administrativo é unha práctica que xera nos cidadáns unha auténtica inseguridade xurídica e indefensión material que obriga aos cidadáns para acudir á vía xurisdicional para a resolución dos seus conflitos, convertendo por iso, en inoperante, a vía administrativa. Por esta razón, é urxente e necesaria a supresión desta práctica polos órganos da administración pública en todos os niveis.

- A segunda consideración versa sobre o acceso á información por parte do interesado. Neste caso debemos traer a colación tanto a recente Lei 1/2016, do 18 de xaneiro, de transparencia e bo goberno de Galicia, regula expresamente o procedemento para o exercicio do dereito de acceso á información pública, como a Lei 30/1992 de réxime xurídico e procedemento administrativo común, a cal no seu artigo 35 recolle o dereito de todo cidadán, nas súas relacións coas administración públicas, a coñecer, en calquera momento, o estado da tramitación dos procedementos nos que teña a condición de interesados, e obter copias de documentos contidos neles.

Por último, é preciso recalcar o feito de que, aínda que neste caso atopémonos ante dúas declaracións contraditorias sobre uns mesmos feitos por parte dun cidadán e dun axente do corpo de policía local (feitos que non cuestionamos en tanto non presenciamos o incidente nin temos acceso a probas que corroboren ningunha das versións), pode entrar en cuestión a presunta maior credibilidade en función do principio de veracidade que se lle outorga ao axente da autoridade no exercicio das súas funcións. Con todo, isto non exime á Administración da súa deber de motivar a denuncia dirixida contra o interesado, xa que a presunción de veracidade non pode supoñer unha vulneración da presunción de inocencia do artigo 24 da CE e un ataque ao dereito de defensa recollido no mesmo precepto constitucional. Isto é doutrina do Tribunal Supremo, recollida na sentenza 5702/1999, que establece que: "É (….) erróneo pretender fundar unha decisión

sancionatoria no investimento da carga da proba que significa a chamada presunción de veracidade".

Non deixa de chamar a atención que nos dous informes remitidos polo concello a contestación da institución limítese a facer referencia unicamente da ratificación do axente implicado sen facilitar máis información sobre o asunto, obviando calquera tipo de información que implique unha actividade investigadora do acontecido ou acerca da debida resposta ás solicitudes do interesado tanto de obter información como da entrevista persoal.

En base a todo o anterior, suxerimos á administración afectada a suxestión sinalada ao comezo da exposición deste expediente, a cal foi aceptada na súa totalidade.

IV. RESOLUCIÓNS DO VALEDOR DO POBO

RESOLUCIONS DA ÁREA DE EMPREGO PÚBLICO					
Nº	EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	ENLACE
1	Q/12982/15 e Q/13007/15	Falta de resposta expresa a unha solicitude de teletraballo	Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia. 15/01/2016	Non Aceptada	Q/12982/15 e Q/1300//15
2	Q/13404/15	Preservación do anonimato nas probas tipo test	Concello de Valga 19/01/2016	Aceptada	Q/13404/15
3	Q/23073/14	Acceso a un expediente e certificado de servicios prestados	Vicepresidencia e Consellería da Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza 22/01/2016	Aceptada	Q/23073/14
4	Q/43/15	Dereito a obter copias nun proceso selectivo	Concello de Marín 22/01/2016	Aceptada	Q/43/15
5	Q/13402/15	Aplicación dos principios de acceso á función pública nun proceso selectivo para o corpo de bombeiros	Deputación Provincial de Pontevedra 29/01/2016	Aceptada	Q/13402/15
6	Q/13010/15	Carácter sanitario dunha praza do Centro de Transfusión	Consellería de Sanidade 08/03/2016	Aceptada	Q/13010/15
7	Q/12506/15	Incidente coa policía local e acceso ao expediente	Concello de Culleredo 31/03/2016	Aceptada	Q/12506/15
8	Q/13520/15	Incorrecta aplicación da presunción de veracidade nun expediente sancionador de tráfico	Concello de Boiro 3/05/2016	Non aceptada	Q/13520/15

9	Q/23089/15	Incorrecta aplicación da presunción de veracidade nun expediente sancionador de tráfico	Concello de Boiro 3/05/2016	Non Aceptada	Q/23089/15
10	Q/319/16	Mellora da sinalizacion urbana nunha zona de aparcamento da cidade	Concello de de Pontevedra 11/05/2016	Aceptada	Q/319/16
11	Q/19571/14	Equiparación salarial na ensinanza concertada	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria 13/5/2016	Aceptada	Q/19571/14
12	Q/1122/16	Imposición dunha sanción de tráfico a unha persona discapacitada	Concello de Boiro 29/9/2016	Aceptada parcialmente	Q/1122/16
13	Q/12746/16 e Q/12954/16	Recoñecemento da carreira profesional do persoal estatutario de enfermería	Consellería de Sanidade 25/10/2016	Aceptada Pendente de Efectividade	Q/12746/16 Q/12954/16
14	Q/14415/16	Posibilidade de implantar a figura de intercambio provisional para o persoal interino docente	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria 9/01/2017	Pendente	Q/14415/16
15	Q/12859/16 Q/12861/16, Q/12862/16 Q/12875/16	Exclusión na adxudicación de bolsas de formación en arquivos	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria 18/01/2017	Pendente	Q/12859/16 Q/12861/16 Q/12862/16 Q/12875/16
16	Q/954/16	Posibilidade de permuta do personal interino	Consellería de Política Social 18/01/2017	Pendente	Q/945/16

IV. CONSIDERACIÓNS FINAIS

As directrices adoptadas para alcanzar a sustentabilidade financeira e conter o gasto público tiveron unha notable repercusión na área de función pública, non só en termos de acceso a un emprego neste sector senón no que incumbe ás condicións laborais dos traballadores que xa prestaban os seus servizos na administración pública.

A crise económica sufrida nos últimos anos provocou un importante crecemento dos niveis de desemprego e da precariedade laboral no sector privado, o que xerou que poboación activa busque acceder a un posto fixo na administración. A esta situación únese o feito de que, a pesar de que continúan as restricións nas convocatorias de acceso ao emprego público, o incremento de prazas no ano 2016 por parte da Xunta de Galicia (principalmente en Educación) implicou un aumento de solicitudes dirixidas á Valedora

para a supervisión do desenvolvemento dos procesos selectivos e, sobre todo, de acceso a revisión de probas e copia de exames.

Consolidouse na nosa sociedade unha clara conciencia cidadá sobre o feito de que o cumprimento dos principios de transparencia e legalidade nestas probas constitúe un piar esencial da nosa sociedade democrática, polo que a esixencia de control e supervisión en todos os procesos de prazas públicas ten maior repercusión.

Non cabe dúbida que apreciamos melloras substanciais en materia de transparencia nos procesos de selección, e que as reivindicacións dos cidadáns axudan a presentar os procedementos e os seus resultados de forma clara e aberta. Dito isto, tamén é preciso advertir que aínda quedan aspectos por mellorar. As principais incidencias que se detectan durante o desenvolvemento dos procesos selectivos das administracións refírense aos prazos e tempos de espera entre as probas a realizar, así como as dificultades que en ocasións teñen os opositores para obter copia dos seus exercicios debendo ser atendidas con celeridade e de forma completa facilitando toda a documentación que constate o cumprimento dos principios de igualdade, mérito e capacidade no acceso ao emprego público. O mesmo cabe dicir ante as solicitudes de revisión dos exercicios que conforman as probas de acceso, cuxa resposta debe ser motivada e expresa dado que a invocación da discrecionalidade técnica non é ilimitada.

A creación de listas de contratación temporal a partir das probas de acceso, que permiten acudir a contratos temporais para a cobertura de interinidades, sexa para substitucións ou para vacantes, determina a importancia de obter unha puntuación adecuada aínda cando non se obtén praza en primeira instancia. Isto reforza a esixencia de que os principios que rexen os procesos selectivos deben cumprirse estritamente en todos os niveis.

Por iso, na mesma medida que consideramos fundamental o control no acceso mediante oposición libre a un posto de traballo na administración pública, igual de importante resulta a supervisión e comprobación estrita dos mecanismos de contratación temporal a través das listas existentes, non só para determinar o seu debido uso como recurso de substitución adecuada de empregados en situacións de ausencia, senón tamén en canto á correcta xestión das listas e a debida prelación nos chamamentos. Todo isto, tendo en conta a necesidade de conciliar a limitación da temporalidade e a existencia das garantías adecuada na prestación dos servizos públicos mediante o persoal suficiente (sobre todos nos sectores esenciais).

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

Noutra orde de cousas, as principais incidencias en materia de orde pública que se perciban por mor da actividade supervisora desta institución, derivan de desavinzas de trato entre os axentes policiais e os cidadáns. En materia de tráfico, a problemática céntrase fundamentalmente no control estrito das garantías do procedemento sancionador, fundamentalmente no relativo ás notificacións e a resposta motivada ante as alegacións presentadas.

Por último, queremos incidir na idea de que toda administración pública debe responder con prontitude ás solicitudes relativas a decisións ou actos administrativos en xeral, tanto os que afectan a procesos selectivos como ao exercicio da relación laboral dos traballadores públicos. Os organismos públicos non deben ampararse na figura do silencia administrativo para non dar resposta expresa ás peticións dos usuarios. A comunicación mediante resposta expresa e motivada ás solicitudes dos cidadáns é a liña directriz que debe guiar a actuación dos entes administrativos, o que evitaría dilacións e intervencións doutras instancias supervisoras, xa que en máis ocasións das desexadas prodúcese unha demora no estudo do problema que obriga ao afectado a solicitar a nosa axuda.

ÁREA DE URBANISMO

I. INTRODUCIÓN

Neste informe anual pretendemos, como en anos anteriores, realizar unha exposición do traballo que levamos a cabo ao longo do ano, e no que se inclúen tanto as queixas presentadas no ano 2016 como as que entraron en anos anteriores e non foran concluídas ata o momento.

Aínda que é certo que nesta complexa materia o noso traballo debe cinguirse especialmente aos problemas concretos que expoñen as queixas, o certo é que estas queixas traducen unha determinada realidade sociolóxica do urbanismo en Galicia. A percepción de que toda leira é un solar sobre o que se pode construír, percepción en retroceso debido ao plan e normas urbanísticas xa habitual en todos os nosos concellos, a cultura do *"vai facendo"* que se percibe aínda nalgunhas queixas e na falta de resposta ante denuncias urbanísticas que esixen unha reposición de legalidade, cremos que tamén en retroceso pero aínda existente, a relación entre veciños e a propensión a preitear e denunciar, bastantes das denuncias son entre veciños que se denuncian simultaneamente e mesmo entre familiares próximos, etc.

Como en anos anteriores e tal como puxemos de manifesto nos respectivos informes anuais, son poucas as queixas que se refiren a cuestións de xestión urbanística ou planeamento.

> Como vén sendo frecuente todos os anos a maioría das queixas que en materia de urbanismo chegan á oficina do Valedor do Pobo refírense a aspectos da disciplina urbanística.

Noutros campos do urbanismo, como o da planificación e xestión urbanística, recibimos un número considerablemente inferior de reclamacións. Seguimos recibindo algunhas que fan referencia ao prazo de resposta ás alegacións que se presentan a un Plan Xeral, despois da súa aprobación inicial, durante o período de tempo habilitado para iso. Sempre facemos saber que aínda non existindo un prazo para responder nin existir a obrigación de responder de forma individualizada e comunicada postalmente, si sería conveniente facelo cando o número de alegacións o permita, e facelo comunicando a súa estimación ou desestimación de forma motivada.

Presentáronse tamén algunhas queixas solicitando cambios na clasificación e cualificación do chan, cuestións nas que a nosa capacidade de supervisión é moi limitada, dada a autonomía e discrecionalidade na que se desenvolve a potestade administrativa da planificación urbanística, supervisada en todo caso pola Xunta de Galicia a través da Consellería de Medio Ambiente e Ordenación do Territorio.

As queixas máis habituais en materia de urbanismo poden englobarse baixo o epígrafe de disciplina urbanística e responden ao suposto no que o reclamante manifesta na súa queixa a pasividade da Administración -aínda que algunhas se refiren á APLU, a maioría refírense á administración municipal- ante unha denuncia por infracción urbanística.

Expedientes cuxa tramitación se dilata de forma non comprensible nin xustificable, ou a inhibición ou abandono na aplicación das medidas disciplinarias adoptadas, mesmo, nalgúns casos, ratificadas por sentenzas xudiciais.

Mesmo existe algún caso, no que o concello fai caso omiso das súas resolucións, das denuncias dos veciños e trata de aproveitar a revisión do PXOM para legalizar algo que previamente declarara ilegalizable e sobre o que recaeran resolucións firmes.

Durante o ano 2016 publicouse e entrou en vigor a Lei 2/2016, do 10 de febreiro, do solo de Galicia que substitúe á 9/2002, do 30 de decembro, de ordenación urbanística e protección do medio rural de Galicia.

Por Decreto 143/2016, do 22 de setembro, aprobouse o Regulamento da Lei 2/2016, do 20 de febreiro, do solo de Galicia.

Entrou en vigor a Lei 19/2013, do 9 de decembro, de transparencia, acceso á información e bo goberno e a Lei 39/2015, do Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas, tamén a Lei 1/16, do 1 de xaneiro, de transparencia e bo goberno, que desenvolve a anterior e ten como obxectivo incrementar e reforzar a transparencia da administración pública, recoñecer e garantir o dereito á información e

establecer as obrigacións de bo goberno que deben cumprir os responsables públicos así como as consecuencias xurídicas derivadas do seu incumprimento.

Todas elas teñen unha influencia directa na tramitación dos expedientes desta área e nas relacións dos cidadáns coa Administración.

II. DATOS CUANTITATIVOS

No ano 2016 presentáronse nesta área 114 queixas, das cales 107 foron admitidas a trámite, 1 remitida ao Defensor del Pueblo e 6 inadmitidas.

Das queixas admitidas 94 concluíronse e 13 están en trámite.

Tamén durante ao ano 2016 tramitáronse e concluíronse 92 queixas de anos anteriores, das cales 1 corresponden ao ano 2006, 4 ao ano 2012, 7 ao ano 2013, 22 ao ano 2014 e 58 ao ano 2015, quedando pendente de remisión de informe complementario una do ano 2013 do Concello de Santiago de Compostela e ora queixa do ano 2015 correspondente ao Concello de Boiro.

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	114		114	
Admitidas	108	94,74 %	108	94,74 %
Non admitidas	6	5,26 %	6	5,26 %
Remitidas ao Defensor del Pueblo	0	----	0	----

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	95	87,96 %	95	87,96 %
En trámite	13	12,04 %	13	12,04 %

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2016, a situación actual é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2015	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2016
2012	1	3	4	4	0
2013	2	5	7	6	1
2014	18	4	22	22	0
2015	35	23	58	57	1

III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN

1.- As actuacións en materia de urbanismo divídense en tres partes:

Planeamento urbanístico.

Xestión urbanística.

Disciplina urbanística.

Co planeamento urbanístico redáctase un conxunto de instrumentos técnicos e normativos para ordenar o uso do solo e regular as condicións para a súa transformación ou, de ser o caso conservación.

Con el configúrase o modelo urbanístico que se concreta no Plan Xeral de Ordenación Municipal.

O planeamento de desenvolvemento instrumenta a xestión a través dos sistemas de actuación, reparticións de cargas e beneficios, establecemento de polígonos, etc., que culmina na fase de urbanización e edificación onde teñen cabida os medios de intervención administrativa (licenzas e comunicacións previas).

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

> A disciplina urbanística, ou máis ben a indisciplina, é unha das disciplinas menos aplicadas, ou quizais a menos aplicada de todas, debido en gran parte á debilidade das estruturas administrativas municipais.

Algúns concellos xustifican a demora na tramitación de expedientes de reposición da legalidade urbanística pola falta de persoal, dándose o caso, que non é infrecuente, que o único técnico municipal de urbanismo sexa o secretario/a municipal.

A Comunidade Autónoma galega dispón dun organismo, a Axencia de Protección da Legalidade Urbanística (APLU), dependente da Consellería de Medio Ambiente e Ordenación do Territorio, que se crea co afán de colaborar cos concellos para mellorar a calidade da ordenación urbanística e aplicar directamente, nos casos previstos, a disciplina urbanística especialmente no medio rural e na zona de servidume de protección do dominio público marítimo-terrestre.

Sobre o tema da disciplina urbanística merece a pena reflexionar porque a maioría das queixas tramitadas durante o ano 2016 teñen que ver precisamente con isto, igual que pasou en anos anteriores e posiblemente ocorrerá igual nos vindeiros anos.

Isto ocorre non porque falte normativa senón pola falta de aplicación efectiva e real da normativa, non falla a norma, falla na nosa opinión a aplicación da mesma, e isto é algo

que observamos ano tras ano e que reiteradamente vimos expoñendo nos nosos informes anuais.

Entendemos que esta cuestión é relevante, ata o punto de que pode considerarse como a clave de bóveda do urbanismo pois se a disciplina urbanística, os procedementos e as medidas coercitivas non se aplican, o sistema cambalea. Para que o planeamento urbanístico, para que a xestión urbanística se poden infrinxirse e non pasa nada?.

> É por iso que a disciplina urbanística pode ser un elemento clave para determinar a bondade e credibilidade de toda a acción urbanística que desenvolve unha administración ou un goberno municipal.

Non produce, sen dúbida, ningunha alegría ao que a padece, máis ben ao contrario, e sen dúbida tampouco produce ningunha alegría a quen ten que aplicala polos efectos negativos que considera que para el ten, e, derivando a nivel electoral, á opción política que representa.

Pasa en zonas rurais que, en moitos casos, auténticas ilegalidades urbanísticas pasan á consideración de fóra de ordenación polo transcurso de seis anos sen que por parte da administración municipal se adopte ningunha resolución que afecte á inspección, suspensión, sanción e restablecemento da legalidade urbanística, converténdose de "facto" nunha situación de legalidade.

> Sen dúbida onde máis observamos as debilidades na esixencia da disciplina urbanística é nos pequenos e medianos municipios.

2.- Efectivamente, a maioría das queixas proveñen deste tipo de municipios, nos que resulta moi complicada a aplicación da disciplina urbanística, pola escaseza de medios materiais e persoais, e polas vinculacións que existen entre todos os veciños e nalgúns casos polo deixamento do "… ti vai facendo e logo xa se verá".

Non existe ningunha dúbida ao afirmar que a proximidade entre o órgano encargado de sancionar ou esixir a restauración da legalidade urbanística e a persoa sobre a que recae a

sanción ou o expediente de reposición da legalidade, dificulta en moitos casos a súa aplicación.

Observamos nas persoas que se dirixen a esta institución poñendo de manifesto irregularidades urbanísticas e a pasividade ou inactividade do concello ante as súas denuncias, que cando falamos con eles para explicarlles e darlle a coñecer o noso labor de investigación transmítennos unha sensación de impotencia que lles leva a cuestionarse non só a propia lei senón que tamén transmiten a sensación de frustración e desencanto sobre as persoas e institucións encargadas de aplicala, atribuíndo nalgúns casos a inactividade ou a non resposta a cuestións políticas que deterioran o papel da política e os partidos políticos, peza clave do noso sistema democrático.

Non é só a proximidade, as relacións sociais e de interdependencia que se establecen nos pequenos municipios o que pode explicar esta situación senón tamén a falta de medios materiais, técnicos, económicos e persoais que dificultan a aplicación da disciplina urbanística.

> Detectado este problema, deberíanse potenciar e reforzar os servizos de asistencia técnica, económica e xurídica aos municipios, por parte das deputacións provinciais, dado que é xustamente a cooperación cos pequenos e medianos municipios a competencia nuclear destas institucións.

Nalgún caso detectamos que un concello carecía de persoal técnico na área de urbanismo (arquitecto técnico municipal) carecendo de recursos económicos para contratar unha asistencia técnica temporal mentres non se cubrise a praza, o que implicaba que durante meses e meses todos os expedientes estivesen paralizados. O mesmo ocorre coa asesoría xurídica, ao estar de baixa o titular, o concello ten paralizada a tramitación de expedientes producíndose unha acumulación deles e xerando, en ambos os casos, o malestar dos cidadáns que se senten desatendidos polo seu concello. Ambos os casos poderían ser atendidos polas deputacións provinciais, a través dos servizos de asistencia a municipios.

Desde esta institución somos comprensivos con estas situacións que nos expoñen os concellos pero sempre lles transmitimos a opinión de que

> aínda entendendo as dificultades técnicas e prácticas que poden ter non é motivo para non facer fronte ao exercicio das súas competencias nin pode xustificar a inobservancia das normas e a desprotección dos cidadáns, que teñen o dereito para ver atendida ou polo menos respondida a súa demanda e o concello ten a obrigación de resolver.

Somos conscientes de que só chegan a esta institución unha parte dos problemas que nesta materia se producen nos concellos por iso o pasado ano no noso informe afirmabamos que era razoable reflexionar sobre esta cuestión e propoñer a posibilidade, polo menos desde a reflexión teórica, de que as competencias en materia de inspección, sanción e restablecemento da legalidade urbanística que corresponde aos municipios de menos de 5.000 habitantes, pasen a ser competencia da Axencia de Protección da Legalidade Urbanística.

A APLU ten dous tipos de competencias:

Orixinarias, atribuídas directamente pola Lei do Solo e os seus estatutos. Obras e usos prohibidos, suxeitos a autorización autonómica e plan especial de solo rústico e zona de servidume de protección do dominio público. Esas competencias tenas en toda Galicia, á marxe de se o concello está ou non adherido.

Competencias delegadas. Son as competencias que por lei corresponden aos concellos e estes delegan na APLU, son obras e usos de todo tipo de solos, excluído o urbano, que non sexan competencia da APLU por competencia orixinaria. Os concellos poden delegar competencias, excluído o solo urbano. Poden delegar toda a disciplina urbanística, inspección, reposición e sanción.

Segundo a información achegada pola APLU na súa páxina web o 31 de decembro de 2016, 62 dos 313 concellos galegos adheríronse á Axencia, dos cales 22 pertencen á provincia da Coruña, 9 á de Lugo, 20 á de Ourense e 11 a Pontevedra. Hai 4 concellos

máis adheridos que non figuran na web porque non se publicaron os convenios no DOG e por tanto non producen efecto.

Non afectan á APLU os problemas de proximidade co cidadán nin a escaseza de medios materiais, técnico-xurídicos e económicos que caracterizan aos pequenos municipios, contando ademais coa vontade e a decisión de garantir a execución e cumprimento da disciplina urbanística.

É indubidable que a disciplina non é tan ben recibida como o é o plan e a xestión urbanística. Como diciamos no anterior informe, non é función desta institución profundar sobre esta cuestión, limitámonos a informar e poñer de manifesto os problemas que detectamos facendo unha breve reflexión sobre posibles solucións. En todo caso, é a Xunta de Galicia, os grupos parlamentarios e a FEGAMP quen debe completar esta reflexión se o consideran adecuado.

Tal como facemos constar nos nosos informes anuais este é o motivo principal das queixas que recibimos. Constrúese, facendo caso omiso das normas, alí onde non se pode, obviamente sen licenza, ou se constrúe con licenza máis do autorizado.

Este é un problema que detectamos fundamentalmente en pequenos municipios aínda que tamén se reciben queixas de municipios de máis de 20.000 habitantes.

3. Planificación urbanística:

Nesta materia só se presentaron tres queixas que fan referencia á tramitación das alegacións, aínda que con características distintas:

Atraso na resposta.

Alegación fóra de prazo presentada como recurso de reposición á aprobación provisional dun Plan.

Falta de motivación na resposta.

Na queixa Q/63618/16 expónsenos que despois de transcorrer máis de tres anos desde a presentación dunha alegación no prazo establecido para iso, e a pesar das chamadas

telefónicas ao concello interesándose polo resultado da alegación e da presentación, no mesmo sentido, dun escrito ao amparo do artigo 42 da Lei 30/1992, entón en vigor, solicitando información sobre se se tivo en conta a alegación presentada, non obtivera resposta por parte do concello.

Solicitaba no seu escrito que esta institución lle axudase na defensa dos seus dereitos.

Unha vez solicitada información ao concello remitímoslle a seguinte información:

"Esta administración local tramitou estritamente o procedemento establecido na Lei 9/2002, do 30 de decembro, de ordenación urbanística e protección do medio rural de Galicia e no Real Decreto 2159/1978, do 23 de xuño, polo que se establece o Regulamento do Plan Urbanístico, debendo adecuarse en data actual ás previsións da vixente Lei 2/2016, do 10 de febreiro, do solo de Galicia, dado que o novo Plan Xeral de Ordenación Municipal deste Concello de Culleredo estaba en tramitación e aínda non foi aprobado definitivamente.

Neste sentido, a normativa vixente no momento da tramitación e a actualmente en vigor establecen un procedemento específico e detallado para a aprobación do plan xeral.

Finalizada a fase de elaboración do plan, e inmediatamente antes da súa aprobación inicial, o expediente completo remítese ao conselleiro competente en materia de urbanismo e ordenación do territorio o seu informe.

Posteriormente o concello procede á súa aprobación inicial e seguidamente foi sometido ao trámite de información pública, durante un mes mediante anuncio que se publicará no Diario Oficial de Galicia e en dous dos xornais de maior difusión na provincia. Simultaneamente e durante o mesmo prazo, dáselles audiencia aos municipios limítrofes.

Ao mesmo tempo que o trámite de información pública, a administración municipal solicítalles ás administracións públicas competentes os informes sectoriais que resulten necesarios, que deberán ser emitidos no prazo máximo dun mes, agás que a lexislación sectorial sinale outro prazo. Ao mesmo tempo, deberá solicitar da consellería competente en materia de medio ambiente o preceptivo informe ambiental, que será emitido no prazo dun mes.

Os servizos técnicos e xurídicos municipais emiten informe respecto da conformidade do plan coa lexislación vixente e da calidade técnica da ordenación proxectada.

Cumpridos os trámites sinalados nos apartados precedentes, o pleno do concello aprobará provisionalmente o contido do plan coas modificacións que fosen pertinentes e someterallo, co expediente completo debidamente dilixenciado, ao órgano autonómico competente que deba outorgar a aprobación definitiva.

Tras a aprobación inicial dos instrumentos xerais do plan, procede tanto o trámite de información pública en beneficio dos particulares, a efectos de darlles a coñecer a actuación urbanística e permitir a presentación de alegacións, suxestións, etc., como a audiencia aos organismos da administración pública ou institucións con análoga finalidade. Neste caso, o xoves 14 de febreiro de 2013, publícase no Boletín Oficial da Provincia da Coruña o anuncio de aprobación inicial do Plan Xeral de Ordenación Municipal de Culleredo, así como o acordo de suspensión de licenzas.

O obxectivo é que os interesados poidan examinar o proxecto de plan e presentar as alegacións que consideren oportunas. Este trámite ábrese por medio da inserción dos correspondentes anuncios.

Presentadas as alegacións ou suxestións recibidos, son informadas polo equipo redactor, propoñendo a resolución que sexa máis oportuna e acorde cos obxectivos de ordenación do municipio. Informadas polos técnicos e ditaminadas pola comisión informativa, o pleno resolve o procedente e os acordos estimatorios ou desestimatorios elévanse ao equipo redactor para elaborar o documento definitivo do plan que se somete a aprobación provisional do pleno da corporación.

En todo caso, procede sinalar que a aprobación definitiva do plan xeral corresponde ao órgano autonómico a partir de cuxo momento o Plan existe e ten vixencia, pero a eficacia e entrada en vigor depende do acordo aprobatorio e das normas urbanísticas.

Será ese o momento no que se notificará aos alegantes, o acordo de aprobación definitiva e a resolución das súas alegacións, podendo interpoñer os correspondentes recursos contra o acto aprobatorio do plan. Só cando este apróbase e publica é cando pode afirmarse que unha alegación foi estimada ou desestimada, en función da incorporación ou non ao plan aprobado.

Neste caso, aínda non está finalizada a tramitación do novo plan, non existindo acordo de aprobación definitiva.

> Os instrumentos de planeamento son disposicións de carácter xeral, polo que contra a súa aprobación definitiva non se poderá recorrer en vía administrativa, senón tan só a través do correspondente recurso contencioso-administrativo nos termos previstos na lexislación aplicable."

Comunicámoslle tamén que o trámite de presentación de alegacións non encaixa co contido do artigo 42 da Lei 30/1992, actualmente o artigo 21 da Lei 39/2015, do 1 de outubro, do procedemento administrativo común das administracións públicas, ao entender as alegacións como unha forma de participación cidadá na formación dun Plan Xeral, sen que estea regulada a forma nin o prazo no que deben ser contestadas, aínda que si debe figurar ao aprobarse definitivamente o Plan entre os documentos que o integran un Anexo onde se recollan todas as alegacións presentadas e a súa estimación ou desestimación.

Nada impide, pois, que se responda directamente ao interesado notificándolle o resultado do estudo das súas alegacións. Entendemos que debería facerse, polo menos cando é un número manexable, comunicándolle, cunha breve motivación, a estimación ou desestimación das mesmas, pois sen dúbida favorece a transparencia que debe presidir toda acción da administración pública, máxime cando se trata da redacción dun Plan Xeral.

> Sabemos que non é posible a comunicación da estimación ou desestimación nos prazos que serían razoables pois habitualmente o estudo das alegacións comeza despois de recibir e incorporar todos os informes sectoriais.

Na queixa Q/64868/16 solicítasenos amparo ante a indefensión que se lle produce ao noso comunicante ao non serlle admitida a trámite unha alegación presentada fóra do prazo establecido para iso, presentada despois da aprobación provisional do Plan coa

forma de recurso de reposición á aprobación provisional e na que se pretendía que un solo considerado rústico de protección de augas pasase a ser considerado solo de núcleo rural.

O concello acordou comunicar ao interesado que o acordo de aprobación provisional non pon fin á vía administrativa polo que non é susceptible de recurso.

Entendemos que non existe indefensión, como alegaba o denunciante, e pode presentar recurso contencioso-administrativo ante o Tribunal Superior de Xustiza de Galicia, contra a aprobación do Plan xa que ao ser este unha disposición de carácter xeral non pode ser recorrida en vía administrativa.

Existe outra queixa máis, a Q/64095/16. Neste caso o concello si respondera aos alegantes notificándolles o resultado da súa alegación. O que se denunciaba era o que consideran falta de motivación, entendendo neste caso o concello que estaba suficientemente motivada ao considerar que a proposta do plan adaptábase mellor aos obxectivos que se pretendían conseguir.

Estas son as queixas que en materia de planeamento se recibiron e tramitaron durante o ano 2016, non sendo especialmente significativas nin polo número nin polo contido.

4.- Falta de medios na Administración Local.

> Unha das razóns que adoitan dar os concellos nas súas respostas a esta institución como xustificación da inactividade que se aprecia na tramitación de expedientes, falta de resposta a denuncias presentadas ante o concello, etc., é a falta de medios persoais, que provoca acumulación de expedientes, denuncias e dilacións na súa tramitación.

Xa comentamos anteriormente que podemos entender a situación que expoñen os concellos, causada, en parte, polas disposicións do Goberno de España sobre a contratación de persoal, pero non pode ser un motivo de xustificación pois non decae a obrigación de resolver por parte da administración, debendo buscar os concellos a

colaboración das deputacións para resolver estes problemas puntuais ou contratar unha asistencia externa polo tempo que sexa preciso, sempre que dispoñan dos medios necesarios para pagala.

Na queixa Q/142/16, que ten entrada o día 28/01/2016 pode verse un dos efectos que esta situación pode provocar. Un veciño presenta ante o concello varios escritos con datas 25/3/2015; 07/05/2015; 25/05/2015; 03/07/2015 e 27/06/2016 nos que solicita a paralización dunha vivenda que se estaba construíndo sen licenza e nun terreo que non era da súa propiedade.

O día 02/02/2016 dirixímonos ao concello dándolle a coñecer o problema que se expoñía na queixa e solicitándolle, deixando á marxe a cuestión da propiedade do terreo, pois esas cuestións teñen que dilucidarse ante os tribunais de xustiza e as licenzas outórganse sen prexuízo de terceiros, que nos informase das actuacións realizadas polo concello ante as denuncias presentadas.

Un ano despois da presentación da queixa o problema está sen resolver, por parte do concello non se fixo nada. Descoñecemos se se seguiu construíndo a vivenda, se foi así e ao final ponse de manifesto que é ilegalizable e obrígase á súa demolición non cabe dúbida de que o problema terase agravado con respecto ao que sería se se actuase desde a primeira denuncia, cando se estaba construíndo.

Con respecto a esta queixa o concello remitiunos un primeiro escrito, con data 17/03/2016, no que nos remite copia do expediente onde figura un escrito do concello dirixido ao interesado no que se comunica que a vivenda en construción carece de licenza.

O día 14/04/2016 recibimos un novo escrito do concello no que se nos indica que o expediente se atopa pendente de informe técnico informándonos que “existe un atraso na oficina de urbanismo como consecuencia de diversas contratacións para o posto de aparellador” e que “a alcaldía está a traballar na actualización e posta ao día dos expedientes de urbanismo, poñendo todos os medios ao seu alcance”.

O día 27/07/2016 infórmanos de novo que “o expediente está pendente de informe técnico debido a que o concello aínda non posúe aparellador municipal e por tanto existe un atraso na oficina de urbanismo”.

O día 13/10/2016 infórmanos de novo que o expediente "está pendente de informe técnico" e anúncianos que o pasado día 07/10/2016 se realizaron as probas para a selección dun aparellador municipal que o máis axiña posible se incorporará e procederá a emitir informe técnico.

O día 28/12/2016 infórmanos que o pasado día 28/10/2016 incorporouse ao seu traballo o aparellador, que o informe técnico está pendente de realizar pois existen outros expedientes pendentes de tramitación e seguirán unha rigorosa orde na súa tramitación.

Outro caso que pode ilustrar a situación que existe en bastantes municipios fundamentalmente pequenos e medianos é a que se pon de manifesto no expediente Q/12529/16, nela infórmannos que o concello con data 18/10/2013 ditou unha resolución na que se declaraban unhas obras ilegais e ordenaba a súa demolición. Esta resolución foi recorrida ante o xulgado contencioso-administrativo, que ditou sentenza desestimando o recurso, ratificando a resolución.

Con data 08/07/2015 e 19/01/2016 solicítase ao concello que proceda a efectuar a demolición, sen obter resposta do concello.

Ao solicitar esta institución información ao concello este respóndenos con data 27/07/2016, que "non dispón de medios persoais e/ou técnicos suficientes para levar a cabo o necesario seguimento e control da totalidade das actuacións en materia de disciplina urbanística que se realizan no termo municipal", adquirindo o compromiso de manternos informados das actuacións que leven a cabo. A pesar dos requirimentos que fixemos para iso, á data de redactar este informe non remitira ningunha información.

Existen tamén concellos onde a razón das demoras é a falta de servizos xurídicos, nalgún caso con tempo superior a un ano, acumulándose denuncias e expedientes de cidadáns que ven como pasa o tempo sen obter ningún tipo de resposta contemplando unha inactividade por parte do municipio que conculca os dereitos que como cidadán teñen na súa relación coas administracións.

Non nos parece razoable a resposta que algunhas veces recibimos verbalmente cando nos din que os denunciantes poden recorrer por inactividade ante o contencioso-administrativo.

Entendemos que esa non é a solución nin xustifica a inactividade, pois obriga ao cidadán que reclama os seus dereitos a acudir á vía xudicial cos gastos que iso supón, cando a administración afronta ese gasto co orzamento sen que lle supoña ningún custo persoal a ningunha das persoas obrigadas a resolver.

Reiteramos que entendemos que sería conveniente:

Explorar a vía das deputacións provinciais cos servizos de asistencia técnica, económica e xurídica aos pequenos municipios, que suplan ou palíen as carencias destes.

Que se estimule a contratación temporal de asistencias técnicas externas, nalgúns casos é difícil pola precariedade de medios dos concellos.

Que se estude a posible atribución, mediante convenios, dalgunhas das competencias en materia de disciplina urbanística á APLU.

5.- Urbanismo. Disciplina urbanística.

O estudo e tratamento das queixas de urbanismo (a maioría, como todos os anos, refírense a problemas de disciplina) levase a cabo baixo unha perspectiva xurídica. Neste sentido, é sobradamente coñecido o impacto de mecanismos legais que permiten ás administracións públicas, en particular aos concellos, intervir no uso do solo.

Unha vez aprobado o plan urbanístico, no que se planea a ordenación do territorio do municipio, o papel fundamental da administración municipal estriba en facer que se respecten as previsións do Plan.

Un dos principais instrumentos para conseguir esta finalidade é a licenza urbanística, que constitúe unha autorización administrativa de carácter regrado, de tal maneira que un concello non pode denegar unha licenza para un proxecto de obras se este se axusta ás determinacións do Plan e cumpre coa normativa urbanística.

É nas obras realizadas sen licenza, ou excedéndose da licenza concedida, nas que recae unha especial responsabilidade dos concellos, que deben velar polo cumprimento da normativa urbanística e aplicar as medidas de disciplina que a lei contempla para legalizar o construído ou, no seu caso, ordenar a súa demolición e lograr que se leve efectivamente a cabo.

Unha vez realizadas estas reflexións con carácter xeral, parece oportuno facer referencia a algunha das queixas que dalgunha maneira poden ilustrar as afirmacións anteriores e que se tramitaron durante o ano 2016.

Adoita ser o denunciante dunha presunta infracción urbanística, como xa expuxemos en anos anteriores, quen presenta unha queixa por estimar que a administración competente –na maioría dos casos o concello, aínda que tamén algunhas queixas se dirixen contra a Axencia de Protección da Legalidade Urbanística (APLU)- non actúa coa debida dilixencia na protección da legalidade urbanística.

A maioría das queixas, por non dicir a totalidade, que se presentan nesta institución refírense a expedientes de disciplina urbanística iniciados tras a denuncia dun particular. Pon isto de manifesto que os servizos de inspección urbanística deberían efectuar un control efectivo das obras, non podendo quedar a aplicación práctica das normas de disciplina ao azar das denuncias dos particulares que se sintan agraviados por unha determinada obra ilegal.

Normalmente os escritos que se reciben son de particulares (nalgúns casos asociacións) que denunciando unha presunta infracción urbanística ante a administración, fundamentalmente local, ven como transcorre o tempo sen ningún tipo de resposta, obviando a obrigación de resolver e os prazos establecidos para iso.

Ante a actuación da oficina do Valedor do Pobo, o habitual é que a administración afectada responda, nalgúns casos despois de varios requirimentos, á nosa solicitude de información e por medio da nosa mediación o problema motivo da queixa se resolva. Ás veces, as menos, é necesario para iso que recorramos á formulación de recomendacións,

suxerindo á administración a adopción dunha actuación concreta e determinada para a solución do problema. Recomendacións que adoitan ser aceptadas.

Algúns casos que ilustran estas afirmacións poden verse nas queixas:

Q/88/16, na que se nos informa que no mes de maio de 2015, como parte interesada no procedemento, a denunciante foi notificada da resolución adoptada no expediente de reposición da legalidade urbanística. Na devandita resolución acórdase a demolición das obras e a imposición de multas coercitivas se esta non se leva a cabo.

Ao non executarse por parte do denunciado a demolición ordenada remitiuse escrito ao alcalde solicitando a execución subsidiaria e a imposición de multas coercitivas previstas. Ao pasar o tempo sen obter ningunha resposta por parte do concello, presentan a denuncia ante o Valedor. O expediente está concluído resolvéndose satisfactoriamente.

No expediente Q/651/16, infórmannos o 11 de abril de 2016 que a pesar de presentar no rexistro municipal de maneira reincidente denuncias do que consideran unha ilegalidade, nunha obra que conta con licenza municipal, en ningún caso obtiveron resposta do concello. Solicítannos á institución que obteñamos unha resposta a unha actuación "por parte dos nosos gobernantes que ao noso entender é de todo punto irresponsable e impropia por parte de quen ostenta a representación dos veciños".

Finalizase o expediente o 9 de decembro de 2016 cun escrito que nos remiten os denunciantes facéndonos chegar "o noso máis sincero e profundo agradecemento por toda a xestión realizada por ese organismo para que o Concello de Mos inicie expediente de revisión de oficio da licenza concedida".

No expediente Q/13319/16 denúnciase a inactividade do Concello de Ordes nun expediente de reposición da legalidade urbanística. Infórmannos que o concello o día 17 de xullo de 2015 aprobou a incoación dun expediente. O 11 de agosto preséntanse alegacións ao mesmo. Á data de presentación do escrito de queixa, 02/09/2016, por parte do concello non se realizou ningún trámite máis no expediente. Solicítannos que garantamos os seus dereitos e requiramos ao concello para que continúe coa tramitación do expediente administrativo de restauración da legalidade urbanística ata a súa finalización. Iniciado o noso labor de mediación o concello reanuda a tramitación, comunicándolle ao denunciante como interesado, todas as actuacións que nel leven a cabo.

No expediente Q/23241/14, resolto este ano, infórmannos que o 23 de agosto de 2012 e o 1 de febreiro de 2013 preséntanse escritos no Concello da Pobra do Caramiñal denunciando a construción dun galpón nunha leira que non reúne os requisitos para iso. Despois de múltiples avatares durante o ano 2016 o concello acordou proceder á incoación dun expediente de reposición da legalidade ao comprobar que as obras non se axustan á licenza concedida.

> Observamos tamén na tramitación dos expedientes por parte do concello que unha vez que se resolveu o expediente de reposición da legalidade urbanística e se decretou a demolición da obra ilegal caese nalgúns casos nunha absoluta pasividade ou inactividade do concello.

Acordouse a demolición pero persiste na realidade material a ilegalidade urbanística, mostrándose reticentes os concellos co fin de conseguir unha efectividade práctica da resolución adoptada, sen tentar medidas de execución forzosa, como as multas coercitivas, que deberían de impulsar aos infractores á restauración da legalidade urbanística, multas que cando se impoñen en ocasións non se cobran.

Non é raro comprobar como, nalgúns casos, adoitan admitirse a trámite polos concellos unha diversidade de escritos presentados polos interesados que dificilmente se poden considerar como recurso administrativos, e que non fan máis que dilatar a situación de ilegalidade, esperando unha posible prescrición ante a pasividade da administración, ou ben por algunha modificación dos instrumentos de ordenación urbanística que permitan a legalización da obra.

No apartado de resolucións do Valedor do Pobo poden verse algúns exemplos que ilustran estas afirmacións.

6.- Outro tipo de queixas.

Existen tamén outro tipo de escritos que comentamos aínda que non son significativos: denúnciasenos no expediente Q/12951/16 que se lle esixe por parte do concello 100 € polo inicio dun expediente municipal. Neste caso non é máis que a aplicación do disposto na “ordenanza fiscal reguladora da taxa por expedición de documentos administrativos”

aprobada o día 12 de novembro de 2012 Nela establécese que "aqueles expedientes iniciados a instancia de parte que requiran visita de comprobación dos servizos técnicos municipais" crearán unha obrigación de pago dunha taxa de 100 €.

Noutra queixa, Q/12690/16, solicítasenos que se configure un novo núcleo rural nunha zona determinada. Presentouse unha alegación neste sentido durante a exposición pública do Plan despois da súa aprobación inicial. Respondémoslle dicíndo que esta institución non ten ningunha competencia na redacción dun PXOM, nin sobre o seu contido. Lembrándolle a posibilidade de interpoñer recurso contencioso-administrativo contra a aprobación definitiva do plan, no momento no que se produza e fose publicado.

Existe tamén algunha denuncia polo mal estado no que se atopan leiras lindeiras coa vivenda do denunciante, con abundante maleza con risco de incendio en época estival e en condicións insalubres.

Certamente, é obrigación dos propietarios dos solares e inmobles o mantemento nas debidas condicións de hixiene, salubridade, seguridade, limpeza e ornato público. Normalmente ante esta denuncia os concellos diríxense aos propietarios esixíndolles o mantemento adecuado.

7.- Axencia de Protección da Legalidade Urbanística (APLU)

A Axencia de Protección da Legalidade Urbanística (APLU), foi tamén obxecto de catro escritos de queixa, referíndose todos eles á demora en responder os recursos presentados, correspondendo tres a actuacións realizadas na provincia de Pontevedra e unha na de Lugo.

Todos os expedientes resolvéronse durante o ano, sendo destacable a colaboración que atopamos na tramitación das queixas.

8.- Queixas non admitidas a trámite.

Foron seis as queixas presentadas ao longo de 2016 que non foron admitidas a trámite por distintas razóns:

Na queixa Q/300/16 indícansenos os danos que lles produciu a anulación do PXOM de Vigo polo Tribunal Supremo. Estaba a tramitarse no concello a solicitude de licenza para construír unha vivenda en solo urbano e a anulación causáralles moitos prexuízos. Non admitimos a trámite esta queixa por entender que se se trataba de solo urbano e a licenza estaba a tramitarse debían de acudir primeiro a informarse ao concello, alí podíano informar sobre o estado de tramitación.

No caso de que non obtivese resposta aconsellámoslle que no prazo dun mes se puxese de novo en contacto coa institución, facéndonos saber este extremo.

Foi inadmitida por non existir actuación administrativa previa.

Na Q/550/16 infórmasenos que no terreo que posúe está clasificado no PXOM como solo urbano consolidado no ámbito da ordenanza 9 de predios singulares en solo urbano con protección non integral, o que implica que non pode dividir e segregar o terreo.

Respondémoslle que só pode modificarse a situación do terreo cun cambio de plan, que pode solicitar mediante unha modificación puntual do plan ou solicitando a súa inclusión con motivo da revisión do mesmo.

Non é unha cuestión sobre a que esta institución poida manifestarse aconsellándolle que se dirixa ao concello expoñendo a súa pretensión para que se estude a posibilidade de incorporar o devandito cambio á novo PXOM, cuxa redacción xa foi adxudicada.

Na queixa Q/12641/16 faise referencia á falta dun cartel dunha obra municipal do Concello de Vigo.

Dado que é unha obra municipal e existe nesa cidade un Defensor do Cidadán, remitímolo a el facilitándolle a súa dirección e teléfono, sendo inadmitida a queixa.

A queixa Q/63767/16 non se admite por referirse a feitos ocorridos hai máis dun ano, segundo o que establece o artigo 18.3 da Lei 6/1984, do Valedor do Pobo.

Na queixa Q/64301/16 preséntase un conflito entre particulares que foi obxecto de varios procedementos xudiciais con sentenzas desfavorables ás pretensións do denunciante.

Lembrámoslle que as discrepancias coas resolucións ditadas por tribunais e xulgados deben substanciarse polas vías previstas nas nosas leis procesuais, nos supostos e requisitos que as ditas leis prevén e ante os tribunais de xustiza, non podendo esta institución interferir nos procedementos xudiciais nin revisar as resolucións que neles se ditan.

Na queixa Q/64797/16 infórmasenos que se recibiu unha resolución da APLU na que se obriga a precintar unha nave e derrubar unha "casiña" construídas en solo rústico de especial protección forestal.

Contra a devandita resolución presentouse un recurso de reposición que foi desestimado e un recurso contencioso-administrativo tamén desestimado. Non admitimos a trámite esta queixa expoñéndolle que non podemos revisar as resolucións que ditan os xulgados e tribunais de xustiza.

IV. RESOLUCIÓNS DO VALEDOR DO POBO

RESOLUCIONES DEL ÁREA DE URBANISMO					
Nº	EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN Y FECHA	RESPUESTA	ENLACE
1	Q/14220/15	Defecto na construción que non permite a conexión cos colectores	Concello de Miño 08-02-16	ACEPTADA	Q/14220/15
2	Q/21977/14	Licenza de obra menor no Concello de Tui	Concello de Tui 09-02-16	ACEPTADA	Q/21977/14
3	Q/992/16	Vivenda en estado ruinoso no Concello de Ferrol	Concello de Ferrol 31-05-16	ACEPTADA	Q/992/16
4	Q/20768/14	Expediente de reposición legalidade urbanística Concello Gondomar	Concello de Gondomar 23-06-16	ACEPTADA	Q/20768/14
5	Q/1/16	Plan especial de núcleo rural	Concello de Cabanas 29-06-16	ACEPTADA	Q/1/16
6	Q/693/16	Falta de resposta polo Concello de Cabanas a asunto urbanístico	Concello de Cabanas 29-06-16	ACEPTADA	Q/693/16
7	Q/12973/16	Falta de resposta do Concello de Santiago nun expediente para rehabilitación dunha vivenda.	Concello de Santiago 28-09-16	ACEPTADA	Q/12973/16

8	Q/13184/15	Inexecución dunha resolución	Concello de Nigrán 01-10-16	ACEPTADA	Q/13184/15
9	Q/63954/16	Falta de resposta do Concello de Poio a denuncias urbanísticas	Concello de Poio 18-11-16	ACEPTADA	Q/63954/16

V- CONSIDERACIÓNS FINAIS

Dado que os problemas que se poñen de manifesto nos escritos de queixa que se presentan nesta materia ante a oficina do Valedor do Pobo son similares ano tras ano, xirando a maioría deles ao redor de cuestións relacionadas coa disciplina urbanística, nas nosas consideracións finais non podemos máis que reafirmamos no contido do expresado no informe anterior.

Nese sentido entendemos que deberían intensificarse as funcións de inspección urbanística pois ademais do efecto disuasorio que tería para os posibles infractores consideramos que tería outros efectos notablemente positivos:

Supoñería un considerable aforro nos custos burocráticos que tería que soportar a administración actuante. Cando se actúa paralizando unha obra ilegal na súa etapa inicial, e por tanto de escasa entidade, implica un procedemento menos complexo que o que se require nunha obra en avanzado estado de construción ou xa finalizada, escenario habitual cando non funciona a inspección.

Cun adecuado funcionamento dos servizos de inspección é máis fácil a restauración da orde urbanística alterada coa obra ilegal, que constitúe o principal obxectivo, ademais da sanción ao infractor, que debe perseguir a administración actuante.

Entendemos que debe mellorarse a efectividade das medidas cautelares que se prevén na lexislación urbanística para o caso de que se acorde a apertura dun expediente de reposición da legalidade urbanística. Como informabamos en anos anteriores estas medidas adoptadas polos concellos non son plenamente efectivas, nin existe un seguimento delas, de tal forma que adoitan burlarse continuando coas obras a pesar da paralización ordenada pola administración.

En canto á execución das medidas de restauración ou reposición da legalidade urbanística sería tamén desexable que coa maior celeridade posible, en canto se comprobe que o interesado non procede á execución directa, se adopten pola administración actuante as oportunas medidas de execución forzosa. A este respecto, tal como manifestabamos no informe anterior, debe mencionarse en particular as multas coercitivas, que deberían impoñerse puntualmente e tamén cobrarse, para que realmente o interesado se vexa obrigado a cumprir a orde de demolición.

Naqueles casos en que por distintas razóns non debese demorarse moito a restauración da legalidade urbanística deberíase acudir á execución subsidiaria.

Cremos necesario insistir unha vez máis que a premisa fundamental neste ámbito é a de conseguir que a administración se adiante aos feitos e que a reacción xurídica-administrativa ante unha infracción urbanística sexa o máis rápida posible para evitar os feitos consumados que van resultar de moi difícil restauración, recuperándose tamén a necesaria credibilidade e confianza no funcionamento da administración e nas persoas que a integran.

ÁREA DE MEDIO AMBIENTE

I. INTRODUCIÓN

O ruído constitúe un problema compartido en todas as comunidades autónomas. Por iso este ano os Defensores do Pobo dedicamos as nosas xornadas de coordinación a esta materia. As XXXI Xornadas de Coordinación de Defensores do Pobo, celebradas en Pamplona os días 22 e 23 de setembro, tiveron por título *La invasión del domicilio por ruidos: la inviolabilidad del domicilio y el derecho a la integridad física y psíquica*. Delas deriváronse importantes conclusións que expoñemos máis adiante.

A contaminación acústica resulta un motivo de preocupación de primeira orde debido ás súas amplas e importantes consecuencias prexudiciais. Hoxe recoñécese unanimemente que as conculcacións nesta orde afectan os dereitos fundamentais. Efectivamente, as vítimas dos ruídos atopan vulnerado o seu dereito á intimidade persoal e familiar no ámbito domiciliario (art. 18.1 e 2 CE). O domicilio é o espazo vital propio de todo ser humano e do que tanto o individuo como a súa familia deben dispoñer en exclusiva. E unha exposición prolongada e grave a determinados niveis de ruído que penetre nel conculca ese dereito, sempre e cando a lesión ou menoscabo proveña de actos ou omisións de entes públicos. Este criterio é sostido pola xurisprudencia do Tribunal Europeo de Dereitos Humanos, do Tribunal Constitucional e do Tribunal Supremo.

> Os Defensores do Pobo dedicamos as nosas xornadas de coordinación a promover a protección das persoas e os seus domicilios fronte aos ruídos e a lembrar que se trata de protexer un dereito fundamental

O avance na protección xurídica e a concienciación da sociedade contra o ruído foi enorme, aínda que novas formas de lecer e comportamento traen consigo novas fontes de ruído e por tanto novas conculcacións que afrontar.

Como sinalamos noutros informes, aínda que as actuacións municipais responden mellor que antes aos problemas de contaminación acústica, coa crise económica apreciamos retrocesos nalgúns concellos cando as súas intervencións xeran gasto, en especial as comprobacións ou medicións do ruído.

As actuacións municipais máis prexudiciais neste ámbito son a presenza de zonas saturadas por contaminación acústica; a promoción ou autorización indiscriminada de actividades ruidosas, fundamentalmente concertos ao aire libre ou en locais non

adaptados para iso; e a falta de actuación contra os ruídos provenientes de terrazas ou clientes no exterior dos locais.

II. DATOS CUANTITATIVOS

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	296		174	
Admitidas	291	98,31 %	169	97,12 %
Non admitidas	5	1,69 %	5	2,88 %
Remitidas ao Defensor del Pueblo	0	----	0	----

Neste exercicio aumentaron as queixas de medio ambiente (de 138 a 174), pero diminuíu considerablemente o número de reclamantes (de 11432 a 296), debido á presentación de menos queixas en serie.

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	203	69,76 %	90	50,27 %
En trámite	88	30,24 %	79	49,73 %

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2016, a situación actual é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2015	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2016
2012	0	2	2	2	0

2014	11	0	11	11	0
2015	187	4	191	183	8

III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN

1. As conclusións das XXXI Xornadas de Coordinación de Defensores do Pobo sobre ruídos

Como consecuencia das numerosas queixas sobre ruídos recibidas por todos os Defensores do Pobo e a necesidade de garantir os dereitos afectados, as defensorías españolas decidimos dedicar as XXXI Jornadas de Coordinación a ese problema. A continuación expoñemos as conclusións extraídas do traballo previo realizado polos responsables técnicos no taller realizado en maio en Vitoria e das propias xornadas desenvolvidas en Pamplona en setembro.

Un dos aspectos para resaltar é o progreso na concienciación social contra o ruído e os importantes prexuízos que nos ocasiona. Diso derivouse un recente "progreso xurídico" que levou a considerar a garantía contra a contaminación acústica como un asunto de primeira orde. Como vimos resaltando desde hai tempo ante ao Parlamento de Galicia e as administracións galegas, as conculcacións nesta orde non só afectan os dereitos constitucionais como o dereito ao medio ambiente adecuado e a calidade de vida, ou ao dereito á saúde, senón tamén a un dereito fundamental. Hoxe é común o criterio de todos os operadores xurídicos á hora de considerar que as vítimas dos ruídos ven vulnerado o seu dereito á inviolabilidade do domicilio ou á intimidade persoal e familiar no seu ámbito.

Así, "nos relatos formulados polas persoas que acoden ás defensorías" principalmente ponse na nosa consideración as inmisións… que alcanzan o interior das súas vivendas provocando molestias que puideron incidir na súa calidade de vida…". Son frecuentes os casos de persoas que se ven obrigadas a abandonar os seus fogares, unha forma de desafiuzamento dolorosa e inxusta, como outras moitas que coñecemos.

> Os casos de abandonos de fogares por ruídos son unha forma de desafiuzamento dolorosa e inxusta, como outras moitas que coñecemos

Como un dos principios que deben guiar a intervención para o control do ruído destácase o principio de responsabilidade do titular da actividade, que debe "adecuar e adaptar o local ás esixencias". A responsabilidade "por infracción … (capacidade do local, horarios, control de ruídos) esixirase ás persoas que incumprisen as obrigacións derivadas da autorización administrativa". Subliñar a responsabilidade dos promotores de fontes do ruído resulta hoxe máis necesario que nunca, posto que as licenzas se tramitan en forma de declaracións responsables e comunicacións previas, sen que se dea unha intervención simultánea dos potenciais afectados nin un acto de comprobación previa da administración.

A aplicación da directiva comunitaria de servizos, evitable en casos relativos á protección do ambiente e de dereitos fundamentais, resultou prexudicial para moitas persoas, ao privalos de elementos de protección moi arraigados na nosa cultura xurídica. Aínda así, a falta de control previo "non pode supoñer unha escusa á hora de defender os dereitos da cidadanía fronte ao ruído xerado por esas actividades... As administracións locais habitualmente reciben as denominadas declaracións responsables e as comunicacións previas ao exercicio da actividade con certa pasividade, cando os riscos dun exercicio irregular aconsellan como mínimo unha inspección do local. Con todo, espérase a actuar a que sexan os cidadáns os que denuncien estas irregularidades".

Neste marco resulta imprescindible que se realicen máis controis por parte das administracións, fundamentalmente a local (no momento da apertura ou no exercicio dun plan de inspección), e que en caso de incumprimentos ou falsidades nas súas declaracións ante a administración, con graves consecuencias para os dereitos afectados, se apliquen sancións proporcionais ao dano causado. Non ten sentido un réxime administrativo de control baseado na confianza nas declaracións dos promotores e os técnicos se cando estes falsean a realidade non se aplica unha sanción adecuada, administrativa ou penal.

> É imprescindible que se realicen máis controis aos locais e que en caso de incumprimento se apliquen sancións proporcionais ao dano causado

Con todo, a reacción dos concellos ante incumprimentos é xeralmente tépeda e na maior parte dos casos non pasa de simples advertencias ou requirimentos de corrección ou legalización; de cando en cando formalízanse e culminan expedientes sancionadores e peches ou precintos cautelares. Con iso todo o tempo que dura este trámite (xeralmente

moito), meramente corrector, xoga en contra da vítima do ruído, que ve como a inmisión se prolonga.

En contra do anterior nas Xornadas de Coordinación expresouse con claridade que "o exercicio das potestades de disciplina ambiental non é unha prerrogativa administrativa, senón que é unha obrigación indispoñible das administracións", e que "a intervención do denunciante é un elemento de apoio para un control ambiental adecuado e eficaz que en ningún caso debe substituír esa potestade pública". Ademais, á vítima que promove unha denuncia por ruídos a administración debe recoñecerlle un papel máis protagonista, posto que non está a defender só a legalidade, senón os seus dereitos fundamentais; non é un mero denunciante que promove a acción de oficio da administración, senón un verdadeiro interesado -en sentido administrativo- ao que debe informarse do curso do procedemento e ofrecerse posibles alegacións e recursos.

Non obstante, "as potestades administrativas de disciplina ambiental son un remedio que só se utiliza naqueles casos máis relevantes ou cando existe unha presión ou intervención dun terceiro denunciante. O control ambiental é observado, mesmo polas propias administracións, como unha última medida para restablecer a legalidade polas actividades máis díscolas ou imposibles. Os expedientes de disciplina e sancionadores son actuacións residuais na maioría das administracións. O exceso de esixencias, trabas administrativas e requirimentos segue considerándose un obstáculo para o desenvolvemento social e o crecemento económico. A principal actuación administrativa é tratar de alcanzar acordos voluntarios para a adecuación da actividade contaminante coa legalidade administrativa. En definitiva, moitos municipios non actúan e outros actúan tarde e ineficientemente sen resolver o problema, co que o problema enquístase e agrávase e cada vez faise máis difícil a súa solución".

Moitos municipios non actúan ou fano tarde e ineficientemente

Ademais, á maior parte das denuncias "non se lles dá o trámite correspondente que fixa o ordenamento. En ocasións consiste en "realizar visitas" e redactar boletíns de denuncias que, ao non ter consecuencia ningunha, desmotivan e desprestixian a función tuitiva do servizo de inspección da policía local. É habitual que as visitas policiais dean lugar unicamente a apercibimentos verbais con escasas consecuencias. Dentro deste apartado pode tamén incluírse a dilatada tramitación dos expedientes administrativos, que na práctica adoitan alongarse mesmo ata o extremo de que moitos locais obxecto da actividade administrativa foron xa pechados polos seus donos, antes de que recaia a

decisión municipal que resolva un procedemento disciplinario, o que se traduce na sensación de impunidade das condutas infractoras. Hai que destacar que a pesar de que existe unha acción pública… quen denuncia practicamente sempre é un residente próximo ao lugar dos feitos, cuxa calidade de vida se atopa seriamente afectada polo foco emisor da contaminación acústica… A outra vía para loitar contra esta contaminación é a actuación de oficio, que leva a cabo, cun carácter moi excepcional, a policía local".

En diferentes informes do Valedor do Pobo destácase que a falta de aplicación xeral do réxime sancionador ante condutas que constitúen infraccións fai que os promotores conten coa posibilidade de iniciar e desenvolver a súa actividade de forma ilegal, posto que a reacción administrativa máis común é, como máximo, "legalizar" o mal feito, co que non se cumpre o efecto disuasorio que corresponde aos mecanismos sancionadores. Moitos concellos aplican unha lóxica estritamente urbanística a comportamentos que son claramente sancionables, algo que coñecen os promotores e sofren moitas vítimas do ruído. En moitas ocasións as medidas municipais só son efectivas para as vítimas despois de moito tempo, e que cando se aproxima a decisión municipal os promotores abandonan o local sen sanción e ata traspasan o negocio ilegal.

Ante tal situación nas xornadas concluímos que "son as administracións públicas, sobre todo os municipios, as que deben actuar desde o inicio tan pronto como reciban as primeiras queixas xustificadas dos ruídos dunha forma eficaz e constaten que este se produce e que supera os límites aconsellables. Son as administracións as que poden e deben requirir todo cesamento do ruído que lesione os dereitos dos cidadáns afectados e adoptar as medidas efectivas e proporcionadas para iso. En ocasións, a simple intervención da Administración instando o cesamento do ruído serve para reducir ou eliminar o problema na fase inicial".

A falta de actuación eficaz contra o ruído pretende xustificarse pola falta de medios. "A falta de medios no que concirne aos sonómetros e a formación adecuada para o seu uso non é consecuencia da insuficiencia crónica de medios financeiros dos concellos, agravada por unha crise que parece que non cesa, senón á ausencia de conciencia nos gobernos locais das necesidades de loitar contra a contaminación acústica e, en consecuencia, da súa pasividade, cando non conivencia con quen xera a contaminación".

> A falta de medios que alegan os concellos é consecuencia dunha ausencia de conciencia na necesidade de loitar contra a contaminación acústica

En numerosas ocasións puxemos de relevo a necesidade de que os concellos conten cos medios que precisan para o control dos ruídos e sobre todo que fagan cantos controis e/ou medicións sexan necesarios. Ademais, deben realizarse de forma correcta, no momento en que se produce a conduta infractora e por medio de axente da autoridade.

En moitos concellos non existe policía local fóra do horario laboral ordinario, polo que o control das actividades de lecer resulta máis difícil. Aínda así os concellos teñen a responsabilidade de controlar as actividades, posto que se trata dun asunto da súa competencia. Pódeno facer por medios propios ou en colaboración con outras administracións; pero dado que se trata da súa competencia, os concellos non poden escudarse na falta de medios ou auxilios para non exercela. Sería conveniente que as outras administracións e os corpos policiais colaboren no labor, pero en calquera caso a súa intervención neste terreo débese dar dunha forma concertada de antemán, posto que en caso contrario constatamos que se produce unha inevitable abstención nos controis, que cada administración atribúe á outra.

A falta de actuación eficaz provoca que as vítimas do ruído teñan que acudir aos tribunais de xustiza, onde en numerosas ocasións se producen condenas penais, administrativas ou civís por causa da contaminación acústica consentida por quen debería corrixila a tempo. Por iso nas xornadas resaltamos que “a vía xurisdicional axuda a algúns cidadáns con máis recursos económicos, máis activos ou agrupados con outros, para buscar unha solución ante o abandono ou neglixencia administrativa. Desgraciadamente a vía xudicial é lenta e acódese a ela como unha solución desesperada tras moitos anos de conflito. Mesmo… moitas sentenzas favorables aos damnificados non se executan. Moitos titulares de domicilios (persoas maiores ou soas, ou familias con menos recursos económicos ou menos actitude combativa) atópanse coa penosa e mala solución de ter que soportar e padecer os ruídos excesivos pola inacción administrativa e pola falta de recursos para poder acudir aos tribunais. En moi escasos supostos, a solución máis práctica foi a de cambiar de domicilio. ... Non ten sentido que o exercicio ordinario dun dereito… teña que ser tutelado polos tribunais. O recurso aos tribunais tería que ser evitable se os concellos utilizaran con eficacia os instrumentos legais que teñen ao seu alcance para garantir os dereitos dos cidadáns. Doutra banda, as resolucións xudiciais poden comportar condenas importantes en concepto de indemnización con graves consecuencias nas economías municipais. É por todo o exposto que as administracións deben actuar con firmeza ante situacións de contaminación acústica probadas”.

> A falta de actuación eficaz provoca que as vítimas do ruído teñan que acudir aos tribunais de xustiza; pero non ten sentido que o exercicio ordinario dun dereito fundamental sexa tutelado habitualmente polos tribunais

A pesar dos moitos problemas sinalados, en moitos aspectos o control do ruído progresou (recoñecemento de que se trata dun dereito fundamental, desenvolvemento normativo, aplicación polos tribunais en todas as ordes xurisdicionais, etc). Con todo, mentres se avanzaba nalgúns aspectos xurdiron realidades que supoñen novos cuestionamentos do dereito ao descanso. Son "novos fenómenos que xeran ruído ambiental ou a súa xeneralización". "Nos últimos anos os costumes de lecer variaron en diversos sectores da poboación. Fenómenos como o denominado "botellón", os locais nos que desenvolven actividades de lecer as persoas novas ou a proliferación de terrazas e veladores como consecuencia da prohibición do tabaco nas actividades de hostalería xeraron novos conflitos sociais que non sempre reciben unha adecuada resposta". Iso ten un claro reflexo nas queixas das vítimas e en non poucas ocasións vémonos obrigados a lembrar aos concellos que son competentes (responsables) de corrixir estas novas "fontes de ruído", aínda con maior razón, posto que se xeran na vía pública.

Un problema con características específicas e graves consecuencias é o xerado pola concentración de locais ruidosos. Tratámolo en numerosas queixas, resolucións e informes ao Parlamento de Galicia. "…Deben propoñerse medidas concretas para evitar a concentración dos locais de lecer en zonas saturadas. Os concellos deben evitar concentracións excesivas de locais de lecer nocturno en zonas con usos residenciais" e corrixir a saturación ata alcanzar niveis legais, posto que en caso contrario a responsabilidade municipal resulta clara.

> Deben adoptarse medidas para evitar a concentración dos locais de lecer en zonas saturadas, posto que en caso contrario a responsabilidade municipal resulta clara

Á vista das frecuentes actuacións inadecuadas neste terreo e do fracaso que supón ter que acudir aos tribunais, os defensores reclamamos "mecanismos alternativos para resolver" estes conflitos de convivencia. "Esta figura (do mediador) é realizada na

actualidade polos defensores do pobo cando reciben as queixas dos cidadáns por ruídos molestos".

O ruído, ou a falta de respecto ao descanso dos demais, tamén é un problema de falta de educación. Por iso debe corrixirse a "ausencia dunha conciencia social do problema da contaminación, tanto na sociedade civil como nos poderes públicos... En gran parte este é un problema de carácter educativo, non cultural, posto que nada na nosa cultura leva a pensar que se sinta como algo propio prexudicar gravemente aos nosos concidadáns. Dicir que o ruído forma parte da nosa cultura axuda enormemente ás administracións que non actúan correctamente na súa contra, posto que é unha das súas recorrentes desculpas", algo que resaltamos en anteriores informes ao Parlamento de Galicia.

Para aumentar a conciencia social sobre a gravidade dos ruídos "as administracións competentes deben analizar… a adopción das medidas que sexan precisas, entre as cales xogan un papel fundamental as de educación escolar e as campañas de concienciación á poboación. Débense realizar campañas para a compatibilidade do lecer nocturno e o descanso. Resulta preciso que a concienciación tamén sexa dirixida ao colectivo dos empresarios hostaleiros e, especialmente, aos que se dedican ao lecer nocturno…".

> As administracións deberían realizar campañas de concienciación para a compatibilidade do ocio nocturno e o descanso

Finalmente expresamos que "os defensores do pobo constituímos unha institución útil, posta a disposición dos cidadáns, para adoptar medidas que favorezan a resolución destes conflitos sociais. As defensorías reiteramos o noso compromiso co noso principal labor de lembrar ás administracións públicas o deber legal de protexer eficazmente o dereito dos veciños a non soportar ruídos excesivos ou ilexítimos no seu ámbito domiciliario, e recomendar ás administracións públicas que requiran á persoa ou entidade emisora dos ruídos a adopción efectiva das medidas técnicas que sexan necesarias para que a súa actividade produtiva non supere os límites legais máximos establecidos para as zonas residenciais e as vivendas lindeiras. Así mesmo deben intervir mediante a incoación de expedientes de oficio e a realización de informes especiais destinados á tutela deste dereito".

As conclusións das xornadas desenvolvéronse nun "decálogo das defensorías do pobo contra o ruído: en defensa do dereito da cidadanía a un domicilio libre de ruído", que se

pode consultar en :

http://www.valedordopobo.gal/wp-content/uploads/2016/09/conclusións-xxxi-xornadas-de-defensores-pamplona-2016.doc .

2. As queixas por vulneracións do dereito fundamental á intimidade domiciliaria fronte aos ruídos

En 2016 o ruído e as súas graves repercusións nos dereitos das persoas foron a causa de máis da metade das queixas coñecidas na área de medio ambiente. Na maioría dos casos os problemas expostos solucionáronse ou melloraron con actuacións de diferente tipo da institución. En ocasións foi suficiente a formulación da situación ante o concello responsable, noutras foi preciso insistir coas valoracións que lles enviamos, e nas menos foi preciso formular recordatorios de deberes legais e recomendacións para corrixir situacións prexudiciais. Como en anos anteriores, a práctica totalidade das resolucións da área de medio ambiente son relativas a ruídos procedentes de locais. Nelas reclamamos dos concellos que garantan os dereitos fundamentais, constitucionais e legais afectados, que comproben se os locais teñen licenza e cumpren as súas condicións, e que midan adecuadamente os niveis de ruído denunciados.

> A maioría dos casos de ruídos solucionáronse ou melloraron con actuacións de diferente tipo da institución

A) A necesidade de comprobar e corrixir as deficiencias dos locais de ocio

As queixas por ruídos en vivendas son moi frecuentes. Coa investigación realizada en cada queixa confirmamos o que se expuña en case todas. Xeralmente promóvense despois de tentar solucións alternativas, fundamentalmente denuncias ante os concellos, que ao cabo de moito tempo resultaron ineficaces. Con iso comprobamos o grave prexuízo ocasionado pola demora das solucións e a vulneración de dereitos fundamentais (á intimidade persoal e familiar no ámbito domiciliario, do art. 18.1 e 2 da Constitución), e outros dereitos (á integridade, do art. 15 CE, á saúde, do art. 43 CE, ou ao medio ambiente adecuado e á calidade de vida, do art. 45 CE).

As actividades precisan o control previo realizado a través dunha licenza municipal. Con ela protéxese o interese público, facendo compatibles a actividade e a evitación das molestias desproporcionadas. As licenzas outórganse só cando é posible en función das circunstancias e garantindo a ausencia de prexuízos. Ademais, a licenza abre unha

relación continuada na que a administración local terá que garantir o interese público e o dos veciños.

Moitas queixas dan a coñecer a existencia de locais clandestinos ou sen licenza. Noutros casos comprobamos que o funcionamento do local non se axusta ao autorizado (bar, pub …); simples bares ou cafés funcionan como pubs ou discotecas (con música e ata altas horas da madrugada), ou locais que non poden ofrecer música en vivo fano, ou cafés-concertos ou cafés-cantantes funcionan sen actuacións, como pubs, pero cun horario máis amplo, ou locais que teoricamente son "taboados flamencos" funcionan como pubs, tamén cun horario ampliado. Trátase de fraudes que deben corrixirse para protexer os dereitos dos prexudicados. A actuación municipal limítase a propoñer unha posible legalización durante un período de tempo prolongado no que continúan as molestias, como resaltamos ao comentar os resultados das xornadas de coordinación. Despois da nosa actuación o máis común é a solución da situación exposta.

Un problema que se xeneralizou coa crise é a resposta negativa ou neglixente dalgún concello á hora de cumprir as súas funcións de vixilancia e corrección dos ruídos. En especial móstranse remisos a realizar medicións de ruído, a única forma de comprobar as denuncias de forma definitiva e sen posible manipulación. Como sinalamos todos os defensores, a obrigación dos concellos é realizar as comprobacións do denunciado e mesmo realizar inspeccións de oficio de forma regular (plans de inspección). A natureza das licenzas obrígaos a vixiar os establecementos de forma continuada. Comprobamos que algún concello daba conta de carencias neste sentido (por exemplo, en queixas anteriores, Santiago de Compostela).

É obrigación dos concellos realizar comprobacións das denuncias e inspeccións de oficio

Ademais, as comprobacións de ruídos deben facerse cando se denuncian polos afectados (cando se produce a chamada á policía local), posto que noutro momento carece de eficacia. A comprobación do illamento do local, do funcionamento dos seus sonógrafos ou dos seus limitadores relaciónanse co cumprimento das condicións da licenza, que poden ser defraudalas (por exemplo, cun aparello oculto) ou demostrase insuficientes. Por iso, como expresamos, as medicións de ruído son a única forma de comprobar os feitos denunciados. Tamén neste terreo apreciamos carencias nalgún concello.

B) As zonas saturadas ou con acumulación de locais

Nalgúns casos os prexuízos dos ruídos acrecéntanse pola presenza de numerosos locais concentrados, as chamadas zonas acusticamente saturadas (ZAS) ou contaminadas. Con esa declaración os concellos recoñecen a súa responsabilidade por consentir unha circunstancia que fai que se excedan os niveis de ruído nocturno e asumen a obrigación de corrixila.

> Coa declaración dunha zona como contaminada por ruídos recoñécese a responsabilidade pola súa creación e asúmese a obrigación de corrixila

Desde hai tempo tratamos os problemas do ruído na rúa Duquesa de Alba de Monforte de Lemos. Formulamos unha recomendación ao concello para que controlase os ruídos e as condicións dos locais, e garantise os dereitos dos afectados; debía decidir se a zona se declaraba acusticamente contaminada por ruídos, posto que recoñecía a saturación e os prexuízos, e que medidas adoptaba para diminuír o seu nivel na zona. Comprometeuse a solucionar o problema coas primeiras queixas (Q/2522/11, Q/2103/12 e outras), pero máis recentemente recibiuse unha nova (Q/14242/15) que sinalaba que o problema que padecen "desde sempre" continúa. O concello cumpriu escasamente o recomendado; non adoptou medidas cautelares, a pesar de que un informe técnico sinalaba que debían aplicarse, e non comprobou a actividade real dos establecemento -cafés-concertos ou taboados flamencos que previsiblemente non eran tales, senón unha fraude para aumentar o horario, un dos aspectos fundamentais das reiteradas queixas-. Seguía sen corrixirse a zona saturada e o ruído na rúa. Á vista de todo iso puxémonos en contacto directo co concello para tentar unha mediación que propiciase unha solución adecuada. Ao peche do informe atopámonos á espera dunha resposta municipal a esa proposta.

C) Botellóns e menores

En canto á celebración de botellóns (concentracións nocturnas na vía pública para consumo de alcol), á marxe das graves repercusións que teñen para a convivencia e o descanso dos veciños, este ano puxemos o acento na necesidade de preservar os menores das gravísimas consecuencias que ten a súa participación neles. Con frecuencia prodúcense ingresos de menores, algúns de moi curta idade, nos servizos de urxencias por comas etílicos; produciuse máis dunha situación crítica e algún falecemento. A longo prazo as consecuencias son devastadoras. Por iso reclamamos responsabilidade aos pais ou titores á hora de educar e controlar os hábitos dos seus fillos menores, e

concienciación social sobre o problema, que debe transmitirse desde as instancias públicas. Pero tamén reclamamos o control policial da presenza de menores na masa que practica o botellón, a sanción de carácter educativo (traballos comunitarios ou de concienciación) para os pais consentidores e para algúns mozos, e a persecución dos subministradores das bebidas que consomen.

> Existe a necesidade de preservar aos menores das gravísimas consecuencias que ten a súa participación nos botellóns

Este ano a gravidade do problema púxose de manifesto dunha forma dramática. Os médicos relacionan o inicio temperán na bebida coa participación de moitos menores nos botellóns. O Ministerio de Sanidade anunciou un proxecto de lei que prevé controis dos menores, a actuación das forzas de seguridade e medidas de sensibilización das familias. Tamén algúns concellos manifestaron a súa intención de atallar este problema.

En canto ás molestias polos ruídos, actos vandálicos e sucidade, os concellos seguen demostrando avances á hora de abordar adecuadamente este asunto, con excepcións puntuais que adoitan corrixirse. Especialmente dilixente foi o labor do Concello de Ferrol, que realiza unha activa política en favor do silencio nas zonas residenciais e persegue o consumo de alcol por menores.

D) As terrazas

As terrazas non contan cos elementos que eviten a transmisión do son (illamento ou insonorización) que si teñen os edificios. Son elementos exteriores nos que o respecto ao interese público e dos veciños debe ser condición implícita do seu funcionamento, en especial en zonas residenciais. Por iso o horario non debe ser o mesmo que o do local e os promotores deben asumir como condición imprescindible o respecto dunha conduta cívica por parte da clientela.

> As terrazas deben cumprir a condición de respectar a conduta cívica por parte da súa clientela

Este ano tratamos dous casos nos que confirmamos os prexuízos obxecto das queixas e requiriron recomendacións. O primeiro foi en Sada (Q/22042/14), cuxo concello aceptou a nosa recomendación (ver resolución nº 1 desta área); e o segundo referiuse a un local

en Sanxenxo (Q/13730/15), cuxo concello tamén aceptou a recomendación que lle formulamos (ver resolución nº 5 desta área).

E) Locais en particular

En ocasións o problema refírese á actuación de locais en particular; as queixas adoitan motivarse na falta de comprobacións (medicións) ou o incumprimento das condicións da licenza, moitas veces con clara fraude. Nestes casos lembramos a necesidade de control das condicións do local e de posibles infraccións. Coa normativa vixente as actividades ruidosas poden funcionar desde que o promotor declara o cumprimento das esixencias legais, polo que se precisa un adecuado control municipal posterior.

Os concellos deben controlar as condicións dos locais e as súas posibles infraccións

A actividade do café "Vega 70", en Ourense, é obxecto de moitas queixas (Q/12987/16 e outras). Solucionouse o funcionamento ruidoso da terraza, pero agora os afectados quéixanse dos ruídos do local e da clientela congregada ás súas portas. É unha cafetería, pero funciona como un pub (pecha tarde e ten música). Algúns veciños tiveron que abandonar as súas vivendas ou atópanse a tratamento médico. Ao peche do informe continúan as nosas actuacións para solucionar o problema.

A queixa Q/20774/14 refírese a un local de Santiago de Compostela que tratamos no anterior informe. Recomendamos ao concello que realizase medicións, posto que con carácter xeral eludíronse (ver resolución nº 17 da área de medio ambiente do informe de 2015). Aceptou plenamente o que lle recomendamos e anunciou as medidas para cumprilo. Tamén en Santiago de Compostela reclamouse polos locais concentrados na rúa Entremuros (Q/697/16). Coñecemos que a situación mellorara nun, pero non nos demais (concentración de persoas ás portas, concertos, rúa con sucidade de todo tipo…). Co avance da queixa coñecemos que se adoptaron medidas adecuadas; o local que permitía o consumo na rúa fora proposto para sanción, a policía local había denunciado a seis persoas por ouriñar na vía pública e a tres por consumo de bebidas e causar molestias aos veciños, e descartáronse as molestias por concertos.

No caso dun local da Estada (Boliche), en anteriores ocasións concluímos que a actuación municipal fora irregular, posto que deixou caducar un expediente sancionador; o requirimento para corrixir a actuación do local non se fixera cumprir; e non fixera medicións, a pesar das reiteradas reclamacións. Formulamos unha recomendación ao

Concello da Estrada, que a rexeitou. A nova queixa (Q/23359/15) denunciaba que a situación seguía igual, polo que insistimos na necesidade de corrixila. O concello alegou que anteriormente non contaba con medios, pero agora corrixíao, polo que nos enviaría o resultado das comprobacións e as medidas adoptadas.

Nas Pontes de García Rodríguez unha queixa referíase a un local con licenza de tablao flamenco (Q/14587/15). Recomendamos que se comprobase e no seu caso corrixise, pero un axente da policía local insistiu en que o local era un tablao flamenco "con licenza como tal".

Na Pobra do Caramiñal denunciouse que un bar ("Museo") funciona transmitindo ruídos de música (Q/63825/16). O concello non xustificou a súa actuación; segue a música amplificada, que non pode ter coa categoría de bar, e abre moi cedo. Por tanto, ten unha forma fraudulenta de manexar a actividade e o horario. Ademais o concello non achegou ningunha medición ou comprobación. Ao peche do informe insistimos na necesidade de corrixir a situación comprobada.

O Concello de Nigrán non aclarou os motivos principais da queixa Q/1028/16, os ruídos e cheiros que se sofren nas vivendas afectadas por un local. Non achegou medición dos ruídos que denuncian constantemente os veciños. Ademais, o establecemento ten unha terraza que debería contar con condicións específicas para garantir a ausencia de molestias, pero das que carece. Por todo iso insistimos ante o concello.

F) A necesidade de controlar os ruídos provocados polas festas

A celebración das festas ou eventos na rúa non debe xerar molestias desproporcionadas. Os prexuízos deben ser mínimos; para iso estableceranse e controlarán os límites de ruído e horarios. Cando non se impoñen estas garantías as reclamacións das vítimas do ruído resultan xustificadas, como comprobamos en cidades nas que promovemos medidas para corrixir a situación.

> Os prexuízos por ruídos de festas deben minimizarse no posible, con límites de ruído e horarios e controis

Este ano reclamouse por ruídos desproporcionados nas festas do Burgo-Culleredo (Q/12886/16), unha queixa que reiteraba outra anterior (Q/14040/15). Reclamábase o control do volume das barracas e as orquestras e que o concello non contestaba os

escritos. Indicámoslle que a celebración de eventos en zonas residenciais debe autorizarse con criterios restritivos, de acordo coa lei do ruído. A xurisprudencia prescribe que as molestias desproporcionadas por un período prolongado prexudican os dereitos afectados. O ente local non aclarou a autorización para exceptuar os límites legais do ruído, as súas condicións e garantías, e non respondeu as denuncias do reclamante, polo que lle enviamos unhas conclusións provisionais. Respondeu que establecera os horarios ordinarios para estes espectáculos, que se respectase a ordenanza de ruídos, e que non houbera "comunicación" de ningunha denuncia por horarios ou ruídos. Como fixemos con outros concellos en ocasións anteriores, insistimos en que deben establecerse límites de ruídos (os xenéricos non se cumpren, posto que a autorización os excepciona), que os horarios deben establecerse para cada espectáculo (non poden ser prolongados todos os días), e sobre todo que deben establecerse garantías de respecto desas condicións.

Tamén coñecemos queixas polas festas de Moaña (Q/12761/16) ou de Gondomar (Q/13067/16), en curso ao peche do informe debido ao atraso en facilitar a información por ambos os concellos. E outra polas festas no Porriño (Q/63637/16), cuxo concello xustificou que só se trataba de dúas noites no marco das festas patronais, polo que consta acreditado o carácter excepcional ou ocasional dos eventos.

En Melide a queixa versaba sobre os ruídos de atraccións de feira, que estaban a prexudicar a un menor (Q/13317/16). O concello recoñeceu o problema e comprometeuse a que nas próximas festas a atracción non se coloque nas proximidades da vivenda.

G) Concertos na rúa

A autorización de concertos prexudica aos veciños inmediatos, sobre todo se se prolongan e/ou se realizan con frecuencia. Por iso as autorizacións deben darse de forma restritiva, posto que non se trata de eventos puntuais e de arraigamento, como as festas patronais. No seu caso a autorización excepcional debe conter condicións que fagan que as molestias non se convertan en desproporcionadas. Todo iso desenvólvese en diferentes recomendacións (por exemplo, resolución nº 11 da área de medio ambiente do pasado ano, dirixida ao Concello de Santiago, ou resolución nº 7 deste ano, dirixida ao Concello da Pobra do Caramiñal).

> A autorización de concertos na vía pública debe darse de forma restritiva e coas condicións para que as molestias non sexan desproporcionadas

Varias queixas referíanse a concertos no Casco Vello de Santiago de Compostela (Q/21799/14, Q/124/15, Q/12525/15 e Q/12584/15). Como expresamos o pasado ano, eran concertos en locais, en terrazas e en prazas. As licenzas dos locais non permitían a celebración dos concertos, que non podían ser autorizados polo concello, como se facía. Esixíase xenericamente o cumprimento da ordenanza de ruídos, aínda que era obvio que se excedían os seus niveis. Concluímos que se prexudicou aos afectados, que soportaron nos seus domicilios un nivel de ruído considerable e frecuente. Recomendamos ao Concello de Santiago de Compostela que cumprise as súas funcións e protexese os dereitos prexudicados; que non concedese autorizacións para concertos na rúa, salvo cando se desen as condicións excepcionais sinaladas na lei (festas); e que se controlasen os concertos celebrados en locais non habilitados para iso e sen autorización expresa da consellería, que debería concedela tamén de forma restrinxida (resolución nº 11 da área de medio ambiente do pasado ano). Este ano o concello aceptou a recomendación e comprometeuse a cumprila con medidas que detallou.

Na Pobra do Caramiñal tamén coñecemos casos de concertos en condicións inadecuadas (Q/367/16, Q/12615/16, Q/13019/16 e Q/12934/16), polo que formulamos unha recomendación a ese concello (ver resolucións nº 7, 8 e 9 desta área). Tamén sucedeu en Ponteareas, onde se celebraban concertos nun parque sen límite de ruído e ata tarde (Q/12513/16, Q/63628/16 e Q/63629/16). En Pontevedra autorizouse un festival de 12 horas nun parque, pero acabou a medianoite e controlouse que as persoas que permaneceron mantivesen unha conduta cívica (Q/12777/16).

Nas Pontes de García Rodríguez as queixas referíanse a música na rúa promovida polos locais dunha zona (Q/14587/15). Por iso recomendamos ao concello que evitase a música na rúa, salvo por circunstancias excepcionais e cunha autorización que establecese condicións e controis, como xa tratamos (ver resolución nº 6 desta área). Foi aceptado polo concello, que indicou que xa non se celebraban as festas denunciadas.

H) Os horarios dos locais

Neste exercicio coñecemos as discrepancias entre algúns concellos e a administración autonómica sobre a competencia para perseguir as infraccións en materia de horarios dos

establecementos de ocio desde a derrogación da anterior lei de seguridade cidadá (Q/23340/15). A reclamante alegaba inactividade na tramitación dos expedientes sancionadores en Lugo. Confirmamos que debían aclararse os criterios expresados polo Concello de Lugo e a Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza, que se consideraban incompetentes e atribuían a competencia á outra administración. A consellería entendía aplicable a Lei galega 9/2013, que establece a competencia municipal en materia de espectáculos e tipifica como infracción incumprir as condicións das licenzas. Pola contra o concello entendía que o horario non é condición da licenza e lembraba que a potestade sancionadora debe exercerse con suxeición ao principio de tipicidade (art. 25.1 CE).

De prolongarse a situación que constatamos esta infracción quedaría impune e prexudicaríase seriamente o interese público; por iso enviamos unha valoración provisional a ambas as administracións. O noso criterio inclinouse cara á posibilidade apuntada pola consellería; as condicións dunha licenza de funcionamento non son unicamente as previstas de forma individual no proxecto ou por calquera acto administrativo singularizado ao respecto, senón tamén as que afectan con carácter xeral por aplicación da normativa xeral ou polas diferentes tipoloxías de establecementos. Así, as condicións dos bares, pubs, tablados… serán tamén as previstas no catálogo de actividades (decreto 292/2014), como tamén son condicións dos locais os horarios previstos para cada un na orde vixente. Con todo, era razoable que o concello expuxese as dúbidas que indicaba, posto que os cambios na orde sancionadora podían crear problemas de aplicación como os que citaba, polo que parecía conveniente aclarar o grao de discrepancia municipal neste terreo (cantos concellos estaban a actuar como o de Lugo) e que se clarificase canto antes o marco legal sancionador relativo aos horarios.

Seguindo o criterio expresado a administración autonómica (Consellería de Presidencia, Administracións Publicas e Xustiza) promoveu unha modificación legal da materia. Aprobouse mediante a Lei 2/2017, do 8 de febreiro, de medidas fiscais, administrativas e de ordenación, que no seu art. 34 engade un novo apartado (1 bis) no art. 53 da Lei 9/2013, co seguinte contido: “1 bis. O exceso nos horarios establecidos para os establecementos que se refire no Título III, Capítulo III, Sección 2ª da presente lei”. Así pois, o problema que confirmamos atópase solucionado.

A nova normativa deixa o control e sanción das infraccións en materia de horarios en mans dos concellos

I) Outras fontes de ruído e outras molestias

Un exemplo foi a queixa contra os prexuízos ocasionados por un ximnasio de Ribadavia (Q/63751/16). Coñecemos unha queixa anterior na que se comprometía a solución, pero ao cabo dun tempo os ruídos seguían, a pesar de que a actividade carecía de licenza; reclamamos do concello que de forma urxente garantise a ausencia de ruído e o dereito á intimidade persoal e familiar no ámbito domiciliario.

A queixa Q/66/15 formulouse polo ruído das máquinas de limpeza utilizadas en horario nocturno en Ourense. Despois de insistir na necesidade de corrixir certos aspectos achegados polo concello, este rectificou ao recoñecer que o servizo municipal debe cumprir as condicións legais de ruído e que se fose necesario faría as comprobacións que se pedisen. Outras fontes de ruído obxecto de queixa foron as instalacións de ventilación dun centro de saúde en Santiago (Q/12980/16), os aeroxeradores en Ponteceso (Q/12986/16), unha canceira na Pobra de Trives (Q/13120/16), e as actividades de pequenos estaleiros en Marín ou Ferrol (Q/13127/16, Q/13539 a 13651/15, Q/64269/16 e Q/64922/16). A Autoridade Portuaria de Ferrol-San Cibrao anunciou actuacións para corrixir as últimas, pero queixas posteriores indicaron que aínda persistían.

Reclamamos explicacións ao Concello de Baiona polo uso de artefactos pirotécnicos por unha empresa hostaleira nas celebracións nocturnas que organiza (Q/14396/15); ao peche do informe aínda non se recibiu unha resposta definitiva.

3. A avaliación dos impactos ambientais; a protección da Fraga de Catasós

Un importante número de queixas recibidas o pasado ano referíanse á necesidade de protexer a Fraga de Catasós, en Lalín, ameazada polo proxecto de liña de alta tensión (LAT) promovido por Unión-Fenosa (Q/22955/14, e de Q/1014 a 12196/15). Entón concluímos que a análise do impacto paisaxístico non fora suficiente e non preservaba a singularidade da contorna, especialmente a Fraga de Casas Vellas. A declaración de impacto ambiental (DIA) non contiña un estudo paisaxístico específico ou un apartado sobre o tratamento desta cuestión, polo que era insuficiente; si se deu o dun ben de interese cultural que levou á modificación do proxecto. Recomendamos ás anteriores Consellerías de Medio Ambiente, Territorio e Infraestruturas e de Economía e Industria, e ao Concello de Lalín, que revisasen o trazado previsto para a LAT para preservar o interese ambiental e paisaxístico da fraga, e que se evitasen os prexuízos ambientais e paisaxísticos do trazado mediante o soterramento da liña á beira da estrada de entrada a Lalín (resolucións nº 2, 3 e 4 da área de medio ambiente no informe de 2015). A

recomendación enviouse tamén a Unión-Fenosa. O que recomendamos coincidía con diferentes informes técnicos que poñían de manifesto as graves consecuencias da execución do proxecto actual. As dúas consellerías e o concello aceptaron as recomendacións, pero a promotora seguiu reclamando a execución do proxecto nas condicións aprobadas.

En relación co mesmo asunto recibimos unha nova reclamación (Q/586/16) dunha plataforma contraria ao proxecto aprobado. Contiña unha proposta de trazado alternativo. Trasladámola ao concello, que apoiou o desprazamento da LAT, tal e como recomendamos. O ente local menciona dúas alternativas, pero finalmente conclúe que a mellor opción é a proposta polos veciños de Catasós-Moneixas, que consiste en levar a LAT O Irixo-Lalín enterrada pola N-525, aproveitando un corredor deforestado dentro da gran masa forestal de caducifolias da vertente esquerda da rega de Quintela, singularizada polo Monumento Natural existente.

> Recomendamos que se revisara o trazado da LAT que pasaría pola Fraga de Catasós para preservar o seu interese ambiental e paisaxístico

Recentemente resolveuse o recurso pola denegación da licenza municipal do proxecto; a sentenza recoñece que a denegación se axusta á legalidade polas importantes consecuencias ambientais da súa concesión (irreparables danos). Con todo, a promotora transmitiu a súa intención de recorrer a sentenza. Entre tanto promóvese a declaración do lugar como Espazo Natural de Interese Local (ENIL) co fin de garantir a preservación que recomendamos.

Noutros casos as queixas proviñan de promotores de proxectos empresariais atrasados por trámites de carácter ambiental. Confirmámolo nas queixas Q/13326/16 (licenza para industria de xestión vehículos despois da súa vida útil) ou Q/13386/16 (autorización como xestor de residuos perigosos e non perigosos).

4. Transparencia e información ambiental

No informe do pasado ano resaltamos as carencias en materia de transparencia e participación ambiental. Este ano continúan os atrasos, a pesar de que á normativa de transparencia en materia de medio ambiente agora súmanse a Lei estatal 19/2013 e a Lei galega 1/2016, ambas de transparencia.

A transmisión á cidadanía da información ambiental pública é fundamental para a protección do medio e do interese público. Evita o escurantismo e fomenta a participación responsable e informada, especialmente das organizacións de defensa ambiental.

O marco legal da transparencia ambiental era esixente, pero non se cumpría con rigor, como puxemos de manifesto noutros informes, sobre todo polos atrasos na entrega da información solicitada. O Convenio de Aarhus, as directivas comunitarias e a Lei 27/2006, dos dereitos de acceso á información, de participación pública e de acceso á xustiza en materia de medio ambiente, estableceron o dereito subxectivo de acceso rápido (nun mes) a toda a información ambiental, con limitadas excepcións. En Galicia xa a Lei 1/1995, de protección ambiental, consagraba os principios de publicidade, participación e transparencia administrativa (art. 2.i).

Con todo, o atraso das respostas é común, como comprobamos en moitas queixas. Como aspecto positivo tamén constatamos que a maior parte das respostas son positivas; con iso comprobamos que a normativa de información ambiental supuxo un importante avance (publicidade a disposición do público, amplos criterios de acceso, facilidade de uso polos formatos elixidos, gratuidade…).

> A maior parte das solicitudes de información ambiental respóndense positivamente, pero o atraso desas respostas é común

O ano anterior foi definitivo na posta en marcha de todos os instrumentos xurídicos en materia de transparencia xeral. A lei estatal xa se atopa en vigor en relación coas CC.AA. e os entes locais (os seus contidos básicos), e a lei galega aumentou os estándares de publicidade e activou os mecanismos específicos de garantía, o Comisionado da Transparencia (Valedor do Pobo) e a Comisión de Transparencia (adscrita ao Valedor do Pobo). Por iso aos instrumentos substantivos e formais antes dispoñibles en materia de medio ambiente agora súmanse os establecidos en materia de transparencia xeral.

> Aos instrumentos de información ambiental agora súmanse os establecidos en materia de transparencia xeral

Como todos os anos, neste tamén coñecemos demoras nas respostas ás solicitudes de información ambiental; comprobámolo, por exemplo, na queixa Q/217/16 (tallas e plantacións ilegais); nas Q/422/16 e Q/14513/15 (documentos e actuacións relacionados co desenvolvemento do plan de xestión do lobo en Galicia); na Q/63851/16 (explotacións mineiras); na Q/64061/16 (investigación dunha denuncia por mortes de aves na contorna do encoro de Vilagudín); na Q/64057 e na 64061/16 (caracterización de residuos); a Q/64790/16 (cartografía de incendios); ou na Q/64858/16, sobre unha matanza de animais sen previo atordamento. Debe mellorarse o tempo de resposta das solicitudes. En cambio, nas queixas non coñecemos negativas inxustificadas que houbese que rectificar. A maior parte das queixas promóvense por organizacións de defensa e estudo ambiental.

5. As explotacións mineiras; a protección da Cova de Eirós

Unha importante reclamación coñecida o pasado ano referíase á necesidade de protexer adecuadamente o patrimonio ambiental e cultural da contorna dunha explotación mineira de Triacastela (Q/19678/14), que afecta á Cova de Eirós. Segundo a queixa a promotora non aplicara medidas que corrixan os impactos. A pesar de que conta cunha legalización excepcional (Lei 9/2002), debe respectar as esixencias sectoriais. Non se apreciaron irregularidades ambientais; porén, un informe da USC cualificaba estas covas como "primeiras evidencias de arte rupestre paleolítica no noroeste peninsular", polo que debería garantirse a súa protección. As covas con manifestacións de arte rupestre son Bens de Interese Cultural (BIC) *ex lege* (lei 16/1985). Con todo, non se concretaron as actuacións de protección, polo que recomendamos á Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria que se garantise a protección formal e material do patrimonio cultural localizado na Cova de Eirós e nas demais con potencial interese cultural, segundo os estudos científicos elaborados, e que se realizase unha vixilancia permanente para garantir que as medidas estaban a ser respectadas e resultaban suficientes, ou, no caso de demostrarse insuficientes, que se establecesen outras complementarias (resolución nº 8 da área de medio ambiente do informe de 2015). A consellería aceptouna e estaba a aplicar medidas adecuadas de protección.

Este ano tramitamos outra queixa que expuña de novo a insuficiencia da protección das covas e a necesidade de declaralas expresamente como BIC (Q/23565/15). A Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria estaba a cumprir o recomendado mediante actuacións de protección. Os informes que achegou con ocasión da nova queixa abundaron nas medidas de protección das covas. Tamén destacou que as covas teñen o réxime de protección como BIC *ex lege*, polo que non precisan da incoación de

procedemento ningún, e as medidas de protección acordes coa normativa que a afectan xa foron adoptadas e estanse cumprindo.

Recomendamos a protección da Covas de Eirós con medidas que foron adoptadas pola consellería competente en materia de protección do patrimonio

6. Incidencias no servizo de auga potable na comarca de Ferrol

En relación coa calidade de auga para consumo humano o pasado ano promovemos unha actuación de oficio pola suposta contaminación da auga da comarca de Ferrol e a suspensión do servizo en Ferrol, Narón, Fene, Mugardos e Ares (Q/14044/15). Formuláronse queixas polo mesmo motivo (Q/14056/15 e Q/14068/15).

Recibimos unha exhaustiva información de todos os concellos e concluímos que o incidente se liquidou en pouco tempo e non existira risco para a saúde; con todo, debía determinarse unha compensación pola falta de subministración de auga para consumo durante os días que durou o incidente. O Concello de Ferrol xa adoptara esta medida antes da nosa proposta.

Suxerimos ao resto de concellos afectados que aprobasen unha compensación proporcional aos días que durou o incidente (*que no caso de non facelo xa se determine unha eventual compensación derivada da falta de subministración de auga para consumo durante os días que durou o incidente obxecto das queixas, tal e como xa fixo un dos concellos afectados (Ferrol), e que se faga de forma proporcional aos días que durou o incidente).* Os concellos de Ares, Mugardos e Fene aceptaron a suxestión e iniciaron xestións para levar a cabo a compensación nunha próxima factura equivalente ao consumo diario polos catro días que durou a non potabilidade da auga. Entendían que a bonificación debía ser pagada por EMAFESA. Por contra, o Concello de Narón rexeitou a suxestión.

Suxerimos aos concellos de Ferrolterra que aprobasen unha compensación polas deficiencias temporais na subministración de auga

7. A protección da biodiversidade

Unha asociación de defensa ambiental reclamou polo atraso dos plans de ordenación dos parques naturais de Galicia, especialmente o das Fragas do Eume (Q/1119/16). Xa no informe do Valedor do Pobo de 2014 fíxose alusión á inexistencia do plan dese parque natural, declarado como tal en 1997, que debería dispoñer del nun prazo máximo de dous anos (1999). 17 anos despois seguía sen plan. En febreiro de 2015 atopábase no prazo de participación pública sobre o documento inicial, pero desde entón non chegou a aprobarse. Reclama un calendario preciso dos plans pendentes, os relativos aos cinco parques naturais. A Consellería de Medio Ambiente e Ordenación do Territorio informou dos trámites en que se atopaban os diferentes plans. Pero sobre todo comprometeuse achegando o calendario reclamado, que é o seguinte: Parque Natural das Fragas do Eume: primeiro semestre de 2017; Parque Natural do Monte Aloia: primeiro semestre de 2017; Parque Natural da Enciña da Lastra: segundo semestre de 2017; Parque Natural de O Invernadeiro: primeiro semestre de 2017; Parque Natural do Complexo Dunar de Corrubedo e Lagoas de Carregal e Vixán: segundo semestre de 2017. Permaneceremos atentos á efectividade deste compromiso.

> A consellería competente en materia de medio ambiente comprometeu un calendario para aprobar os plans de xestión dos parques naturais de Galicia, que se atopan atrasados

O pasado ano coñecemos dúas queixas por un procedemento de infracción comunitaria derivado do desenvolvemento da Rede Natura 2000 en Galicia (Q/73/15 e Q/13183/15). A Comisión Europea tramitaba un posible incumprimento da directiva de hábitats por considerar que o documento que aprobou a Xunta de Galicia (Decreto 37/2014) non cumpre os estándares de protección ambiental (non especifica con suficiente claridade as medidas a aplicar en cada un dos lugares da rede, non aclara se se elaborarán plans de xestión específicos, e as medidas de conservación son indeterminadas). Pola súa banda a Xunta alegou que o plan director recolle medidas de conservación e de xestión aplicables a cada lugar; e no seu caso as carencias poderían emendarse con medidas engadidas. Este ano concluímos provisionalmente as queixas á espera dun eventual ditame da Comisión (trámite administrativo previo a unha eventual actuación dos tribunais comunitarios).

Un aspecto que xerou diferentes queixas foi a protección da agricultura e a gandería dos ataques da fauna e a compensación dos posibles danos. Coñecemos que a consellería

competente adoptou medidas para minimizar os danos ocasionados por xabarís (aumento do período de caza, caza por danos fóra do período hábil, considerable número de capturas...). Estas e outras medidas (plan de xestión) foron eficaces en determinados lugares, pero non noutros. Por iso tamén se dan medidas compensatorias (axudas para danos producidos en cultivos por esta especie, e en xeral para a prevención dos danos causados pola fauna silvestre nas explotacións gandeiras e agrícolas). Como exemplo deste problema coñecemos a queixa Q/63799/16.

Unha asociación ambiental reclamou pola morte de lobos en batidas dirixidas a outras especies (Q/14513/15). A consellería asegurou que as autorizacións de caza ou controis doutras especies, sobre todo o xabaril, afectan só a esas especies, e non ao lobo, polo que calquera actuación contraria sería ilegal e sancionable. Os censos de 1999-2003 e os traballos de 2013-2014 indican que a especie non está en risco e os grupos reprodutores non diminuíron. En canto á posibilidade de catalogar ao lobo como especie ameazada para os efectos da súa protección (reclámao a asociación), os cambios poden ser promovidos con apoio técnico (información científica e técnica suficiente para avaliar a proposta) polas universidades, os centros de investigación, os institutos e as entidades correspondentes.

A pesar do establecemento de medidas compensatorias coñecemos casos de atrasos ou outras dificultades nos pagos.

> Existen axudas para previr e indemnizar danos ocasionados pola fauna, pero os atrasos e outras dificultades favorecen medidas alternativas (controis) mesmo no caso do lobo

8. A prevención da contaminación das augas e o funcionamento das depuradoras

En Galicia realízase un importante esforzo investidor para corrixir os puntos de vertedura sen control ou inadecuados que aínda permanecen. Con todo, as infraestruturas para iso, especialmente as depuradoras de augas residuais, con frecuencia xeran problemas de funcionamento e/ou molestias aos veciños.

Un número considerable de queixas referíanse aos malos cheiros que ocasionou a posta en funcionamento da depuradora (EDAR) de Ribeira (Q/64010 a 64027/16 e Q/64077/16). O concello e a Consellería de Medio Ambiente confirmaron o problema -por problemas

no axuste das instalacións- e promoveron solucións. O ente local encargou un estudo e reclamou que mentres non se solucionasen os problemas as verteduras fosen desviadas, o que sucede desde decembro. Tamén se deron outras actuacións. A EDAR está en período de posta en marcha, polo que aínda non foi recibida (unha das peticións dos afectados). Adoptáronse as medidas necesarias (localización do foco e traballos para solucionalo). Xa en Nadal os cheiros reducíronse moito, e o concello e *Augas de Galicia* estaban a facer un seguimento para solucionalos definitivamente. Permaneceremos atentos á correcta posta en funcionamento da depuradora.

Confirmáronse malos cheiros provocados pola nova depuradora de Ribeira, pero adoptáronse as medidas necesarias

IV. RESOLUCIÓNS DO VALEDOR DO POBO

RESOLUCIÓNS DA ÁREA DE MEDIO AMBIENTE					
Nº	EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	ENLACE
1	Q/22042/14	Molestias dun local de ocio	Concello de Sada, 10-02-2016	ACEPTADA	Q/22042/14
2	Q/14044/15 Q/14056/15 Q/14068/15	Compensación de incidentes na subministración de auga	Concello de Narón 8-02-16	NON ACEPTADA	Q/14044-14056-14068/15
3			Concello de Fene 8-02-16	ACEPTADA	
4			Concello de Ares 8-02-16	ACEPTADA	
5			Concello de Mugardos 8-02-16	ACEPTADA	
6	Q/13730/15	Ruídos dunha terraza	Concello de Sanxenxo 28-06-16	ACEPTADA	Q/13730/15
7	Q/14587/15	Molestias dun local de ocio	Concello de As Pontes de García Rodríguez 27-10-16	ACEPTADA PARCIALMENTE	Q/14587/15
8	Q/367/16 Q/12615/16	Concertos de música na rúa e en locais non autorizados	Concello da Pobra do Caramiñal 4-01-17	PENDENTE	Q/367/16
9	Q/12934/16	Concertos de música na rúa e en locais non autorizados	Concello da Pobra do Caramiñal 4-01-17	PENDENTE	Q/12934/16
10	Q/13019/16	Concertos de música na rúa e en locais non autorizados	Concello da Pobra do Caramiñal 4-01-17	PENDENTE	Q/13019/16

V- CONSIDERACIÓNS FINAIS

O ruído constitúe un problema compartido en todas as Comunidades Autónomas, polo que os Defensores do Pobo dedicamos as nosas xornadas de coordinación a promover a protección das persoas e os seus domicilios fronte á contaminación acústica e a lembrar ás administracións que se trata de protexer un dereito fundamental: o dereito á inviolabilidade do domicilio e a intimidade persoal e familiar nos fogares (art. 18.1 e 2 CE).

Os prexuízos máis habituais e significativos en materia de ruídos son a presenza de zonas saturadas ou contaminadas por eles, a falta de control municipal dos locais, a promoción ou autorización de actividades ruidosas (concertos ao aire libre ou en locais non adaptados), e a abstención á hora de aplicar medidas contra os ruídos provenientes de terrazas ou clientes no exterior dos locais.

En ocasións a falta de medidas eficaces provoca o abandono dos fogares por ruídos, o que constitúe unha forma de "desafiuzamento" tan dolorosa e inxusta como outras moitas que coñecemos. Un importante número de municipios non actúan ou fano tarde e ineficientemente; por iso é imprescindible unha maior eficacia no tratamento dos ruídos que habitualmente penetran nos fogares, que se realicen máis controis aos locais, e que en caso de incumprimento se apliquen sancións proporcionais ao dano causado. A falta de medios que alegan algúns concellos pode deberse á escasa conciencia sobre a necesidade de loitar contra a contaminación acústica, segundo apuntamos nas Jornadas de Coordinación.

En canto aos ruídos na vía pública, os ocasionados con motivo de festas patronais ou tradicionais deben minimizarse no posible, con límites de ruído e horarios, e sobre todo con controis por parte dos concellos, de tal forma que non se convertan en períodos nos que non se respecta o dereito ao descanso. Ademais, as autorizacións de concertos na rúa deben darse de forma restritiva e coas condicións para que as molestias non sexan desproporcionadas.

Aínda a pesar dos moitos problemas que confirmamos en materia de ruídos a maioría dos casos expostos nas queixas solucionáronse ou melloraron con actuacións de diferente tipo da institución.

Despois da derrogación da anterior lei orgánica de seguridade cidadá comprobamos que existían discrepancias entre a Xunta e algún concello en relación coa competencia para controlar e sancionar os incumprimentos de horarios dos locais. De prolongarse esa situación as infraccións quedarían impunes e prexudicaríase seriamente o interese público, polo que realizamos indicacións ás administracións. Seguindo o criterio expresado a Consellería de Presidencia, Administracións Publicas e Xustiza promoveu unha modificación legal que regula que as sancións por exceso nos horarios dos establecementos corresponde aos concellos. Así pois, o problema atópase solucionado.

En materia de protección da biodiversidade dirixímonos á consellería competente en materia de medio ambiente debido ao atraso dos plans de xestión dos parques naturais

galegos. Coa súa resposta comprometeuse cun calendario para aprobar eses plans para os parques das fragas do Eume, Monte Aloia, A Enciña da Lastra; O Invernadeiro, e Complexo Dunar de Corrubedo e Lagoas de Carregal e Vixán. Todos se terminarán en 2017. Permaneceremos atentos ao cumprimento deste compromiso.

Existen axudas para previr e indemnizar danos ocasionados pola fauna, pero os atrasos e outras dificultades favorecen medidas alternativas (controis) mesmo no caso de especies cun determinado grao de protección en Galicia, como o lobo, sobre o que se expoñen dúbidas respecto do estado das súas poboacións.

Para preservar o interese ambiental e paisaxístico da Fraga de Catasós, en Lalín, recomendamos que se revisase o trazado do proxecto dunha LAT que pasaría por ela, o que aceptaron todas as administracións e órganos afectados. Na actualidade o proxecto está paralizado por unha decisión xudicial que coincide co criterio que anteriormente expresaramos.

En relación con actividades potencialmente prexudiciais recomendamos a protección da Covas de Eirós fronte á actividade dunha explotación mineira. A consellería competente en materia de protección do patrimonio aceptouno e anunciou a aplicación de medidas de protección.

Confirmáronse malos cheiros provocados pola nova depuradora de Ribeira, pero adoptáronse as medidas necesarias, aínda que non finalizaron as probas e axustes para a súa recepción final, polo que haberá que permanecer atentos.

Como consecuencia do corte de subministración dos servizos municipais de auga de varios concellos de Ferrolterra suxerímoslles que aprobasen unha compensación por esas deficiencias temporais, o que aceptaron todos menos Narón.

En materia de transparencia a maior parte das solicitudes de información ambiental respóndense positivamente, pero o atraso desas respostas é común. Con todo, coa entrada en vigor das leis estatal e galega de transparencia reforzáronse as garantías para a efectividade do dereito á información pública ambiental.

ÁREA DE EDUCACIÓN

I. INTRODUCIÓN

No informe anual que esta institución presentou en 2012 chamabamos a atención sobre a urxencia dun acordo político e institucional que eliminase a constante inestabilidade que padece o noso sistema educativo. Desde 1970 houbo sete normas distintas, cinco delas leis orgánicas, das que unha foi suspendida no seu calendario de aplicación. Xunto a elas viñéronse ditando os correspondentes reais decretos regulando os ensinos mínimos dos distintos niveis educativos, e ordes nas que se recollen contidos curriculares e desenvolvementos diversos. Esta inestabilidade normativa permanente impuxo reformas que non só non se viron acompañadas dos investimentos necesarios, senón que consumiron boa parte dos recursos en financiar as burocracias xeradas polos propios procesos de reforma.

A finais deste ano, produciuse un novo cambio no sistema educativo. A composición do Congreso dos Deputados xurdida tras as eleccións xerais de xuño de 2016 determinou un amplo impulso parlamentario para paralizar o calendario de implantación da LOMCE, lei orgánica aprobada apenas tres anos antes e que se atopaba en pleno proceso de desenvolvemento normativo. A mediados de novembro de 2016, a cámara aprobou por maioría e co voto en contra do PP, iniciar a tramitación parlamentaria dunha proposición lexislativa do grupo socialista para comezar a tramitar a "suspensión" do calendario de implantación da LOMCE e a súa substitución posterior por outra lei, iniciativa que contou con 208 votos, 133 en contra e 2 abstencións. Con todo, desde o Ministerio de Educación, Cultura e Deporte anunciouse que o Goberno aprobaría un decreto lei para a suspensión dos efectos académicos das novas avaliacións finais de ESO e Bacharelato previstas pola LOMCE ata que se alcanzase un pacto educativo nacional, matizando que tales probas finais non se suprimirían. O obxectivo do grupo parlamentario socialista e das demais formacións políticas non era suspender os efectos das "reválidas", senón suprimilas.

Finalmente, o Consello de Ministros aprobou o Real Decreto-lei 5/2016, do 9 de decembro, de medidas urxentes para a ampliación do calendario de implantación da Lei Orgánica 8/2013, do 9 de decembro, para a mellora da calidade educativa, co propósito de proporcionar seguridade xurídica sobre as características e efectos das avaliacións que se han de realizar ao finalizar as correspondentes etapas educativas e, en particular, aos alumnos matriculados este curso escolar en cuarto curso de Educación Secundaria Obrigatoria e segundo de Bacharelato.

Co obxectivo de alcanzar nesta lexislatura un Pacto de Estado social e político pola educación que dote ao sistema educativo da imprescindible estabilidade, ampliouse o

prazo para a implantación dos efectos das avaliacións, de maneira que mentres se leven a cabo as negociacións, os resultados das avaliacións finais non terán efecto ningún para a obtención dos títulos de ESO e de Bacharelato, e a súa organización e desenvolvemento non debe afectar o funcionamento ordinario das Administracións educativas e dos centros docentes. A avaliación final de Educación Primaria será mostral, é dicir, realizaranse só sobre unha mostra de alumnos que permita obter datos representativos. Con todo, non se impide que as Administracións educativas que o decidan continúen realizando esta proba a todos os alumnos (censual).

A avaliación final de Educación Secundaria Obrigatoria tamén será mostral, participando unicamente nela o alumnado matriculado en cuarto curso que fose seleccionado pola Administración educativa, exclusivamente pola opción cursada. A mostra de alumnos e centros deberá ser suficiente para obter datos representativos. En calquera caso, as Administracións Educativas poderán elevar o número de centros participantes por encima das necesidades mostrais, ou mesmo realizala con carácter censual. Limitarase ás materias troncais xerais do último curso e non terá efectos académicos, senón que terá unha finalidade meramente diagnóstica. En consecuencia, a súa superación non será necesaria para a obtención do título de Graduado de ESO, nin os seus resultados constarán no expediente académico individual.

A avaliación final de Bacharelato realizarase exclusivamente para o alumnado que queira acceder a estudos universitarios e será similar á Proba de Acceso á Universidade (PAU), aínda que con dúas importante diferenzas: Por unha banda, a Avaliación terá por obxecto as competencias nos termos establecidos nos currículos de ESO e Bacharelato aprobados en desenvolvemento da LOMCE (Real Decreto 1105/2014, do 26 de decembro); e por outro, avánzase na uniformidade da proba, que deberá axustarse ás características, datas e contido que se establezan mediante Orde do Ministro de Educación, Cultura e Deporte. Non terá outros efectos académicos que os do acceso á universidade. Limitarase ás materias troncais xerais do último curso, e as materias troncais de opción para subir nota.

Para lograr estes obxectivos é necesario modificar o calendario de implantación previsto na disposición final 5ª da LOMCE ata a entrada en vigor da normativa resultante do Pacto de Estado social e político pola educación.

A primeira consecuencia importante para os alumnos da nosa comunidade autónoma é que a finais deste ano aínda non se despexaron importantes cuestións técnicas da proba final de bacharelato, xa que quedara sen efectividade o Real Decreto 310/2016, do 29 de xullo, polo que se regulaban as avaliacións finais de Educación Secundaria Obrigatoria e

de Bacharelato. Deste xeito, tanto os centros como os alumnos que han de realizar a avaliación para o acceso á universidade no mes de xuño de 2017 descoñecían aspectos básicos do deseño da proba e da súa administración.

Os asuntos expostos ante esta institución non difiren significativamente doutros anos. No ámbito da educación non universitaria, debemos insistir na percepción das familias sobre a insuficiencia de recursos persoais para a atención do alumnado con necesidades educativas especiais; a falta de acordo entre as administracións sobre as súas competencias en determinadas obras de rehabilitación ou mantemento nas instalacións e infraestruturas educativas; os problemas derivados da supresión de paradas de transporte escolar ou a creación de novas paradas; a entrega de copias de exames a pais e alumnos e a correlativa dúbida do profesorado sobre o alcance e a duración da obrigación de custodia dos documentos de avaliación; problemas de admisión en centros docentes derivados da insuficiencia de oferta; o aumento de ratio na escolas de educación infantil, o estado dalgunhas destas instalacións ou os horarios de apertura da escolas da rede Galiña Azul nos días laborables de Nadal e Semana santa; o custo dos uniformes escolares nos centros concertados; a falta de convocatoria de premios extraordinarios para os alumnos de ciclos formativos de grao medio de ensinos artísticos ou os conflitos derivados da situación dos profesores de Música en educación secundaria, entre outros moitos asuntos.

No ámbito da educación universitaria, abriuse unha queixa de oficio ante a falta de expectativas de promoción profesional entre os profesores acreditados ao corpo de Catedráticos de Universidade e os profesores contratados doutores acreditados ao corpo de Titulares de Universidade, dadas as numerosas limitacións para convocar concursos de acceso nas universidades do SUG. Investigouse o problema da reserva de prazas para persoas con discapacidade no sistema universitario de Galicia para acceder a máster e posgraos; a exención de taxas académicas por matrícula de honra en estudos de grao; certas incompatibilidades nos prazos de admisión a máster na Universidade de Santiago de Compostela e un caso de mala praxe nalgunhas unidades e servizos da Universidade de Santiago de Compostela con ocasión dunha denuncia por acoso laboral que finalmente se demostrou falsa.

O acoso escolar segue sendo unha cuestión que merece a atención de toda a sociedade. A pesar de todas as medidas postas en marcha, dos esforzos das administracións para facilitar instrumentos de detección, prevención e tratamento do acoso escolar nos centros educativos, das campañas de sensibilización, da traxedia familiar e social que supoñen os casos de suicidio de escolares vítimas de acoso (en España, afortunadamente,

con taxas moi baixas en comparación con outros países), o acoso escolar segue sendo un problema. Queremos chamar a atención sobre a urxencia de que a sociedade, empezando polas propias familias, sexa consciente de que hai claros factores de vulnerabilidade nalgúns escolares. Os nenos de personalidade tímida ou reservada, con carencia de habilidades sociais ou falta de adaptabilidade, os menores que atravesan situacións familiares de ruptura entre os seus proxenitores ou de violencia doméstica, os que carecen de pautas educativas para tolerar a frustración, quen ten determinados trazos físicos... adoitan experimentar angustia ou sufrimento ante algunhas actitudes dos seus compañeiros. Como xa dixemos o ano pasado, inquiétanos a tendencia para establecer distincións entre o acoso escolar e as condutas contrarias á convivencia coma se se tratase en todo caso de comportamentos nitidamente diferenciables en función de elementos obxectivos como a reiteración ou a continuidade, a gravidade, ou a posible resposta da vítima. Habemos de poñer novamente de manifesto que moitas das situacións que chegamos a coñecer nesta institución non poden nin deben ser toleradas no sistema educativo e percibimos que os esforzos se centran excesivamente en tipificar a conduta, sen prestar a suficiente atención ao sufrimento da vítima. Todos os abusos, á marxe de que sexan ou non un caso de acoso escolar, deben ser corrixidos con contundencia.

II. DATOS CUANTITATIVOS

O número de queixas tramitadas na área de Educación foi de 154, trinta asuntos menos que o ano pasado, e tamén diminuíu o número de reclamantes en queixas subscritas de forma colectiva. Unha delas foi presentada por 486 pais e nais de alumnos do CEIP Emilia Pardo Bazán, da Coruña, debido á paralización dun programa de inmersión lingüística para Educación Primaria posto en marcha pola ANPA Milnen@s, financiado exclusivamente con fondos que obtivo a propia asociación de nais e pais de alumnos dunha entidade sen ánimo de lucro e coas achegas dos pais. O proxecto trataba de compensar a imposibilidade actual do centro de participar no programa de "auxiliar de conversación", promovido pola Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria. Segundo se comunicaba nas queixas, tras o permiso inicial da Inspección educativa, remitido por correo electrónico, a finais de outubro recibiuse a comunicación da paralización do programa por parte da administración educativa, cando levaba unha semana de actividade. Aínda non recibimos o preceptivo informe da Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria sobre a situación.

Outros 152 expedientes de queixa tramitáronse por causa das obras executadas pola consellería no CEIP Ramón de la Sagra, na Coruña, en particular, pola decisión de retirar

as cubertas de fibrocemento do colexio para partir do 9 de xaneiro de 2017, reiniciado o curso tras as vacacións de Nadal.

Un total de 28 escritos de queixa non foron admitidos a trámite, dezaseis deles por falta dunha reclamación administrativa previa, cando a natureza do asunto así o requiría. O resto das queixas inadmitidas non reflectía ningunha actuación administrativa irregular ou lesiva de dereitos.

Dous expedientes remitíronse ao Defensor del Pueblo. Un dos casos referíase á denegación dunha bolsa por parte do Ministerio de Educación, Cultura e Deporte do Goberno de España. O outro expediente foi remitido ao Defensor del Pueblo por tratarse dun asunto de normativa estatal básica no que se considerou que a queixa estaba claramente fundada (Q/33/16), ante a falta de convocatoria de premios extraordinarios nos ciclos formativos de grao medio de ensinos artísticos, a diferenza do que sucede noutros ámbitos Así se apreciou tamén polo Defensor del Pueblo, que formulou ao Ministerio de Educación unha recomendación no sentido apuntado no noso informe, que foi aceptada. A este asunto referirémonos con ocasión da análise da nosa actividade de supervisión.

Antes de expoñer a estatísticas da área de Educación, debemos poñer de manifesto que a tramitación de numerosos expedientes prolongouse polo atraso na recepción dos informes emitidos pola Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria. Como pode comprobarse nas estatísticas de requirimentos e no cumprimento do deber de colaboración, son moitas as queixas nas que tivemos que solicitar o informe á consellería en tres ou catro ocasións, ata o punto de ter que formular recordatorios de deberes legais e advertencias.

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	818		154	
Admitidas	788	96,33%	124	80,51 %
Non admitidas	28	3,42%	28	18,19 %
Remitidas ao Defensor del Pueblo	2	0,24	2	1,30 %

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	265	33,63 %	113	91,12 %
En trámite	523	66,37 %	11	8,88 %

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2016, a situación actual é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2015	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2016
2013	1	0	1	1	0
2014	5	0	5	4	1
2015	166	0	166	166	0

Deste grupo de expedientes do ano 2015, 102 queixas foron presentadas por usuarios da escola infantil de Coia, en Vigo, polo que consideraban un exceso de ratio de alumnado, cuestión que examinaremos no apartado III desta área. Os outros 64 expedientes foron resoltos ao longo de 2016.

III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN

1. Educación non universitaria

A)Admisión do alumnado

Todos os anos recíbense queixas derivadas da insuficiencia de prazas escolares en determinados centros educativos. As queixas preséntanse coincidindo co proceso ordinario de escolarización, a partir do mes de marzo, unha vez que se publican as listas de alumnos admitidos e excluídos e as familias comproban que non obtiveron praza no centro da súa elección. Con ocasión de varios expedientes recibidos en 2015 púxose de manifesto un desaxuste entre oferta e demanda de prazas escolares no Concello de Carballo que requiría unha adecuada planificación da oferta pública de vacantes. Este ano, o problema suscitouse no concello de Arteixo. No prazo establecido no

procedemento de admisión de alumnado nos centros docentes sostidos con fondos públicos, no 1° curso de Educación Primaria do CEIP Ponte dos Brozos as prazas cubríronse co alumnado xa matriculado no centro. Por outra banda, os postos escolares reservados a alumnado con necesidades educativas especiais (NEE) no 1° curso ascenderon a tres para cada aula, do que resultaba un total de quince prazas reservadas neste centro. Nestas circunstancias, resultaba imposible ofertar estas prazas, e en caso de existir algunha vacante, automaticamente debería ser reservada para o alumnado con NEE. Non obstante, atendendo á demanda de prazas para este centro e ás características da zona na que se atopa, a consellería puxo en funcionamento unha unidade máis, co que se deu resposta a todas as solicitudes de escolarización de alumnado para 1° de EP no CEIP Ponte dos Brozos. A pesar de que o problema se resolveu, volveuse a producir unha certa falta de previsión e adecuada planificación da oferta educativa en función dos datos da poboación para escolarizar, que é unha competencia propia da xefatura territorial, que pode acceder aos datos estatísticos e demográficos con antelación suficiente. As solicitudes de escolarización presentáronse no mes de marzo, pero a xefatura territorial debía saber desde o mes de febreiro que non habería vacantes, posto que todas as prazas se cubrían co alumnado xa matriculado no centro.

> Insistimos en que, ata onde sexa posible, ao iniciarse o proceso de admisión se produza xa o necesario axuste entre oferta de postos escolares e demanda potencial de prazas, para evitar a inquietude que produce nas familias non ter unha previsión clara e precisa sobre a praza escolar solicitada.

A adscrición de escolas de educación infantil a centros de infantil e primaria expón tamén problemas de postos vacantes. Así sucedeu coa EEI Raiola, adscrita ao CEIP de Lamas de Abade, en Santiago de Compostela (Q/409/16), que determinou unha situación de conflito no centro ao non poder ser ampliado o espazo de aulas neste último colexio para dar cabida ao alumnado do centro adscrito por estar ocupado un edificio anexo destinado a vivenda do conserxe. Desde esta institución tentouse unha mediación coa familia que ocupaba a vivenda, cuxo dereito fora recoñecido nunha resolución xudicial do Tribunal Superior de Xustiza de Galicia en maio de 2012, aínda que a titular do dereito de uso non tiña xa o seu posto de traballo na conserxería do centro senón noutro colexio. O concello de Santiago de Compostela apoiou as posibles propostas de realoxamento para que a vivenda fose desocupada pero ningunha das ofertas foi aceptada. Finalmente, o goberno local de Santiago de Compostela aprobou a expropiación forzosa do dereito de uso desa vivenda, situada no interior do recinto escolar, para poder ampliar o colexio.

A adscrición da EEI Os Anxeles, en Brión (A Coruña), ao CEIP de Pedrouzos (Q/12595/16) suscitou o problema do acceso aos recursos educativos complementarios. Na adxudicación de prazas do comedor escolar non existe actualmente ningunha prescrición de que o alumnado procedente dun centro escolar adscrito estea en idéntica situación no centro ao que accede que o alumnado que está xa escolarizado nel e que foi usuario do comedor escolar no curso anterior. A normativa actual de comedores escolares deixa discrecionalmente en mans dos consellos escolares a avaliación e valoración desta casuística. Débese buscar algunha medida que garanta a igualdade deste alumnado no curso escolar no que se produce a incorporación respecto ao que estaba xa no colexio.

B) Atención ao alumnado con necesidades específicas de apoio educativo

Son moi numerosas as queixas por desacordo das familias de alumnos con necesidades específicas de apoio educativo. En ocasións producíronse atrasos nos procedementos diagnósticos pola insuficiencia de medios persoais nos equipos de orientación específicos ou por cambios frecuentes nos responsables dos departamentos de orientación. No expediente Q/237/16 podíase concluír unha resposta retardada ás necesidades específicas de apoio educativo dun alumno que fora escolarizado en 5º de primaria nun centro escolar da provincia da Coruña no curso 2013-2014. Os informes do Departamento de Orientación do centro de orixe, que recollían problemas de conduta, atención de especialista de pedagoxía terapéutica no 1° ciclo de primaria, boa capacidade intelectual…, e os informes dun gabinete psicolóxico privado que referían dificultades de atención, de conduta e desfasamento entre a alta capacidade intelectual e o seu rendemento académico xestionáronse no centro con pautas de intervención na aula para corrixir os problemas de conduta, con escaso éxito. Recomendouse anteriormente unha valoración neurolóxica e de logopedia complementaria para asegurar un diagnóstico diferencial. A intervención do equipo de orientación especializado en trastornos de conduta solicitouse en decembro de 2014. O informe foi realizado en maio de 2015, e remitido ao centro no mes de xuño. Ese mesmo mes, o centro decidiu que o alumno non promocionaría a 6º de primaria. Desde marzo de 2014, o colexio tiña un informe da Unidade de Atención Educativa en Altas Capacidades da Universidade de Santiago de Compostela no que se confirmaba a avaliación como un alumno de altas capacidades.

O alumno foi novamente valorado polo equipo de orientación específico en abril de 2016, emitindo un informe que establecía unha serie de pautas nos planos cognitivo, afectivo e social e terminaba propoñendo un cambio inmediato de centro, preferiblemente con estudos de ESO co fin de ofrecer continuidade en cursos posteriores. De non ser posible, recomendaba a escolarización inmediata nun centro educativo da zona e previsión

posterior de centro de ensino secundario. Estas recomendacións concretáronse nun cambio de centro escolar no mes de maio de 2016. É evidente a complexidade que supón dar resposta e abordaxe técnica ao alumnado que presenta, simultaneamente, un perfil de altas capacidades intelectuais e problemas de conduta, con comportamentos disruptivos no centro escolar. Con todo, durante dous cursos escolares non se conseguiu a necesaria coordinación e comunicación fluída e confiada entre o contorno familiar e o educativo.

É preciso establecer un clima de confianza e mutuo recoñecemento entre centro educativo e familia para dar estabilidade aos procesos, non só académicos senón tamén de desenvolvemento persoal dos alumnos con necesidades específicas de apoio educativo, propiciando a unidade de criterios e pautas que é esencial para o éxito do alumnado que presenta necesidades educativas especiais.

En ocasións, a administración educativa non arbitra as medidas de apoio coa inmediatez que as familias demandan. No expediente Q/63685/16 producíase un desaxuste entre os recursos de que dispoñía o centro e o dereito do alumno para ser escolarizado no colexio que lle correspondía, onde estaban xa os seus irmáns maiores. Era necesaria a asistencia de persoal auxiliar técnico educativo durante parte da xornada lectiva (3 horas diarias). Unha vez finalizadas as escolarizacións combinadas entre os centros educativos ordinarios e os de educación especial, axustouse a organización dos horarios do persoal coidador con destino na correspondente zona educativa e asignouse un coidador do alumno, unhas semanas despois de iniciarse o curso.

En materia de persoal e contratacións de profesorado de apoio, especialistas ou coidadores, a administración está obrigada a observar uns procedementos que garantan a cobertura deses postos cumprindo os mecanismos de provisión establecidos. No expediente Q/63727/16 convocouse unha nova praza de auxiliar coidador mediante o anuncio da correspondente comisión de servizos entre o persoal laboral fixo ao servizo da Xunta de Galicia, ou, no seu defecto, pola autorización dun proceso de substitución mediante a selección dunha persoa integrante das listas de cobertura temporal. As familias expresan a súa inquietude pola situación do alumnado, que carece de coidador

durante ese período, pero o certo é que as cuestións de persoal (pola regulación dos mecanismos ou sistemas de contratación, polas implicacións sindicais, pola transparencia dos chamamentos das listas de substitución ou pola observancia dos prazos de recurso) consomen inevitablemente uns períodos de tempo en ocasións moi distorsionadores para as familias.

A interacción entre o persoal especialista externo e os especialistas dos centros debe articularse a través de fórmulas de colaboración, pois os informes externos non teñen a consideración de ditames vinculantes. As medidas do centro determínanse en función dos casos definidos previamente como de necesidades específicas de apoio educativo e as familias quéixanse de que non se toman en conta os informes de profesionais externos que achegan (Q/12475/16).

A educación inclusiva segue a ser un ámbito problemático (Q/63768/16). A Convención sobre os dereitos das persoas con discapacidade prevé que poidan acceder a unha educación primaria e secundaria inclusiva, de calidade e gratuíta, en igualdade de condicións coas demais, na comunidade en que vivan; que se fagan axustes razoables en función das necesidades individuais; que se preste o apoio necesario ás persoas con discapacidade, no marco do sistema xeral de educación, para facilitar a súa formación efectiva; e que se faciliten medidas de apoio personalizadas e efectivas en contornas que fomenten ao máximo o desenvolvemento académico e social, de conformidade co obxectivo da plena inclusión. Hai centros nos que máis do 50% dos alumnos son nenos con necesidades específicas de apoio educativo, moitos deles escolarizados pola administración ao ser centro de escolarización preferente para nenos con NEAE. Este tipo de centros esixe unha adecuada dotación de persoal docente, de profesorado especialista e de auxiliares técnicos coidadores para un correcto desenvolvemento do curso e a atención personalizada que se necesita, xa que é frecuente que na mesma aula, haxa alumnos con moi distintos niveis académicos.

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

Neste sentido, a ANPA Burgo das Nacións do CEIP de Vite (Q/101/16; Q/492/16) demandaba máis persoal docente especialista e coidadores para mellorar a atención de oito alumnos con necesidades especiais (sete deles están asistindo ao centro todos os días lectivos). De acordo co anterior, a consellería informou que o persoal de profesorado especialista asignado para atender ao alumnado con necesidades específicas estaba formado por dous especialistas en pedagoxía terapéutica, unha especialista en pedagoxía terapéutica que comparte esta especialidade cunha titoría de educación primaria, e unha especialista en audición e linguaxe.

Ademais, o centro escolarizou nese curso oito alumnos do Concello de Santiago de Compostela e doutros concellos, que precisan a atención dunha persoa coidadora e axuda nos seus desprazamentos. Dous deles, do mesmo curso e grupo, utilizan cadeira de rodas. Algúns deles asisten, ao longo da semana, a outras terapias e atencións, polo que unicamente dous días da semana coinciden todos no centro. Por esta circunstancia, o centro dispuxo de tres auxiliares coidadores con dedicación plena para atender este alumnado. As familias solicitan que se manteña nos próximos cursos o profesorado especialista e que se incremente o número de coidadores, para dar unha atención personalizada ás necesidades, moi diversas, que expoñen os alumnos.

c) Acoso escolar

O acoso escolar segue sendo unha cuestión que merece a atención de toda a sociedade. A pesar de todas as medidas postas en marcha, dos esforzos das administracións para facilitar instrumentos de detección, prevención e tratamento do acoso escolar nos centros educativos, das campañas de sensibilización, da traxedia familiar e social que supoñen os casos de suicidio de escolares vítimas de acoso (en España, afortunadamente, con taxas moi baixas en comparación con outros países), o acoso escolar segue sendo un problema. Como xa dixemos o ano pasado, inquiétanos a tendencia a establecer distincións entre o acoso escolar e as condutas contrarias á convivencia como se se tratara en todo caso de comportamentos nitidamente diferenciables en función de elementos obxectivos como a reiteración ou a continuidade, a gravidade, ou a posible resposta da vítima.

> Cómpre poñer novamente de manifesto que moitas das situacións que chegamos a coñecer nesta institución non poden nin deben ser toleradas no sistema educativo e percibimos que os esforzos se centran excesivamente en tipificar a conduta, sen prestar a suficiente atención ao sufrimento da vítima. Todos os abusos, á marxe de que sexan ou non un caso de acoso escolar, deben ser corrixidos con contundencia.

Este ano recibíronse queixas por acoso e continuamos coa investigación de expedientes do ano pasado. No principio do ano, varias asociacións de pais e nais de centros educativos e outras organizacións de Ribeira (Q/372/16 a Q/384/16) presentaron un escrito no que indicaban que desde a ANPA Caramecheiro do IES nº 1 de Ribeira, eran especialmente sensibles aos problemas que rodean aos adolescentes, concretamente no tema do acoso escolar. Na súa opinión, por ser en ESO e en Bacharelato onde se manifesta de forma máis pronunciada, no curso 2013-2014 puxeron en marcha no IES nº 1 un taller de prevención do acoso escolar para todo o alumnado de 2º de ESO, do que se sentían moi satisfeitos, a pesar de que os resultados foran preocupantes. No curso 2014-2015, dada a escaseza de recursos, apenas se puido financiar un pequeno taller de 10 sesións de danzaterapia destinado a un limitado número de alumnas e alumnos de PCPI. Para ambos os talleres foi imprescindible a colaboración da dirección do centro, que propiciou que se puidesen realizar en horario escolar, apostando así pola máxima participación do alumnado.

Á vista desta experiencia vivida polos adolescentes, consideraban no seu escrito que era igualmente necesaria e imprescindible a formación específica do profesorado neste campo, para detectar actitudes de violencia por acoso, moitas veces encuberta e silenciada na propia contorna, e mellorar a capacidade de resposta inmediata nestes casos. Na súa opinión, unha adecuada prevención faría descender as cifras das estatísticas de violencia por acoso nos distintos ámbitos (escolar, doméstico, laboral, universitario); e entendían tamén que esas medidas deberían desenvolverse desde a propia administración para dar resposta satisfactoria a este grave e crecente problema social.

No informe remitido pola Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria púxose de manifesto que para facer posible unha boa convivencia, con especial incidencia na prevención, detección e tratamento do acoso escolar e o ciberacoso nos centros

educativos, a consellería poñía a disposición do profesorado e de toda a comunidade educativa (os equipos directivos, as familias, o alumnado...) unha serie de medidas, unha normativa específica, diversos programas, recursos, e orientacións e un plan de formación, que se describen a continuación.

En canto ao ámbito normativo que aborda as diferentes situacións de convivencia, as funcións dos diferentes órganos que interveñen e como deben proceder na xestión desas situacións, así como a regulación das aulas de atención educativa e convivencia, no portal web http://www.edu.xunta.es, a comunidade educativa e a cidadanía en xeral dispoñen das normas nas que se recollen estes aspectos, en particular, a Lei 4/2011, do 30 de xuño, de convivencia e participación da comunidade educativa; o Decreto 8/2015, do 8 de xaneiro, polo que se desenvolve a Lei 4/2011, do 30 de xuño, de convivencia e participación da comunidade educativa; a Orde do 16 de abril de 2015 pola que se nomean os membros do Consello para a Convivencia Escolar da Comunidade Autónoma de Galicia.

No mesmo portal web (http://www.edu.xunta.es/), pódense consultar os múltiples recursos e orientacións nesta materia, entre os que cabe destacar:

A Estratexia Galega de Convivencia 2015-2020

(http://www.edu.xunta.es/portal/educonvives.gal)

No marco desta estratexia elaborouse un documento que recolle os principais resultados agregados da diagnose elaborada no seu ámbito, de forma que, desde o mes de decembro 2015, todos os centros teñen os seus informes personalizados, elaborados de modo automatizado e totalmente anónimo. Este informe de diagnose supón unha visión global da nosa comunidade que contribúe a tomar as decisións de mellora baseadas en evidencias. Desa Estratexia emanan 37 accións coordinadas e de carácter global organizadas ao redor de distintos eixos e obxectivos específicos, que inclúen protocolos de actuación, pero tamén formación, difusión de boas prácticas e puntos de encontro.

b) O Protocolo de prevención, detección e tratamento do acoso escolar e o ciberacoso foi publicado orixinariamente no ano 2013, e difundido entre o profesorado e a comunidade educativa. Realizáronse labores de difusión, concienciación e formación, xunto coas instrucións precisas da Dirección Xeral de Educación, FP e Innovación Educativa.

No marco da Estratexia Galega de Convivencia 2015-2020, a consellería proporcionou aos centros docentes unha ferramenta para desenvolver o procedemento corrector de

condutas contrarias ás normas de convivencia, que guía a actuación do profesorado nestes casos. Esta ferramenta consta dunhas orientacións que pretenden dar resposta ás cuestións máis frecuentes que se formulan os centros cando se enfrontan a unha situación desta índole, e uns modelos normalizados que recollen o procedemento que hai que seguir para a súa tramitación. Estes dous documentos incorporan un mapa gráfico que ilustra todo o proceso.
http://www.edu.xunta.gal/portal/sites/web/files/procedemento_corrector_mapa14_04_16.pdf
http://www.edu.xunta.gal/portal/sites/web/files/procedemento_corrector_modelos_normalizados.pdf
http://www.edu.xunta.gal/portal/sites/web/files/procedemento_corrector_orientacions.pdf
Así mesmo, para facilitar máis se cabe a tarefa, e dotar de coherencia a todo o proceso de abordaxe de condutas contrarias á convivencia, con especial atención ás cuestións relativas ao acoso, póñense a disposición dos centros educativos unha versión actualizada do protocolo xeral de prevención, detección e tratamento do acoso e ciberacoso escolar. Tanto o documento como os anexos que o acompañan, pretenden facilitar e axilizar a súa posta en práctica, recollendo as estratexias de prevención e de actuación, así como a lexislación relativa a todo o procedemento.
http://www.edu.xunta.gal/portal/sites/web/files/acoso_e_ciberacoso_protocolo_xeralrectificado_tlf_05_02_16.pdf

c) O Espazo web NAVEGA con RUMBO. O Colexio Profesional de Enxeñería en Informática de Galicia (CPEIG), en colaboración coa Xunta de Galicia, contan co Plan Navega con Rumbo polo Ciberespazo como unha iniciativa encamiñada a que @s escolares, naveguen con acerto pola Rede, é dicir, con seguridade, evitando o ciberacoso e outros riscos da internet (http://.edu.xunta.es/navegaconrumbo)

Este programa comezou a funcionar no curso 2010-2011 dentro dun convenio co Colexio Profesional de Enxeñería en Informática de Galicia (CPEIG) e coa Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia (Amtega). Este convenio contemplaba diversas accións dirixidas ao profesorado, con cinco cursos de 10 horas impartidos en cada un dos centros de formación e recursos de Galicia, ao alumnado co programa "Navega con rumbo" e ás familias co programa "Coñece o espazo Abalar". Mediante o plan "Navega con rumbo" o persoal afiliado ao CPEIG desprázase aos centros de primaria e secundaria que o solicitan para dar unha charla centrada na navegación segura por internet e no uso responsable das novas tecnoloxías. Na páxina http://www.edu.xunta.es/navegaconrumbo/ poden descargarse unhas guías de navegación dirixidas ao alumnado, profesorado e

familias e repasar o tratado nas charlas cuns xogos. Para o curso 2015-2016 planificáronse sesións en máis de 250 centros educativos.

d) Mediante os contratos-programa trátase de establecer nos centros educativos as condicións para elaborar e desenvolver programas para mellorar o éxito escolar do alumnado.

Así, entre as actuacións que os centros poden solicitar está a da "Mellora da convivencia e promoción da igualdade nos centros" coa que se pretende crear un bo clima de convivencia, baseado no respecto mutuo. Esta actuación vai dirixida a todos os centros educativos, e particularmente aos que imparten a ESO e contan cun alumnado que presenta alteracións do comportamento e/ou graves problemas de conduta.
Trátase, entre outros obxectivos, de identificar as dificultades, atender aos colectivos máis vulnerables (inmigrantes, minorías étnicas, etc.), mellorar a competencia social do alumnado e impulsar a colaboración coas familias.

A participación dos centros de Galicia nesta liña dos contratos-programa foi de 50 centros no curso 2013-2014, 33 centros no curso 2014-2015 e 45 centros no curso 2015-2016. Da zona de Ribeira, concretamente, participaron o CEIP Heroínas de Sálvora e o CEIP Plurilingüe de Frións.

Todos os anos os centros participantes reúnense nunha xornada de formación que, no curso 2015-2016 tivo lugar o día 1 de abril, no que a prevención do acoso e a resolución pacífica de conflitos tivo unha presenza significativa con charlas sobre a mediación e a titoría entre iguais.
http://www.edu.xunta.es/portal/innovacion/63/133/220/627

e) Mediante a súa participación no proxecto europeo ARBAX, a Consellería coordina o proxecto "Comenius" para loitar contra o acoso e a discriminación na escola en catro países. Con este proxecto promóvese á creación da rede social ARBAX, un proxecto europeo que busca aproveitar o desenvolvemento das novas tecnoloxías da información e a comunicación (TIC) como instrumento para a investigación de novas metodoloxías de educación en valores e para a loita contra a violencia nas aulas.

A partir da rede desenvolverase un xogo en 3D, interactivo e lúdico, no que se presenten situacións reais, cun enfoque participativo que permita ao alumnado de secundaria e formación profesional deseñar estratexias para combater a discriminación en todas as súas formas, en colaboración co profesorado e o persoal de orientación. Está previsto probar

estes materiais nun centro escolar de cada país participante, para despois analizar e avaliar os resultados co fin da súa posterior difusión.

ARBAX nace como parte das actuacións desenvolvidas pola consellería para a mellora do clima nas aulas, unha estratexia encabezada pola Lei para a Convivencia e participación da comunidade educativa. En concreto, o equipo profesional experto que elaborou a proposta centrouse no fenómeno do acoso escolar vinculado á discriminación en todas as súas formas, con especial atención á de tipo étnico-racial e ás condutas xenófobas. Búscase así deseñar un conxunto de ferramentas pedagóxicas e interactivas baseadas nas potencialidades das novas tecnoloxías, cuxa implementación se propón reforzar o compromiso na tarefa de crear unha sociedade europea aberta, solidaria e plural.

Este proxecto está na actualidade en pleno funcionamento e estase traballando na súa continuidade, o Proxecto ParentsNet, unha iniciativa financiada polo programa Erasmus+ que ten como principal obxectivo formar a pais, nais, profesoras e profesores no campo das redes sociais e o seu uso por parte da mocidade: Galicia é a encargada de coordinar este proxecto europeo no que participan Irlanda, Bélxica, Portugal, Romanía e España a través da nosa comunidade e a de Cataluña. http://www.edu.xunta.es/portal/node/13887
A información sobre o proxecto ARBAX está dispoñible na ligazón http://www.schoolbullving.eu/es

f) Realizáronse tamén diversas accións específicas únicas con entidades de especial relevancia, entre as que cabe destacar a xornada realizada o día 24.04.2014 froito da colaboración entre a Consellería, a Amtega, o Valedor do Pobo e a Universidade de Santiago de Compostela, na que se presentou a máis de 400 orientadoras e orientadores e persoal docente a plataforma de recollida de datos de uso da internet, e proporcionouse ás persoas asistentes a oportunidade de coñecer o Protocolo Xeral de prevención, Detección e Tratamento do Acoso Escolar e Ciberacoso. Ao mesmo tempo, un inspector do Corpo Nacional da Policía e un avogado profundaron nos perigos da Rede desde o punto de vista legal e dos delitos tecnolóxicos.

Por outra banda, no marco xeral de colaboración entre o Ministerio do Interior e o de Educación e Ciencia, con data 21/02/2007 aprobouse a Instrución 3/2007 da Secretaría de Estado de Seguridad que dispoñía e aprobaba nese mesmo mes o inicio do I Plan Director para a Convivencia e Mellora da Seguridade Escolar. Estas actuacións desenvolvéronse en colaboración coa Delegación do Goberno.

-O I Plan Director para a Convivencia e Mellora da Seguridade Escolar demostrou no tempo da súa vixencia (cursos escolares 2007/2008 e 2008/2009) unha gran eficacia,

permitindo o desenvolvemento de numerosas actividades preventivas nos centros educativos. Debido ao éxito demostrado por ese I Plan incrementouse a demanda das actuacións postas a disposición da comunidade educativa, así como as recomendacións favorables do Consejo Nacional de Seguridad Ciudadana, mediante a Instrución 9/2009 de Secretaría de Estado de Seguridad, amplíouse o período de vixencia a través do II Plan aos cursos escolares 2009/2010 e 2010/2011, e do III Plan aos cursos 2011/2012 e 2012/2013.

Co inicio do curso 2013/2014 arrincou un novo plan que rompeu coa concepción bianual para buscar unha acción máis sostida no tempo. O Plan continúa vixente na actualidade: http://www.edu.xunta.es/portal/es/node/17042. Por tanto, do mesmo xeito que en anos anteriores, este Plan ofrece aos centros educativos a posibilidade de solicitar charlas informativas e formativas impartidas por expertos das Forzas e Corpos de Seguridade do Estado sobre diferentes temáticas que favorezan a mellora da convivencia e o achegamento deste colectivo profesional á cidadanía á vez que facilita actuacións moi en consonancia coa Acción Titorial desenvolvida nos centros. Entre estas actuacións podemos destacar:

- Acoso escolar
- Consumo e tráfico de estupefacientes
- Actividade de grupos ou bandas violentas de carácter xuvenil
- Riscos asociados a Internet e ás novas tecnoloxías
- Violencia de xénero

Estas actuacións están dirixidas a toda a comunidade educativa (alumnado, profesorado e familias).

En canto a formación do profesorado se refire, a consellería ofrece un plan de formación anual, no que se poñen a disposición do profesorado diversas xornadas, cursos (presenciais e por teleformación) ou formación a través de proxectos ou grupos de traballo a desenvolver nos propios centros educativos. Ademais dos cursos e accións formativas realizadas desde a consellería, todos os centros educativos poden configurar o seu propio plan de formación permanente do profesorado, adaptado ás súas necesidades e co soporte e financiamento da Administración Educativa. Do mesmo xeito, o profesorado con inquietude nestas cuestións pode solicitar a creación de grupos de traballo e seminarios permanentes sobre a temática, contando, igualmente, co apoio e financiamento da Administración educativa.

Desde o curso citado no expediente de queixa (curso 2013-2014), as accións formativas que tiveron como algún dos seus obxectivos primarios a formación do profesorado en cuestións de acoso escolar e ciberacoso (prevención, detección e tratamento), foron 116 cursos de formación (2.624 prazas) cunha participación que superou o 82,5% de media, o que dá mostra da súa ampla acollida. Ademais destes cursos específicos, moitas xornadas, encontros e actividades de formación, inclúen accións formativas nestas temáticas, por exemplo o Encontro de formación dos integrantes dos Equipos de Orientación Específicos (curso 2013/2014) ou as VI Xornadas de formación dos xefes e xefas dos departamentos de orientación (curso 2015/2016).

D) Mantemento, conservación e reforma de instalacións educativas

a- Os riscos derivados da exposición ao amianto

Con ocasión dos problemas que xurdiron en dous centros educativos por causa da manipulación de placas de fibrocemento na realización dunhas obras de reforma, e dos que tivemos coñecemento a través da presentación de escritos de queixa (Q/ 64055/16; Q/64117/16 a Q/64268/16), dirixímonos á Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria requiríndolle información sobre a existencia dunha planificación para inventariar o amianto instalado nos centros docentes (comezando polo máis perigoso, o friable ou amianto azul) así como un inventario de centros educativos con amianto instalado no que constase a idade destes edificios, co obxecto de determinar a vida útil do devandito material. Á parte disto, requiríase información sobre as circunstancias concretas das obras en ambos os centros. Hai que ter en conta que, agás que se presenten queixas ou xurdan problemas nas comunidades educativas durante a execución dos traballos de rehabilitación ou reforma das que se fagan eco os medios de comunicación, non temos información por anticipado da planificación de obras nos centros, sexan municipais ou promovidas pola consellería. A Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria remitiu un informe no que manifestaba o seguinte:

O artigo 2 do Real Decreto 396/2006, do 31 de marzo, polo que se establecen as disposicións mínimas de seguridade e saúde aplicable aos traballos con risco de exposición ao amianto, e os comentarios da súa Guía Técnica, elaborada polo Instituto Nacional de Seguridade e Hixiene no Traballo (INSHT), de acordo co disposto no artigo 5 do Real Decreto 39/1997, do 15 de xaneiro, polo que se aproba o Regulamento dos Servizos de Prevención e o previsto na disposición adicional segunda do mencionado Real Decreto 396/2006, o amianto defínese como "un conxunto de silicatos fibrosos, substancias de orixe mineral de composición química variable, que na súa rotura ou

trituración son susceptibles de liberar fibras, cousa que non ocorre se no seu estado natural non se manipulan". Noméanse seis variedades, das cales a máis común e cumpridamente utilizada é o crisotilo, cunha porcentaxe estimada sobre o total superior ao 90%.

A Orde do 7 de decembro de 2001 pola que se modifica o anexo I do Real Decreto 1406/1989, do 10 de novembro, polo que se impoñen limitacións á comercialización e ao uso de certas sustancias e preparados perigosos, prohibiu no seu único artigo a utilización, produción e comercialización de fibras de amianto e calquera produto que as contivese, a partir da súa entrada en vigor o 14 de xuño de 2002. Con todo, permitiu a comercialización dos produtos fabricados antes da súa entrada en vigor ata seis meses despois, ata o 14 de decembro de 2002, cando a prohibición resultou, por tanto, definitiva. Por outra banda, a mesma norma estipula literalmente: "O uso de produtos que conteñan as fibras de amianto mencionadas nos puntos 4.1 e 4.2, que xa estaban instaladas ou en servizo antes da data de entrada en vigor da presente Orde, seguirá estando permitido ata a súa eliminación ou o fin da súa vida útil". Do anterior dedúcese que desde finais do ano 2002 non se instalou en España ningún material que contivese amianto, pero os xa colocados e en uso poden permanecer de maneira totalmente legal, ata a súa eliminación, ben por cambio ordinario ou por chegar ao final da súa vida útil.

A lexislación anterior e a prohibición que prescribe, adoptada como transposición de normativas europeas, vén motivada pola relación comprobada da inhalación de fibras de amianto con certo tipo de cancro. As fibras consideradas perigosas son aquelas que teñen unha lonxitude maior de 5 micras, diámetro menor de 3 micras e unha relación lonxitude/diámetro maior de 3, segundo se define no método de reconto MTA/MA-051 do INSHT, que coincide co método recomendado pola Organización Mundial da Saúde en 1997.

De todos os materiais que conteñen amianto na súa composición, un dos de máis amplo uso e presenza aínda na actualidade, é o que nos ocupa, as placas de fibrocemento onduladas para cubertas, de amplísima difusión, en concreto na Comunidade Autónoma galega, que como se dixo, foron instaladas de maneira legal. Con todo, esta institución considera que é elevadísima a presenza deste material en centros escolares galegos (no seu nome comercial de uralita) e que a situación resulta aínda máis complexa polo feito da antigüidade de moitas destas infraestruturas educativas e das condicións climatolóxicas da nosa comunidade. A vida útil destas placas oscila entre 30 e 50 anos, segundo os estudos que se manexen, e degrádase de maneira distinta en función do clima e do propio mantemento dos inmobles.

O informe da Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria destaca que, segundo se di literalmente no apéndice 1 da Guía Técnica do Real Decreto 396/2006, "A presenza destes materiais nos locais ou espazos dos lugares de traballo non indica directamente unha situación de risco. O amianto non é un gas, un vapor ou unha substancia radioactiva e as súas fibras non se desprenden de forma natural senón que é necesario que se produza unha manipulación ou alteración dos devanditos materiais para que teña lugar a liberación e emisión das fibras". En relación coa emisión de fibras tamén é importante a división dos materiais con amianto (MCA) en friables e non friables. Segundo a mesma Guía Técnica, tamén no seu apéndice 1, "Denomínase material friable aquel que pode ser disgregado ou reducido a po con só a acción da man. Material non friable é o que necesita ferramentas mecánicas para ser esboroado e reducido a po. Os materiais friables son susceptibles de liberar fibras como consecuencia de choques, vibracións ou movementos do aire, mentres que os non friables non desprenden fibras salvo pola acción directa de máquinas ou ferramentas... Os materiais friables son moito máis perigosos que os non friables". Máis adiante, a Guía Técnica pon como primeiro exemplo de material non friable ao fibrocemento. Por tanto, aínda que estamos ante un material con contido de amianto, trátase dun dos menos perigosos pola razón anterior.

Con todo, o perigo deste tipo de material é que poden seguir liberando partículas de amianto durante traballos de reforma, obras de reparación ou outras manipulacións. Tamén pasarían a ser materiais friables ante incendios e outras condicións. Por esta razón, a institución do Valedor do Pobo considera que debe extremarse o principio de precaución tratándose de centros nos que hai menores (escolas infantís, colexios, institutos, centros doutro tipo…).

> Non se trata de crear falsas alarmas xa que os riscos derivados deste material presupoñen, nos estudos realizados, certas condicións de exposición, pero é certo que a protección da seguridade e da saúde é un deber dos poderes públicos que teñen que garantir ata onde os coñecementos científicos e técnicos dan marxe de seguridade.

As notas técnicas de prevención do mesmo Instituto Nacional de Seguridade e Hixiene no Traballo (INSHT) citado pola consellería (por exemplo, a NTP 707) manifesta: "Os efectos do amianto sobre a saúde foron amplamente demostrados: como carcinóxeno de primeira

categoría (C1) causante de mesotelioma pleural e peritoneal e cancro de pulmón (carcinoma broncopulmonar) e tamén como causante de asbestose, con tempos de latencia de ata 20-40 anos. O risco asociado a niveis baixos de exposición ao amianto non está claramente determinado, aínda que se admite que en patoloxías de mesotelioma pleural, un 26% de orixe non ocupacional corresponden a baixas concentracións de exposición.

Non existe un nivel seguro de exposición, do mesmo xeito que con outros contaminantes canceríxenos. Evitar a exposición ao amianto é a única medida preventiva para evitar enfermidades."

A Resolución do Parlamento Europeo do 14 de marzo de 2013, sobre riscos para a saúde no lugar de traballo relacionados co amianto e perspectivas de eliminación de todo o amianto existente, na que se basea a solicitude de informe, poñen de manifesto os efectos adversos para a saúde derivados da manipulación deste material polo que insta á Unión e aos Estados membros a actuar neste ámbito. Con todo, o Ditame do Consello Económico e Social Europeo sobre "erradicar o amianto" (2015/ C 251/03) marca o concreto horizonte temporal no ano 2032.

O informe indica que no campo da planificación de actuacións nesta materia, a Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria asinou un convenio en maio de 2016 co Colexio Oficial de Arquitectos de Galicia para a realización de distintas actuacións de eficiencia enerxética nos centros educativos dependentes da consellería e que contempla traballos de documentación e planificación previos que permitirán dispoñer de información da idade dos centros, da tipoloxía das cubertas, así como os elementos construtivos do centro. Os primeiros resultados destes traballos están previstos para finais do ano 2017.

Doutra banda, a consellería, coa colaboración do devandito colexio profesional, está a traballar nas bases de datos das Unidades Técnicas Territoriais mediante a sistematización e diagnóstico dos centros, co obxecto de conseguir unha información actualizada e informatizada.

Igualmente esta institución solicitou un pronunciamento sobre a existencia dunha data límite para levar a cabo un plan de desamiantado dos centros escolares.

O informe da Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria sinala que para dar o debido cumprimento ás recomendacións da Resolución do Parlamento

Europeo do 14 de marzo de 2013, a Unión financia con cargo ao Programa Operativo FEDER 2014-2020 actuacións de eficiencia enerxética nos centros escolares, no que se inclúen as necesarias intervencións nas cubertas de fibrocemento. Por iso, dentro deste programa é onde se realiza a planificación temporal. A Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria estima que no ano 2020, ata cincuenta centros escolares poderán verse beneficiados destas intervencións de rehabilitación que, xunto con outras obras de reparación de humidades, filtracións ou de mellora da eficiencia enerxética que se financien con cargo a fondos propios poidan alcanzar o centenar de centros docentes no ano 2028. O conxunto destas intervencións pretende a erradicación da totalidade do amianto nos centros dependentes da Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria, dato que se concretará tras a elaboración do informe do Colexio Oficial de Arquitectos de Galicia, actualmente en trámite.

En relación con actuacións recentes da Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria na retirada de fibrocemento durante obras de rehabilitación e mellora da eficiencia enerxética de centros escolares producíronse situacións de alarma social nalgunhas comunidades educativas. A demanda dos pais e nais dos alumnos era que as obras se executasen en períodos non lectivos prolongados (vacacións de verán, de Nadal…) de maneira que dese tempo a retirar as placas, limpar as zonas de traballo e facer unha medición final da que se derivase que non había risco de exposición. A Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria argumenta a práctica habitual nas retiradas de fibrocemento das cubertas dos edificios, todas elas amparadas por plans de desamiantado aprobados pola autoridade correspondente, no caso de Galicia, o Instituto Galego de Seguridade e Saúde Laboral, e sometidas a vixilancia e inspección polo mesmo organismo. Segundo a consellería, non se coñecen casos de desaloxos de edificios de calquera tipo, con motivo da retirada de placas de cubertas de fibrocemento, nin sequera edificios de vivendas, que serían dos máis sensibles, onde habitan todo tipo de persoas, incluídos nenos mesmo de idades inferiores das dos alumnos que asisten aos centros onde se produciron as queixas.

Con todo, este argumento non se axusta ao principio de precaución. Considerando que non existe un nivel seguro de exposición, a responsabilidade de demostrar primeiro que facer as obras sen suspender por completo a actividade lectiva non incrementaría os riscos correspóndelle a quen toma a decisión de realizalas en tales condicións. Actuar baixo un suposto de incerteza esixe que quen realiza a actividade demostre que non existe risco e que non hai unha alternativa máis segura.

En relación co anterior, o plan de desamiantado aprobado polo ISSGA, co que evidentemente se conta neste caso, prevé a retirada das placas de cuberta nas condicións mencionadas anteriormente neste informe, de ausencia *de alumnos e persoal docente e non docente baixo a cuberta na que se estea facendo a retirada*, pero a consellería entende que non ten que ser en período non lectivo continuado de vacacións tal como se pide desde esta institución. Así, no seu punto "*8. Procedemento/Método de traballo*" di literalmente, "*Os traballos de retirada das placas de amianto realizaranse sempre sobre cubertas de edificios que non se atopan con actividade lectiva (non haberá en ningún momento nenas ou docentes no interior do edificio no que se está procedendo á retirada)*". A consellería subliña que a pesar das continuas aparicións dos pais en prensa, no momento en que se comunicou o posible comezo dos traballos de retirada, o ISSGA non puxo inconveniente ningún, cando menos ata ese momento.

O problema estriba en interpretar o alcance do principio de precaución. A consellería entende que está permitido traballar *"sobre cubertas de edificios que non se atopan con actividade lectiva (non haberá en ningún momento nenos ou docentes no interior do edificio no que se está procedendo á retirada)"* mentres tales placas se retiran e que se permitía traballar polas tardes, sen persoal docente nin alumnado no colexio. Debe tomarse en consideración que o principio de precaución implica que non haxa actividade lectiva en ningún momento mentres duran os traballos, se limpa a zona e se fan as medicións finais para garantir que non existen fibras de amianto no ambiente, desprendidas durante a manipulación das placas. Non hai outro modo de asegurar que non houbo exposición á inhalación de fibras.

A cuestión esencial é, por tanto, conseguir un marco normativo propio que regule os plans de desamiantado en centros escolares, tarefa que se prevé longa e complexa, posto que a consellería propón actuar en preto de cen centros, para evitar que se repitan situacións de conflito na execución dunha actuación administrativa que, en si mesma, é intrinsecamente positiva como sucede coa reforma e a mellora das infraestruturas educativas.

> Consideramos necesario que se adopten medidas lexislativas fundadas no principio de precaución, aínda que subsista unha incerteza respecto da existencia e importancia dos riscos para a saúde das persoas (…), sen ter que esperar a que a realidade e a gravidade dos riscos estean plenamente demostrados.

Así o sinalou o Tribunal Supremo nunha sentenza do ano 2000, a propósito da seguridade alimentaria pero que é perfectamente aplicable a calquera outro problema de seguridade e saúde ambiental. Consideramos que a posta en marcha dun plan conxunto das administracións para eliminar de forma rápida, segura e definitiva calquera material que conteña amianto en todos e cada un dos centros educativos galegos precisa non só un catálogo informativo da idade dos centros, da tipoloxía das cubertas, dos elementos construtivos do centro e os materiais empregados (que xa se iniciou pola consellería coa colaboración do Colexio Oficial de Arquitectos de Galicia), senón unha normativa específica que facilite instrucións claras aos responsables de tomar as decisións en aspectos como a valoración da evidencia do dano e a existencia doutras alternativas dispoñibles, modificando as previsións da guía técnica para as instalacións nas que haxa menores de idade (escolas infantís, colexios, institutos, centros residenciais…) co obxectivo esencial da protección da súa seguridade e a súa saúde.

b- Problemas competenciais sobre o mantemento dos centro educativos

Recibíronse varias queixas este ano que poñían de manifesto o desacordo entre as administracións autonómica e local sobre as obras que debían realizarse en determinados centros. En particular, hai que destacar o caso do mantemento do edificio do CEIP O Mosteirón, en Sada, (Q/13518/16) que levara a un conflito de competencias entre a Xunta de Galicia e o Concello de Sada. En agosto de 2016, a Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria recibiu un oficio da Dirección Xeral de Administración Local da Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza, que achegaba un acordo do Pleno do Concello de Sada do 30 de decembro de 2015 con obxecto de "... instruír expediente para a asunción da competencia impropia relativa ao mantemento do edificio escolar do CEIP Ou Mosteirón...", e solicitaba a emisión do informe de duplicidade previsto no artigo 6 da Lei 5/2014, do 27 de maio, de medidas urxentes derivadas da entrada en vigor da Lei 27/2013, do 27 de decembro, de racionalización e sustentabilidade da administración

local "en relación coa implantación dun novo servizo de mantemento..." no devandito centro. A posición da Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria, ao amparo da D.A. 15ª da Lei orgánica 2/2006, do 3 de maio, de educación, era que dado que o CEIP O Mosteirón está destinado a educación infantil e primaria, o servizo de mantemento, así como a conservación e vixilancia do edificio correspóndelle, como competencia propia, ao Concello de Sada. Con todo, a administración local consideraba que o CEIP O Mosteirón non é de propiedade municipal e nunca foi mantido polo Concello de Sada, senón polo Instituto Social da Mariña, ata a súa transferencia en 2006 á Comunidade Autónoma de Galicia. En 2012 a xefatura territorial da Coruña da Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria requiriu por dúas veces ao concello para que asumise os gastos de mantemento e conservación do centro. Ante as queixas dos pais de alumnos, o concello quixo asumir subsidiariamente os deberes que consideraba desatendidos pola Xunta e con este propósito tramitou un expediente para a asunción de competencias impropias co fin de pagar con cargo ao orzamento municipal os gastos dese centro nas mesmas condicións que os centros de titularidade municipal, ao tratarse dunha competencia allea que legalmente entendían que non podía ser delegada ao concello.

O problema quedou aclarado tras a solicitude polo concello dun ditame do Consello Consultivo de Galicia. Na tramitación do expediente de queixa, esta institución considerou que o máis prudente e oportuno era esperar ao ditame do Consello Consultivo, ao que se someteu o conflito en canto á interpretación do significado e alcance da norma controvertida, no exercicio das competencias específicas dese órgano consultivo, que ditaminou finalmente que o mantemento do centro educativo é unha competencia propia da administración local que debe asumirse con cargo aos orzamentos municipais, así como a súa conservación e vixilancia, nos termos indicados polo parágrafo 2° da disposición adicional 15º da Lei orgánica 2/2006, do 3 de maio, de educación.

c- Os protocolos de colaboración asinados entre a xefatura territorial da Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria e concellos da provincia de Pontevedra

O alcalde do Concello de Nigrán manifestou nun escrito de queixa o seu desacordo cos protocolos de colaboración asinados entre a Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria e a práctica totalidade dos concellos da provincia de Pontevedra para a programación e execución das actuacións de mellora dos centros públicos de educación infantil, educación primaria e educación especial. Sinalaba no seu escrito que a maioría dos alcaldes e alcaldesas coñeceron no mesmo momento da firma o seu alcance concreto; non se especifican os criterios de avaliación empregados pola Consellería de

Educación para a programación das melloras nos centros nin os criterios empregados para a repartición económica das axudas. Só se fixan as cantidades que a Consellería de Educación e cada un dos concellos deben achegar para sufragar este protocolo. Mesmo se descoñecen as reparticións efectuadas entre os distintos concellos da provincia, en función de que parámetros se fixeron e sobre que tipo de informes técnicos están avalados. O escrito de queixa sinalaba que na maioría dos casos non respondían as necesidades que ano tras ano reflicten as administracións locais nos informes que remiten á administración educativa.

Sobre as cantidades que recibiron outros concellos, nin na páxina web da Xunta de Galicia nin directamente en Educación puideron obter a información precisa. O escrito de queixa finalizaba solicitando a máxima transparencia pública dos criterios empregados para estipular as condicións destes protocolos.

A Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria sostén no seu informe que a firma destes instrumentos de colaboración coa práctica totalidade dos concellos da provincia respondeu exclusivamente á prioridade das necesidades dos centros determinada polo equipo técnico provincial, así como ao nivel de achega de fondos e/ou medios propios dos concellos segundo as súas dispoñibilidades orzamentarias.

O informe destaca que este sistema de colaboración entre a administración educativa e os concellos resulta o máis respectuoso co principio de autonomía local, o máis adecuado á concorrencia de competencias en materia de centros de titularidade municipal, o máis obxectivo á hora de establecer as prioridades con base nas necesidades da rede de centros, e o máis eficiente na asignación dos recursos públicos.

O informe inicial non aclaraba algunhas cuestións que se reflectían na queixa. Por tal motivo, dirixímonos novamente á Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria para solicitar información complementaria urxente sobre os seguintes extremos: cal é a fundamentación normativa destas achegas, é dicir, a base legal concreta destes protocolos, máis aló desa xenérica cooperación interadministrativa. A tal fin, solicitámoslle que informase sobre se tales protocolos de colaboración se celebran con todos os concellos da comunidade autónoma (ou a súa maior parte), ou unicamente na provincia de Pontevedra; se se realiza ou non unha convocatoria pública, baixo os principios de concorrencia e publicidade, á marxe da negociación individualizada con cada concello sobre as respectivas achegas; os motivos polos que se toman en conta exclusivamente os criterios da unidade técnica provincial e non se consideran as necesidades concretas dos centros comunicadas polos concellos á administración

educativa, sobre a base da autonomía local e as competencias municipais neste campo; se tales protocolos figuran publicados na páxina web da Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria, en cumprimento do principio de transparencia, de maneira que cada un dos concellos teña coñecemento das accións concretas cofinanciadas nas outras administración locais.

Foi recibido o informe complementario no que, en síntese, a Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria indica que se articularon os instrumentos de colaboración voluntaria entre dúas administracións que, no exercicio das súas respectivas competencias, acordan libremente coordinar as súas actuacións coa finalidade de mellorar as infraestruturas educativas, sen que exista transferencia de fondos autonómicos aos concellos, polo que non existe outra base legal distinta da propia cooperación interadministrativa.

Por esta razón, en ningún momento se informou sobre unhas supostas axudas, xa que os recursos achegados pola consellería financian directamente actuacións da súa competencia (reforma, ampliación e mellora), pero de forma coordinada coas intervencións legalmente atribuídas aos concellos en materia de conservación e mantemento.

O informe finaliza destacando o seguinte: “En consecuencia, en ningún momento se informou desta actuación en termos de axudas de ningún tipo, ao non tratarse de ningún procedemento de concesión de axudas públicas para subvencionar as actuacións municipais, nin de "repartición" de fondos de ningunha clase, senón de coordinar esforzos en busca do ben común das comunidades educativas implicadas, dada a evidente confluencia de intereses públicos de idéntica natureza, tendo en conta que é a administración autonómica a que modula o exercicio das súas competencias na mellora dos centros e na programación e aplicación dos seus propios recursos en función das necesidades trasladadas polos concellos e das propias dispoñibilidades orzamentarias municipais.

Nestas circunstancias, a análise técnica realizouse a partir das necesidades comunicadas á xefatura territorial, moitas veces de forma concorrente, polas direccións dos centros, polos propios concellos, pola comunidade educativa ou mesmo detectadas de oficio polo persoal técnico desta consellería.

Así, a autonomía local non só resultou escrupulosamente respectada senón tamén notablemente reforzada nunha interpretación da normativa moi favorable aos concellos

no que incumbe aos seus deberes legais de conservación e mantemento dos centros docentes, pero que esixe o necesario compromiso municipal".

Despréndese do informe que a Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria, segundo as previsións dos equipos técnicos provinciais e o nivel de achegas económicas ou de medios persoais dos concellos, establece distintas achegas, pero os criterios de avaliación empregados pola consellería para a programación das melloras nos centros teñen un carácter individualizado e non se establecen criterios xerais para a repartición económica das axudas.

O informe subliña que o financiamento da consellería para estes protocolos complementa as achegas dos concellos para as actuacións nos centros docentes de titularidade municipal e ten carácter independente e adicional do financiamento destinado á reforma, ampliación e mellora dos centros docentes, así como doutros programas de investimento específico, como o plan de eficiencia enerxética.

Acordouse de forma individual con cada concello os termos desta cooperación interadministrativa en función de dúas variables: por unha banda, a achega do concello mediante fondos propios e/ou medios persoais propios e, por outra, a prioridade das actuacións segundo os criterios técnicos do equipo provincial.

Á vista dos informes achegados pola consellería e do contido do escrito de queixa, parece claro que a administración educativa autonómica, na súa xefatura territorial de Pontevedra, actuou no ámbito da cooperación interadministrativa. Con todo, segue sen clarificarse se se fixo no que incumbe aos deberes legais dos concellos en relación á conservación e mantemento dos centros docentes, posto que o primeiro informe manifesta que "estas actuacións corresponden ao ámbito de competencias en materia de conservación e mantemento dos centros docentes de educación infantil, primaria e especial, que a normativa vixente atribúe aos concellos"; ou ben, se "os recursos achegados pola consellería financian directamente actuacións da súa competencia (reforma, ampliación e mellora), pero de forma coordinada coas intervencións legalmente atribuídas aos concellos", como di o segundo informe. Neste punto parece existir unha contradición nos escritos da consellería.

De calquera xeito, non consta que os convenios estean publicados na páxina web da consellería, sendo a transparencia o principal elemento de información e control deste tipo de investimentos públicos.

A entrada en vigor da Lei 1/2016, do 18 de xaneiro, de transparencia e bo goberno na Comunidade Autónoma de Galicia establece, entre os deberes de publicidade activa, os convenios públicos celebrados (artigo 15). A Disposición transitoria primeira, nos deberes de transparencia en materia de publicidade activa establece que non serán aplicables a aqueles contratos formalizados, convenios asinados ou subvencións concedidas antes da entrada en vigor desta lei. Neste caso, os convenios e protocolos asináronse no mes de maio, cando a lei xa entrara en vigor.

Por este motivo fíxose á Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria a recomendación de que na páxina web da Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria, no seu portal de transparencia, se publiquen os protocolos e convenios celebrados entre a consellería e os concellos no ámbito da cooperación interadministrativa, esixencia que deriva da entrada en vigor da Lei 1/2016, do 18 de xaneiro, de transparencia e bo goberno na Comunidade Autónoma de Galicia. Ao peche deste informe, non se recibiu a resposta a esta recomendación.

E) Acceso a recursos educativos complementarios: a condición das familias numerosas con fillos maiores para o cálculo da cota de comedor

Desde 2015 vimos insistindo ante a Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria na necesidade de modificar a condición de membros computables da unidade familiar para determinar a cota do comedor escolar, que nestes momentos é unha esixencia derivada da entrada en vigor das reformas legais do sistema de protección á infancia e a adolescencia e a súa incidencia na configuración das familias numerosas.

No mes de abril de 2015 fixemos unha suxestión á Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria para que se estudase a posibilidade de que a unidade familiar, a efectos do cálculo da renda familiar anual *per cápita* para o pago das cotas do comedor escolar, se configurase seguindo o mesmo criterio que o establecido nas axudas para a adquisición de libros de texto destinadas ao alumnado matriculado en educación primaria, educación secundaria obrigatoria ou educación especial, en centros sostidos con fondos públicos. É dicir, que se incluíse como membros computables da unidade familiar aos fillos ou fillas solteiros menores de vinte e cinco anos que convivisen no domicilio familiar. (Q/22554/14).

Nun escrito de queixa indicábasenos que se trataba dunha familia formada por pai, nai e tres fillos coas seguintes idades: 20, 18 e 5 anos. O título de familia numerosa estaba vixente e os fillos estudaban en centros públicos. Sempre tiveran o comedor gratuíto, pois

á parte de ser unha familia numerosa, a suma dos seus ingresos dividida entre os compoñentes da unidade familiar (5 persoas) non alcanzaba os 7.000 €. A persoa promotora da queixa indicaba que, no curso 2014-2015, o seu fillo de 5 anos ten que pagar no comedor unha cota de 4,50 €/día. Este é o importe máximo a pagar. O motivo é que na normativa vixente que regula os comedores escolares non se inclúe na unidade familiar aos irmáns maiores de idade. Desta forma só figura un fillo ao seu cargo.

A consellería insiste en que o concepto de unidade familiar é o definido na normativa do imposto da renda das persoas físicas. Con todo, sen prexuízo da competencia propia que ten a administración para determinar o concepto de unidade familiar a diversos efectos, tamén no caso do acceso ao recurso educativo complementario do comedor, tamén a normativa tributaria do IRPF a efectos de configurar o mínimo familiar, inclúe os descendentes solteiros menores de 25 anos que convivan co contribuínte, non perciban rendas nin estean obrigados a presentar declaración. É dicir, os fillos e fillas maiores de idade que, de feito, conviven no domicilio e que seguen dependendo economicamente dos proxenitores por atoparse aínda nunha etapa de estudos ou formación. Neste sentido, confírmase o motivo da queixa, isto é, que eses proxenitores fan fronte á educación e sostemento económico dos fillos e fillas maior de idade cos seus salarios, a pesar de que na renda familiar só se considere membro computable o fillo pequeno.

Esta configuración da unidade familiar é tamén a seguida na convocatoria xeral de bolsas e axudas ao estudo do Ministerio de Educación, Cultura e Deporte, que considera membros computables da unidade familiar os pais, o solicitante e os seus irmáns menores de 25 anos (ou maiores cando teñan algunha discapacidade), así como os avós que xustifiquen a súa residencia no mesmo domicilio. É dicir, tómase como criterio para determinar a unidade familiar o da convivencia, modalizado pola dependencia económica efectiva.

A razón esencial da utilización deste indicador é que é o elemento fundamental para medir a capacidade económica das familias, é dicir, a renda familiar dispoñible para o consumo e o aforro. Este é o seu sentido na aplicación das bonificacións nos prezos públicos derivados da utilización do comedor escolar, que é o obxecto propio deste expediente de queixa, do mesmo xeito que se considera no ámbito doutras axudas como a adquisición de libros de texto e material escolar ou nas bolsas ao estudo. Por este motivo, podería aplicarse o concepto de membro computable aos irmáns maiores de idade menores de 25 anos que teñan unha dependencia económica dos sustentadores principais xa que, de feito, a convivencia destes membros diminúe a renda familiar *per cápita*. A propia normativa vixente na materia á que se refire o informe da consellería, a

lexislación sobre o IRPF, para o cálculo da renda da unidade familiar distingue, por unha banda, a unidade familiar a efectos da opción de tributación como declaración individual ou como declaración conxunta; e, por outra, a renda da unidade familiar, para cuxo cálculo toma en consideración o mínimo persoal e familiar como aquela parte da base liquidable que, por ser destinada a satisfacer as necesidades básicas persoais e familiares do contribuínte, non se somete a tributación por este imposto. Neste ámbito inclúense como membros computables da unidade familiar aos descendentes menores de 25 anos que convivan co contribuínte á data do devengo do imposto, cando non perciban rendas propias e coas condicións legalmente determinadas.

Finalmente, nunha argumentación de xustiza material, é preciso referirse á condición de familia numerosa que concorre neste caso. Este tipo de axudas sociais como son as exencións ou bonificacións nas cotas derivadas dos prezos públicos ten sempre en conta o maior esforzo económico que teñen que facer as familias con tres ou máis fillos no fogar que dependen economicamente dos proxenitores por estar a cursar estudos. Nunha comunidade como a nosa, na que a situación demográfica esixiu unha "Estratexia de apoio para as familias numerosas de Galicia 2013-2016, horizonte 2020" e mesmo un plan para a dinamización demográfica, o carácter transversal destas políticas públicas esixe unha configuración dos membros computables na unidade familiar como a que vén apuntando, de maneira que as familias numerosas, tamén no cálculo das cotas do comedor escolar, teñan o mesmo tratamento que noutros ámbitos.

> Ao referirse ás bonificacións no comedor escolar tómase en consideración, efectivamente, só o número de fillos e fillas menores que están a cursar ensino básico obrigatorio e/ou segundo ciclo de educación infantil, pero non o número de fillos que conviven no fogar, que constitúen e seguen formando parte dunha familia numerosa porque dependen economicamente dos mesmos sustentadores.

Esta circunstancia pódese acreditar de modo sinxelo co título oficial de familia numerosa en vigor e co certificado de empadroamento conxunto da unidade familiar.

Inicialmente, a Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria, no mes de setembro de 2015 indicou que estaba a estudar as alternativas máis viables para articular unha medida común a diversos departamentos da Xunta de Galicia no sentido apuntado na nosa suxestión e que era necesario que esa medida de carácter institucional alcanzase o grao de madurez suficiente. En 2016 a consellería alegou dificultades técnicas para conxugar o respecto á legalidade vixente, co cumprimento dos deberes que a administración educativa ten na súa calidade de xestor tributario do prezo público "comedores escolares" co erario público, polo que manifesta que se seguen desenvolvendo liñas de actuación en colaboración coa Consellería de Política Social e a Axencia Española de Administración Tributaria. En realidade, a configuración da unidade familiar declárase tamén no IRPF cando se aplica o mínimo por descendentes, que han de cumprir uns requisitos legais que permitirían comprobar a situación da familia numerosa a efectos da dedución da cota de comedor. Esta institución considera que non existe ningún tipo de dificultade para determinar a condición dunha familia numerosa e aplicar as bonificacións ou exencións correspondentes con pleno respecto á legalidade tributaria.

A falta dunha adecuada resposta por parte da consellería demorouse durante tres cursos escolares.

F) Escolas infantís

a- Ratio de alumnos por aula

Como xa indicamos, a finais de 2015 recibimos unha queixa subscrita por 102 persoas a propósito do aumento da ratio nas aulas da escola infantil de Coia, na rúa Baiona de Vigo. Nesa queixa esencialmente indicaban que consideraban preciso dotar á escola de suficientes medios e docentes en función do número de nenos nas aulas. En 24-36 meses por exemplo, había 20 nenos por educador, e deberían ser 16 como máximo. Tendo en conta as idades dos nenos, consideraban que había que valorar a conveniencia da “parella educativa” implantada na rede "Galiña Azul" e os seus inicios. En opinión dos promotores da queixa, o número de alumnos por profesor é desproporcionado con respecto ao que aconsella a rede de atención á infancia da Comisión Europea que é:

-1 educador por cada 4 prazas de 0 a 12 meses
-1 educador por cada 6 prazas de 12 a 24
-1 educador por cada 8 prazas de 24 a 36 meses
Poñíase de manifesto que había alumnos que permanecían 8 horas no centro e os docentes están contratados 7 horas e media. A mediados do curso 2014-15 xubilouse un

técnico especialista en xardín de infancia e o número de alumnos non descendeu pero non se cubriu a praza.
No informe remitido pola Axencia Galega de Servizos Sociais sinalábase que as ratios das escolas infantís 0-3 anos dependentes dese organismo, entre as que se atopa a Escola Infantil de Coia, son as que se establecen no artigo 27.2 do Decreto 329/2005 do 28 de xullo, polo que se regulan os centros de menores e os centros de atención á infancia, e que son as seguintes:
Grupos de 0-1 ano 1 profesional/8 alumnos
Grupos de 1-2 anos 1 profesional/13 alumnos
Grupos de 2-3 anos 1 profesional/20 alumnos
É dicir, establécese unha proporción de tantos/as profesionais como unidades en funcionamento teña o centro máis unha persoa profesional de apoio. A escola infantil Rosalía de Castro, de Coia, ten 7 unidades en funcionamento:
-1 unidade do grupo de 0-1 anos a cargo de 1 profesional, á que asisten 7 nenos/as.
-3 unidades do grupo de 1-2 anos a cargo de 3 profesionais, ás que asisten 37 nenos/as
-3 unidades do grupo de 2-3 anos a cargo de 3 profesionais, ás que asisten 59 nenos/as
Ademais deste persoal, a escola conta con 2 profesionais de apoio, e unha mestra especialista en educación infantil.

Tras a investigación realizada, na que se avaliou o contido das queixas e o exposto no informe do citado organismo, dependente da Consellería de Política Social, despréndese que a escola cumpre as ratios profesor/alumno establecidas no decreto que regula este ámbito de actividade. Os pais poden solicitar, lexitimamente, unidades reducidas de atención a este alumnado que, por causa da súa idade e das necesidades educativas derivadas da escolarización inicial, teñen demandas que deben ser atendidas. Con todo, as ratios legalmente establecidas son as que obrigan á administración e, neste caso, obsérvanse escrupulosamente as proporcións entre profesores e alumnos, actuando a Axencia no exercicio da súa potestade de auto-organización para ordenar os recursos materiais e persoais dispoñibles, ao amparo dunha disposición vixente e plenamente eficaz.

b- Estado das instalacións

O estado dalgúns edificios destinados a escolas infantís suscitou tamén queixas ante esta institución. Igual sucede cos centros escolares, as administracións competentes expresan certos desacordos sobre a natureza das intervencións e a obrigación de custear as obras. Na Q/12978/16 manifestábase a inadecuada situación da EEI Campo da Feira, no Carballiño. O informe do concello manifesta que eran coñecedores de que se realizaron melloras por parte da Consellería de Educación. A pesar de que non tiñan competencia

nin coñecemento exhaustivo, desde o concello sabíase que parte das deficiencias postas de manifesto foron resoltas parcialmente e outras non, sinalando que é a Consellería de Educación a responsable das melloras, limitándose os deberes do concello á limpeza do edificio e pequenos traballos de mantemento.

No informe da administración educativa da Xunta de Galicia indicábase que todos os anos se acometen diversas obras de reforma, ampliación e mellora nos centros educativos públicos da comunidade autónoma. Habitualmente, as obras prográmanse nos meses de outubro e novembro, e a principios do ano seguinte realízanse as memorias e os proxectos necesarios e se procede a licitar a obra, para poder executala no verán, cando os centros non teñen actividade lectiva.

Na provincia de Ourense existen ao redor de 130 centros públicos; moitos deles teñen ademais, como é caso do Carballiño, varios recintos diferenciados. Con carácter xeral, as obras prográmanse en función da súa prioridade, atendendo as peticións que realizan as direccións dos centros, que canalizan tamén as peticións das asociacións de pais e nais, e as deficiencias detectadas nas visitas realizadas polo persoal técnico provincial. Na programación xeral para o ano 2016, incluíuse para este centro o arranxo da beirarrúa e da baixada exterior ao patio, moi deteriorada. A comunidade educativa ampliou as súas solicitudes durante o verán de 2016 e programáronse novamente as obras que se consideraron máis urxentes, segundo as peticións das mestras do centro, que foron confirmadas pola dirección. Ao empezar o curso, todas as obras de mellora concluíronse e quedaban pendentes os traballos de mantemento a cargo do concello.

No expediente Q/13083/16, a persoa que promovía a queixa manifestaba o seu rexeitamento ante as condicións materiais dunha escola infantil en Muxía polo que solicitamos información complementaria ao Concello de Muxía e á Subdirección Xeral de Autorización e Inspección de Servizos Sociais, que depende da Secretaría Xeral Técnica da Consellería de Política Social. Tras a investigación realizada, resultou que a tipoloxía do centro non é unha escola infantil senón un Punto de Atención á Infancia. O 03/10/2008, por resolución da Secretaría Xeral Técnica da Vicepresidencia de Igualdade e Benestar, autorizouse o cambio de titularidade a favor do Consorcio Galego de Servizos de Igualdade e Benestar, pero consta na dita resolución que o tipo de centro segue a ser un PAI e indica que "o cambio de titularidade non afectará o réxime de funcionamento do centro". Por tanto, non se aplican os mesmos requisitos que a outro tipo de instalación educativa. Con todo, a administración supervisou, con motivo da presentación da queixa, a situación material do centro e requiriu ao Consorcio a realización das actuacións

necesarias para permitir a accesibilidade, así como a corrección doutras carencias ou defectos detectados.

A cuestión dos horarios de apertura das escolas infantís da rede pública (Q/13333/15; Q/355/16; Q/427/16) trátase na área de menores por considerarse un elemento esencial para a conciliación familiar e laboral.

G) Entrega de copias de exames e custodia de documentos de avaliación

En varias queixas expúxose este ano o dereito para acceder a copias de exames e outros documentos de avaliación (Q/12563/16; Q/63791/16; Q/64085/16; Q/64298/16). En varias das queixas, os representantes legais dos alumnos indicaban que presentara no centro un escrito solicitando unha copia dos exames realizados polos devanditos alumnos. Nalgúns dos escritos de resposta dos centros desestimando a solicitude, tras consultalo coa inspección educativa, alegábase que tras a avaliación, non se presentou en prazo ningunha reclamación nin solicitude escrita de petición de revisión de exames. Considerábase, por tanto, que a copia dos exames do curso tería dereito a solicitala só dentro do prazo de reclamación, unha vez comunicada a cualificación final, no mes de xuño ou na convocatoria extraordinaria de setembro. Nalgún caso indicábase que, ao non ser xa alumno do centro, non tiña dereito a recibir copia do exame realizado en setembro, ademais de estar xa fóra de prazo para reclamar.

O escrito da dirección do centro non fai referencia ao fundamento normativo da decisión adoptada. Non consta cal é o precepto legal no que se basea o criterio de que só hai dereito a solicitar copia dos exames do curso dentro do prazo de reclamación, unha vez comunicada a cualificación final, ben de xuño ou de setembro. A reclamación contra a cualificación conseguida forma parte das garantías do alumnado a que a súa dedicación, esforzo e rendemento sexan valorados e recoñecidos con obxectividade; o dereito para obter copia dos documentos do expediente forma parte do dereito de calquera cidadán para acceder á documentación administrativa que non atopa outro límite que o interese lexítimo do solicitante. A xuízo dos xulgados e tribunais que se pronunciaron sobre este punto, “non pode restrinxirse o acceso ao expediente administrativo sobre a base dunha disposición regulamentaria que define o contido do expediente do alumno …”

> Non existe ningunha norma que prohiba ou impida a un alumno obter copia dos seus exames. Na lexislación educativa non hai precepto que restrinxa o dereito das persoas, nas súas relacións coas administracións públicas, a coñecer, en calquera momento, o estado da tramitación dos procedementos nos que teñan a condición de interesados, e obter copias dos documentos contidos neles.

Non se vulnera ningún dos límites ao dereito de acceso, excepto no caso de existir unha norma que regule o período mínimo de conservación ou custodia dos exames ou probas. Non sendo así, os exames deben conservarse ata a finalización de todos os procesos, incluído o xudicial, no seu caso.

Esta institución comparte integramente o sentido dunha recomendación da defensora del pueblo, do 26 de novembro de 2015, sobre a obtención de copias de probas de avaliación e exames por parte dos interesados, formulada á Comunidad de Madrid, Consejería de Educación, Juventud y Deporte, e que foi aceptada pola administración. Desta resolución hai que destacar os pronunciamentos contidos en diversas sentenzas da orde contenciosa-administrativa sobre asuntos similares ao exposto.

Da lexislación vixente e das sentenzas da orde contenciosa-administrativa nº 429/2000, do Xulgado nº 3 de Málaga, do Tribunal Superior de Xustiza de Cataluña 918/2002, da sala do contencioso-administrativo do Tribunal Supremo do 6 de xuño de 2005 e do 13 de novembro de 2000 despréndese que os exames forman parte dun procedemento administrativo, a avaliación, e quedan suxeitos á norma legal sobre este procedemento. A recomendación ten por obxecto que a administración educativa imparta instrucións aos centros docentes baixo a súa dependencia para que resolvan en sentido positivo e de maneira acorde co establecido no artigo 35.a) da Lei 30/1992, do 26 de novembro, de réxime xurídico das administracións públicas e do procedemento administrativo común, para os procedementos iniciados baixo a súa vixencia, as peticións que se lles formulen polos alumnos ou os seus pais de copia dos exames ou probas de avaliación realizadas. No mesmo sentido pronúnciase a vixente Lei 39/2015, do 1 de outubro, no artigo 53.1, a) para os procedementos administrativos iniciados con posterioridade á súa entrada en vigor.

A Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria aínda non deu resposta a esta recomendación, a pesar de transcorrer amplamente o prazo establecido na lei reguladora desta institución.

Tampouco recibimos o preceptivo informe solicitado en relación coa consulta formulada por numerosos profesores (Q/64872/16 e outras) sobre o correlativo deber de custodia dos documentos de avaliación, poñendo de manifesto a necesidade dunha regulamentación clara de procedementos e prazos que proporcione seguridade xurídica ao traballo dos profesores. Derrogada a Orde do 28 de agosto de 1995 (BOE núm. 225, do 20 de setembro de 1995) non queda fixado ningún período legal para a conservación dos exames. Os profesores que promovían as queixas consideraban que a finalización do curso académico e o vencemento dos prazos establecidos para revisións e/ou reclamacións eran a única referencia que se tiña ata o momento para resolver sobre as solicitudes de copia dos exames

Á ausencia dunha regulación específica sobre os prazos de conservación de tales documentos de avaliación habería que engadir os problemas relativos ao arquivo e custodia dos exames, especialmente nos casos nos que conflúen nos interesados as circunstancias de ser traballadores do centro e ao mesmo tempo familia de alumnos ou alumnas do mesmo e, por tanto, con acceso a departamentos, oficinas, despachos e demais instalacións. Ademais, a conservación e custodia por tempo indefinido dos documentos de avaliación podería crear un importante problema loxístico ao carecer os centros de espazos debidamente acondicionados para esta función e ao non prever a consellería ningunha outra alternativa. Ante a falta de instrucións claras, sería preciso conservar cantidades inxentes de exames, traballos, e demais documentos de avaliación non afectados por ningún procedemento administrativo por tempo indefinido aínda que non se presentou ningunha reclamación no período establecido legalmente. No momento de pechar este informe, non recibimos aínda a resposta da Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria.

H) Algúns problemas en Formación Profesional

a- Falta de convocatoria de premios extraordinarios nos ciclos formativos de grao medio de ensinos artísticos

O director dunha escola de artes plásticas e deseño trasladounos o seu desacordo polos termos da convocatoria anual de premios extraordinarios nos ensinos artísticos profesionais nas modalidades de música, danza e de artes plásticas e deseño na Comunidade Autónoma de Galicia, correspondentes ao curso 2014/15.

Nesas queixas (Q/33/16; Q/13027/16) esencialmente indicaba que a Orde do 29 de setembro de 2015 pola que se convocaron estes premios excluíu ao alumnado que finalizou os estudos de ensinos artísticos profesionais nun ciclo formativo de grao medio de artes plásticas e deseño, que, por tanto, non poden optar a ningún premio.

No informe que nos remitiu a Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria sinálase que o Ministerio de Educación, Cultura e Deporte creou e regulou mediante a Orde ECD/1611/2015, do 29 de xullo, os premios nacionais ao rendemento académico do alumnado de Educación Secundaria Obrigatoria e de Ensinos Artísticos Profesionais nos ámbitos de música, danza e de artes plásticas e deseño (Boletín Oficial do Estado núm. 183, do 01/08/2015), conforme ao establecido pola Lei orgánica 2/2006, do 3 de maio, de educación. No seu artigo 9.c).1° establécese que o requisito para poder optar a estes premios na modalidade de artes plásticas e deseño é o de finalizar o ciclo formativo de grao superior de Artes plásticas e Deseño no curso académico da convocatoria.

Igualmente, no preámbulo fai referencia ás similitudes entre os Ensinos Artísticos Profesionais e os de Formación Profesional, en canto ao nivel académico, organización en ciclos, estrutura e finalidade, establecidas na propia Lei orgánica 2/2006, do 3 de maio, ao obxecto de xustificar o modelo para seguir na proposta dos premios. De acordo co anterior, a través da Orde do 29 de setembro de 2015 (Diario Oficial de Galicia núm. 191, do 06/10/2015) convocáronse os premios extraordinarios nos ensinos artísticos profesionais nas modalidades de música, danza e de artes plásticas e deseño na Comunidade Autónoma de Galicia, correspondentes ao curso 2014/2015, en concordancia coas modalidades establecidas nos premios extraordinarios no ámbito nacional. Os premios autonómicos buscan que o alumnado galego destes ensinos teña tamén acceso á convocatoria estatal.

Os premios extraordinarios de ensinos artísticos profesionais convocados pola Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria responden ao modelo establecido polo Ministerio de Educación, Cultura e Deporte e, do mesmo xeito que sucede con outros premios extraordinarios (Bacharelato, FP, ESO), teñen a finalidade de poñer en valor os resultados obtidos polo alumnado ao finalizar as distintas etapas educativas.

Así pois, en consonancia coa estrutura da Formación Profesional, a Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria entende que os ciclos de grao medio non constitúen en si mesmos o final dunha etapa formativa, xa que a maioría das familias profesionais teñen continuidade nos ciclos de grao superior. En consecuencia, a

consellería considera que a posibilidade de que parte do alumnado dos ciclos medios de ensinos artísticos opte aos premios extraordinarios (antes de finalizar unha etapa educativa que culmina nos ciclos superiores) vulnera a propia natureza dos premios e podería supoñer un agravio comparativo respecto ao alumnado doutros ensinos.

Non obstante, esta institución consideraba completamente fundada a queixa. O Ministerio de Educación, Cultura e Deporte regulou mediante a Orde ECD/1611/2015, do 29 de xullo, os premios nacionais ao rendemento académico do alumnado de Educación Secundaria Obrigatoria e de Ensinos Artísticos Profesionais nos ámbitos de música, danza e de artes plásticas e deseño. Así mesmo, no artigo nove, a citada orde establece que poderá concorrer aos premios nacionais o alumnado que resultase merecedor do premio extraordinario de ensinos artísticos profesionais convocado na súa comunidade autónoma nos termos que se establecen nesa norma.

Na páxina web do Ministerio de Educación, Cultura e Deporte defínense os ensinos artísticos como segue:

"Os ensinos artísticos son o conxunto de ensinos do sistema educativo que teñen como finalidade proporcionar unha formación artística de calidade e garantir a cualificación dos futuros profesionais da música, da danza e das artes plásticas, o deseño e a conservación de bens culturais.
Son ensinos artísticos:
-Os ensinos elementais de música e de danza.
-Os ensinos artísticos profesionais. Teñen esta condición os ensinos profesionais de música e danza, así como os graos medio e superior de artes plásticas e deseño.
-Os ensinos artísticos superiores. Teñen esta condición os estudos superiores de música e de danza, os ensinos de arte dramática, os ensinos de conservación e restauración de bens culturais, os estudos superiores de deseño e os estudos superiores de artes plásticas, entre os que se inclúen os estudos superiores de cerámica e os estudos superiores do vidro.

Por tanto, está claro que os ciclos formativos de grao medio en artes plásticas e deseño teñen a condición de ensinos artísticos profesionais.

Con todo, a Orde ECD/1611/2015, do 29 de xullo, –que foi reproducida substancialmente na Orde do 29 de setembro de 2015 da Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria pola que se convocan os premios extraordinarios nos ensinos artísticos profesionais nas modalidades de música, danza e de artes plásticas e deseño na

Comunidade Autónoma de Galicia, correspondentes ao curso 2014/15– refírese no capítulo III, entre os requisitos dos candidatos, aos alumnos que finalizasen os estudos profesionais de música, os estudos profesionais de danza ou de ciclos formativos de grao superior de artes plásticas e deseño. Exclúese aos alumnos que finalizaron os ciclos formativos de grao medio de artes plásticas e deseño, a pesar de que se trata tamén de ensinos artísticos profesionais

Consideramos que non hai unha motivación clara para esta exclusión, nin na Orde ECD/1611/2015 do MECD nin na Orde do 29 de setembro de 2015 da Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria, que reproduce os termos da orde do Ministerio. A xustificación dos premios é a importancia de recoñecer e valorar publicamente os méritos académicos e artísticos excepcionais baseados no esforzo e no traballo do alumnado que cursou cun excelente resultado académico os ensinos artísticos profesionais na Comunidade Autónoma de Galicia, e dentro deses ensinos artísticos profesionais están incluídos os ciclos medios de artes plásticas e deseño.

A explicación que dá a Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria tampouco parece completamente satisfactoria. É certo que a regulación autonómica galega se axusta aos requisitos previstos na normativa estatal, que tamén limita a posibilidade de concorrer aos premios ao alumnado de ciclos formativos de grao superior de artes plásticas e deseño. Pero neste caso, o lóxico sería que na propia convocatoria se especificase con claridade que, entre os ensinos artísticos profesionais, quedan excluídos os ciclos formativos de grao medio de artes plásticas e deseño. De feito, a xustificación que dá a consellería non é suficiente para entender por que motivo poden presentarse ao premio extraordinario os alumnos que finalizaron os estudos profesionais de música e os estudos profesionais de danza cando en ambos os casos teñen tamén continuidade nos estudos superiores de música e de danza.

Ademais, outras comunidades autónomas non limitan esta posibilidade ao alumnado que superase o ciclo de grao superior e a convocatoria de premios extraordinarios inclúe tamén aos alumnos que concluíron o ciclo formativo de grao medio de artes plásticas e deseño.

Por este motivo, dirixímonos á Defensora del Pueblo dándolle traslado desta situación para que puidese solicitar do Ministerio de Educación, Cultura e Deporte a aclaración pertinente sobre esta circunstancia. En abril de 2016, a oficina do Defensor del Pueblo comunicounos a admisión a trámite da queixa e tras a correspondente investigación,

formulouse ao Ministerio unha recomendación no sentido apuntado no noso informe, recomendación que foi aceptada e está pendente de incorporarse á lexislación básica.

b- Mellora no proceso de matrícula nas adxudicacións continuadas de prazas de formación profesional

En 2015 tramitouse un expediente de queixa como consecuencia dun escrito referente á convocatoria para matricularse no IES Fernando Wirtz Suárez nun módulo de FP a distancia. A persoa que promoveu a queixa recibiu a chamada telefónica na que se lle adxudicaba o módulo e concedéuselle un prazo inferior a 24 horas xa que estaba obrigada a matricularse ao día seguinte, en horario de 9 a 14 horas. Non podía pedir permiso no seu traballo e perdería a praza.

No mes de marzo, como conclusión do sinalado no informe da administración formulamos á Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria a recomendación de que estudase as alternativas posibles para mellorar o proceso de matrícula nas adxudicacións continuadas, no marco do proceso xeral de adxudicacións centralizadas, de maneira que, cumprindo o obxectivo de chegar ao maior número de solicitantes en lista de espera, se respecte o dereito para dispoñer de prazos razoables non inferiores ás 24 horas e que se estude a posibilidade de implantar a matrícula por vía telemática, evitando os desprazamentos ao centro educativo.

A consellería respondeu que o sistema de adxudicación continuada é un proceso final e residual dentro do proceso global de admisión aos ciclos formativos de formación profesional. O procedemento, baseado en chamamentos telefónicos, desenvólvese para finalizar de maneira áxil e ordenada o proceso de admisión aos ciclos formativos de grao medio e superior, e cubrir a maior parte posible das vacantes residuais existentes ao final do proceso (co curso xa comezado). Nestas circunstancias, a consellería considera que, dentro das dispoñibilidades actuais, ese sistema é o máis eficiente posible. Aínda así, todos os anos analízanse un por un os procedementos coa finalidade de ir introducindo melloras no sistema.

2. Educación universitaria

A) Prazas de profesorado

No mes de marzo, o Valedor do Pobo iniciou un expediente de oficio (Q/361/16) en aplicación do disposto no artigo 16 da Lei 6/1984, do 5 de xuño, do Valedor do Pobo, para investigar a situación na que se atopan os profesores acreditados a catedráticos e titulares de Universidade no ámbito do Sistema Universitario galego e os problemas pola falta de cobertura de prazas docentes que estaban a producir protestas e mobilizacións naquelas datas.

A Lei Orgánica de Universidades, que desenvolve o contido esencial do dereito á educación superior, declara na súa exposición de motivos que o profesorado é a pedra angular da Universidade, e adopta medidas consideradas unanimemente prioritarias para a comunidade universitaria, garantindo os principios de igualdade, mérito e capacidade na selección do profesorado funcionario e contratado e articulando distintos mecanismos para asegurar un ensino de calidade.

A lexislación universitaria buscaba establecer un sistema de selección máis aberto, competitivo e transparente, para mellorar a calidade do profesorado universitario, o que se articulou a través dun proceso de habilitación que outorga prioridade aos méritos docentes e investigadores dos candidatos, garante a obxectividade nas probas de selección do profesorado e respectaba, en teoría, a autonomía das Universidades ao establecer estas os procedementos de acceso aos corpos docentes dos profesores que fosen habilitados, segundo a súa programación e necesidades.

A reforma da Lei Orgánica de Universidades 4/2007, do 12 de abril estableceu un novo marco para a docencia universitaria. Por unha banda reestruturou os corpos de funcionarios docentes universitarios en dúas únicas figuras: Catedráticos de Universidade e Profesores Titulares de Universidade. Doutra banda, o artigo 57 fixou un modelo de acreditación dos candidatos baseado en que para acceder a unha praza docente é necesaria a previa obtención dunha acreditación nacional que, valorando os méritos e competencias dos aspirantes, garanta a calidade na selección do profesorado funcionario. O Real Decreto 1312/2007, do 5 de outubro, establece os criterios para acreditación nacional para o acceso aos corpos de funcionarios docentes universitarios.

Este modelo pretendía eliminar as disfuncións do anterior sistema de habilitación, por exemplo, que establecía unha oferta de prazas delimitadas previamente. Co novo sistema

de acreditación haberían de ser as universidades as que elixisen o profesorado dependendo das súas necesidades. O certificado de acreditación ten efectos en todo o territorio nacional para concorrer ao corpo ao que se refira a avaliación e independentemente da rama de coñecemento na que o acreditado fose avaliado. Ademais outorga garantía de calidade docente e investigadora a todo aquel que o obteña, pois para iso avaliáronse "os méritos e competencias para garantir unha posterior selección do profesorado funcionario, eficaz, eficiente, transparente e obxectiva".

> Con todo, a crise económica incidiu de maneira moi negativa neste obxectivo ao xerar unha enorme bolsa de profesores acreditados que viron bruscamente interrompida a súa promoción profesional ao reducirse (nalgúns casos, ata a súa virtual paralización) os concursos de acceso a prazas de profesorado universitario como consecuencia das restricións de estabilidade financeira e as limitacións de natureza orzamentaria impostas ás universidades

Esta institución consideraba urxente identificar adecuadamente a magnitude do problema, que non pode prolongarse máis no tempo sen que chegue a afectar de maneira irreversible á calidade do ensino universitario e ao dereito a desenvolver unha carreira académica equilibrada e coherente. Desde esta institución enténdese que o capital humano da Universidade –os seus estudantes, profesores e persoal de administración e servizos- foi sempre, e debe seguir sendo, eixo fundamental sobre o que se asenta a Universidade. Polo mesmo, debe ser especialmente protexido, sen que iso supoña, loxicamente, descoidar as súas outras necesidades.

Por este motivo, abriuse unha actuación de oficio para obter datos das tres universidades galegas que permitisen coñecer a situación actual e a planificación das necesidades docentes e investigadoras para mellorar, de maneira gradual pero constante, a política de profesorado. Mesmo nun contexto de restricións orzamentarias que entendemos, a prioridade debe ser a calidade da docencia e da investigación como razón de ser das institucións universitarias, por encima doutros capítulos de gasto. O obxectivo era coñecer con precisión o número de profesores acreditados ao Corpo de Titulares de Universidade; o número de profesores acreditados ao Corpo de Catedráticos de Universidade; o número de prazas convocadas para acceso a ambos os corpos docentes

desde 2010; os termos nos que se aplicou a taxa de reposición desde xuño de 2012; os termos nos que se aplicou en cada Universidade o previsto no Real Decreto-lei 10/2015, do 11 de setembro no seu D.F. 2ª, no relativo á promoción interna ao Corpo de Catedráticos de Universidade e ao Corpo de Titulares de Universidade, así como as esixencias orzamentarias na dotación destas prazas, e as previsións inmediatas de convocatoria de novos concursos de acceso.

A dimensión e importancia deste problema fai que sexa analizado e valorado por esta institución nun informe extraordinario que se presentará en próximas datas.

B) Reserva de prazas para persoas con discapacidade no sistema universitario de Galicia

a- Acceso a estudos oficiais de máster e doutoramento

Con ocasión de varias queixas tivemos coñecemento de que nalgunhas universidades, non existían cotas de reserva para persoas con discapacidade no acceso aos estudos de máster e doutoramento. Nun dos expedientes (Q/935/16) o interesado solicitou á Universidade de Vigo que o informase se se reservaba unha porcentaxe de prazas para persoas con discapacidade nos estudos de doutoramento conducentes ao título oficial de doutor. A Universidade de Vigo informouno de que non se contemplaba unha cota de reserva de matrícula para persoas con discapacidade en estudos de posgrao nin, concretamente, en estudos de doutoramento. A normativa actual establece a devandita cota de reserva para o acceso a estudos de grao, pero non para estudos de posgrao. Con carácter xeral, a maioría das universidades, seleccionan aos seus alumnos de máster e de doutoramento por rigorosa avaliación académica.

O interesado consideraba que se vulneraba con esta medida o dereito fundamental á igualdade, que debería existir unha porcentaxe de reserva de prazas de doutoramento e de máster para alumnos con discapacidade e que, en todo caso o criterio argumentado de avaliación académica deberíase usar na concesión de bolsas para os citados estudos universitarios, pero non para o acceso aos estudos de terceiro ciclo, onde debería existir unha porcentaxe de reserva de prazas para persoas con discapacidade.

Na tramitación deste expediente non se considerou necesario solicitar informe da Universidade de Vigo posto que o interesado achegou co seu escrito a resposta que se lle deu desde a Sección de Posgrao e Formación Continua na que se recollía o criterio da Universidade de Vigo no relativo á cota de reserva de matrícula para persoas con discapacidade.

Tal como afirma o escrito remitido desde a devandita Sección, a cota de reserva para estudantes con discapacidade está recoñecida no Real Decreto 412/2014, do 6 de xuño, que establece a normativa básica dos procedementos de admisión aos ensinos universitarios oficiais de grao. Reservarase polo menos un 5 por 100 das prazas ofertadas para estudantes que teñan recoñecido un grao de discapacidade igual o superior ao 33 por 100, así como para aqueles estudantes con necesidades educativas especiais permanentes asociadas a circunstancias persoais de discapacidade, que durante a súa escolarización anterior precisaran de recursos e apoios para a súa plena normalización educativa. Para ese efecto, os estudantes con discapacidade deberán presentar certificado de cualificación e recoñecemento do grao de discapacidade expedido polo órgano competente de cada Comunidade Autónoma.

No Real Decreto 99/2011, do 28 de xaneiro, polo que se regulan os ensinos oficiais de doutoramento, non se establece con carácter xeral esta cota de reserva senón que se establecen medidas de apoio para necesidades educativas especiais derivadas de discapacidade no seu artigo 7.4: os sistemas e procedementos de admisión que establezan as universidades deberán incluír, no caso de estudantes con necesidades educativas especiais derivadas da discapacidade, os servizos de apoio e asesoramento adecuados, que avaliarán a necesidade de posibles adaptacións curriculares, itinerarios ou estudos alternativos.

No Real Decreto 1393/2007, do 29 de outubro, polo que se establece a ordenación dos ensinos universitarios oficiais indícase que as universidades impartirán ensinos de grao, máster e doutoramento conducentes á obtención dos correspondentes títulos oficiais. no seu artigo 5 recóllense os principios xerais que deben inspirar o deseño dos títulos. Os plans de estudos deberán ter en conta que calquera actividade profesional debe realizarse desde o respecto aos dereitos fundamentais e de igualdade entre homes e mulleres, debendo incluírse, nos plans de estudos en que proceda, ensinos relacionados cos devanditos dereitos; e desde o respecto e promoción dos dereitos humanos e os principios de accesibilidade universal e deseño para todos de conformidade co disposto na disposición final décima da Lei 51/2003, do 2 de decembro, de igualdade de oportunidades, non discriminación e accesibilidade universal das persoas con discapacidade, debendo incluírse, nos plans de estudos en que proceda, ensinos relacionados cos devanditos dereitos e principios.

Resultaría incoherente que se establezan medidas compensatorias para o acceso aos ensinos universitarios oficiais de grao e non nos de posgrao, cando no propio deseño dos títulos, incluídos os de doutoramento, debe tomarse en conta e incorporarse o respecto e

a promoción dos dereitos das persoas con discapacidade, desde os principios de accesibilidade universal e garantía da igualdade.

Esta medida de establecer unha cota de reserva debería facerse con independencia da demanda de prazas en cada un dos programas de doutoramento. É evidente que en varios programas, tal como consta no escrito do xefe da Sección de Estudos de Posgrao, hai prazas vacantes e non existen problemas entre oferta e demanda.

Neste punto, sería adecuado proceder tal como indicaba o derrogado Real Decreto 1742/2003, do 19 de decembro, polo que se establecía a normativa básica para o acceso aos estudos universitarios de carácter oficial. No seu artigo 14, sobre reserva de prazas, sinalaba que as comunidades autónomas reservarían anualmente unha porcentaxe determinada de prazas en todos os ensinos conducentes á obtención de títulos universitarios de carácter oficial, para ser adxudicadas aos estudantes que reunisen os requisitos esixidos pola lexislación vixente e que fosen, entre outros, estudantes cun grao recoñecido de minusvalía igual ou superior ao 33 por cento, así como para aqueles estudantes con necesidades educativas especiais permanentes asociadas a circunstancias persoais de discapacidade.

Como manifesta o propio escrito da Universidade de Vigo, son varias as universidades españolas que no ámbito das súas competencias normativas, regularon unha cota de reserva de matrícula para estudantes con discapacidade.

Debe considerarse unha boa práctica que as universidades reserven prazas para ser adxudicadas entre os estudantes con discapacidade, ou outros grupos como os cualificados como deportistas de alto nivel. As prazas obxecto de reserva para estes estudantes que queden sen cubrir serán acumuladas ás ofertadas pola universidade polo réxime xeral, en cada unha das convocatorias. A ordenación e adxudicación das prazas reservadas ha de realizarse atendendo aos criterios de valoración que sexan de aplicación a cada programa de doutoramento. As universidades que implantaron esta cota adoitan reservar o 5% das prazas dispoñibles para estudantes que, reunindo os requisitos académicos correspondentes, teñan recoñecido un grao de discapacidade igual ou superior ao 33%, así como para aqueles estudantes con necesidades educativas especiais permanentes asociadas a circunstancias persoais de discapacidade, que durante a súa escolarización anterior precisaran de recursos e apoios para a súa plena normalización educativa. O certificado, ditame ou procedemento de valoración das minusvalías será realizado polo órgano competente de cada comunidade autónoma de orixe do interesado.

Por todo o anterior recomendouse que a Universidade de Vigo adoptase as medidas necesarias para que o total de prazas ofertadas en cada un dos programas de doutoramento se distribúa entre unha cota xeral e unha cota de reserva e, neste último caso, se prevexa que para os estudantes que teñan recoñecido un grao de discapacidade igual ou superior ao 33 por 100 e reúnan os requisitos académicos correspondentes, reservarase a porcentaxe das prazas ofertadas que se axuste as previsións legais xerais sobre reserva de prazas para estudantes con discapacidade. O criterio de adxudicación sería a nota obtida nos estudos que lles dean acceso. As prazas obxecto de reserva que queden por cubrir haberían de acumularse ás ofertadas polo réxime xeral na convocatoria correspondente.

A recomendación foi integramente aceptada.

b- Acceso a estudos oficiais de grao: cota de reserva para persoas con discapacidade na convocatoria extraordinaria de setembro

No expediente Q/63624/16, a persoa que promoveu a queixa consideraba un agravio comparativo e unha discriminación non xustificada que na convocatoria de setembro existise unha cota de reserva de prazas de matrícula para os deportistas de alto rendemento (polo menos o 3%) e non houbese cota de reserva para as persoas con discapacidade, como sucede na convocatoria ordinaria de xuño.

Ante iso requirimos información á CiUG e á Secretaría Xeral de Universidades da Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria lembrándolles, con carácter previo, que esta institución era coñecedora de que a oficina do Defensor del Pueblo xa formulara o 17 de decembro de 2014 unha recomendación ao Ministerio de Educación, Cultura e Deporte, na súa Dirección General de Política Universitaria, que foi aceptada por este órgano da Administración xeral do Estado.

En resumo, esta queixa, que era substancialmente coincidente coa que se estaba tramitando no Valedor do Pobo, sinalaba que o Real Decreto 412/2014, do 6 de xuño, polo que se establece a normativa básica dos procedementos de admisión aos ensinos universitarios oficiais de grao suprimiu a previsión que contiña o anterior regulamento, sobre a posibilidade de ampliar o número de prazas ofertadas en cada centro e titulación ata completar o 5% de reserva para persoas con discapacidade na convocatoria extraordinaria de acceso, previsión que se dirixía a que este colectivo puidese optar a prazas pola cota de reserva no mes de setembro cando as prazas sobrantes no mes de xuño se acumularon á cota xeral.

O precepto agora derrogado supuxo no seu día un gran avance no recoñecemento dos dereitos das persoas con discapacidade e a súa supresión na nova norma regulamentaria supón un paso atrás na defensa deste colectivo, o que non se compaxina coas medidas de acción positiva que demanda a normativa reguladora das persoas con discapacidade.

Na práctica este cambio normativo supuxo no curso 2014/2015 que algúns estudantes con discapacidade se atopasen con que non existía oferta de prazas para os estudos desexados no mes de setembro a pesar de que a cota non se esgotou, véndose obrigados a esperar un curso enteiro para poder iniciar os seus estudos universitarios.

Por tanto dirixiuse unha recomendación á Dirección General de Política Universitaria do Ministerio de Educación, Cultura e Deporte, co fin de valorar a modificación do Real Decreto 412/2014, do 6 de xuño, para que recolla expresamente que cando non se oferte unha titulación e centro na fase extraordinaria por cubrirse a totalidade das prazas na fase ordinaria, pero algunhas prazas da cota de reserva para estudantes con discapacidade quedasen acumuladas á cota xeral na fase ordinaria por non haber solicitantes suficientes, as universidades poderán aumentar as prazas, ata completar o 5 por 100, para que accedan os estudantes con discapacidade que participen na fase extraordinaria". Como indicamos, a recomendación foi aceptada polo ministerio, órgano impulsor do Real Decreto 412/2014. O texto íntegro pode consultarse na seguinte ligazón:

https://www.defensordelpueblo.es/resoluciones/modificacion-do-sistema-de-reserva-da-cota-de-persoas-con-discapacidade-en-a-normativa-de-acceso-a-a-universidade-2/

Nun sentido idéntico, o Defensor del Pueblo Andaluz fixo unha recomendación dirixida á Consejería de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo, Dirección General de Universidades, Universidad de Almería, Universidad de Cádiz, Universidad de Córdoba, Universidad de Granada, Universidad de Huelva, Universidad de Jaén, Universidad de Málaga, Universidad Pablo de Olavide, e Universidad de Sevilla. Na súa recomendación consideraba que existe suficiente base legal para permitir que, coa actual regulación do proceso de admisión aos estudos de grao, se poida ampliar prazas durante todos os cursos académicos nos que se manteña unha distinción entre convocatoria ordinaria e extraordinaria do proceso de admisión. A dita ampliación, ata alcanzar o 5% da cota

regulamentaria, habería de acordarse naqueles centros e titulacións para os que non se ofertaron prazas en convocatoria extraordinaria por acumularse as prazas reservadas para discapacidade -e non cubertas- ás da cota xeral na fase ordinaria.

É verdade que a ampliación de prazas non está expresamente regulada actualmente, pero tampouco está prohibida e a adopción desta medida non vai en detrimento dos dereitos de terceiras persoas xa que a ampliación de prazas en convocatoria extraordinaria non implica excluír do proceso de admisión a quen puidese optar a praza pola cota xeral.

Na data do 9 de novembro recibiuse o informe da administración educativa no que se manifestaba que a CIUG, facendo uso das súas atribucións, e aplicando a normativa básica antes mencionada, actuou segundo a literalidade da normativa vixente; en concreto, en canto ás porcentaxes de reserva de prazas, atívose ao establecido no artigo 23 do mencionado real decreto. Non obstante, o informe da Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria pon de manifesto que, ante a problemática xurdida con respecto á admisión de alumnado con discapacidade que superou a PAU na convocatoria extraordinaria, para quen non está prevista expresamente a reserva da porcentaxe de prazas existente para quen supera as probas na convocatoria ordinaria, a consellería recomendou que, unha vez finalizado o proceso de admisión de cada curso académico, e devoltas as competencias a cada universidade, en virtude da autonomía que lles recoñece o artigo 2 da Lei Orgánica 6/2001, do 21 de decembro, de universidades, cada universidade podería valorar a adxudicación ás persoas que superen as probas de acceso na convocatoria extraordinaria, das prazas que resultasen vacantes correspondentes á porcentaxe determinada pola norma para colectivos específicos, sempre que conten cos recursos materiais e humanos necesarios.

Esta recomendación foi transmitida aos reitores das universidades do SUG mediante escrito enviado o pasado 11 de outubro de 2016. Realizada esta mediación, o alumno foi admitido na Facultade de Bioloxía da Universidade dá Coruña.

Para esta institución, continúa sendo problemático que a CiUG non estivese disposta a facer unha interpretación sistemática, integrando este precepto coa normativa que establece medidas e axustes razoables para facilitar o pleno exercicio dos dereitos das persoas con discapacidade. Neste sentido, a CiUG non considerou ningunha posibilidade á marxe da estrita aplicación literal da norma. Nin tan sequera se valorou a aceptación polo Ministerio de Educación da recomendación feita pola oficina do Defensor del Pueblo.

Pola súa banda, a consellería fixo unha recomendación ás universidades do SUG no sentido de poder dispoñer, nos prazos extraordinarios de matrícula abertos a partir do mes de setembro, das prazas que resultasen vacantes correspondentes á porcentaxe determinada pola norma para colectivos específicos.

Da análise da situación é preciso concluír que, a pesar de que o caso que deu pé á queixa quedou resolto, o problema subsiste ao depender dunha decisión dos órganos universitarios que é discrecional e que non preserva as garantías que existían para a reserva de prazas de acordo coa normativa anterior. Non se pode mesturar aos colectivos con prazas de reserva senón que hai que clarificar a normativa. Urxe que a Dirección General de Política Universitaria do Ministerio de Educación, Cultura e Deporte inicie canto antes a modificación do Real Decreto 412/2014, do 6 de xuño, para que recolla expresamente que cando non se oferte unha titulación e centro na fase extraordinaria por cubrirse a totalidade das prazas na fase ordinaria, pero algunhas prazas da cota de reserva para estudantes con discapacidade se acumularan á cota xeral na fase ordinaria por non haber solicitantes suficientes, as universidades poderán aumentar as prazas, ata completar o 5 por 100, para que accedan os estudantes con discapacidade que participen na fase extraordinaria.

C) Premios extraordinarios en graos e máster

No expediente Q/1037/16 a queixa referíase á concesión dos premios extraordinarios o desacordo cos criterios establecidos para a concesión dos premios extraordinarios na Universidade de Santiago de Compostela, regulados polo Acordo do Consello de Goberno de 27/4/2012 e a Instrución 15/2012 da Secretaría Xeral de 26/10/2012. Nestas normas disponse que se poderán conceder ata dous premios extraordinarios por cada grao e ata un por cada máster oficial.

Para a persoa promotora da queixa, a normativa ignora as grandes diferenzas existentes no número de estudantes egresados en cada titulación. Isto provoca que a relación «egresados con premio extraordinario/egresados totais» sexa claramente dispar en función da titulación, o que prexudica aos estudantes de titulacións máis numerosas. Por exemplo, no Grao en Medicina concédense só dous premios extraordinarios para máis de trescentos titulados. No Grao en Filoloxía Clásica concédese o mesmo número de premios extraordinarios para un número moito máis reducido de egresados. Non consideraba xusto que se establecese arbitrariamente un número máximo de premios extraordinarios sen ter en conta o número de titulados de cada un dos estudos.

Inicialmente comunicouse ao alumno que o equipo de goberno estudaría a posibilidade dunha reforma do Acordo do Consello de Goberno no sentido de adxudicar un número de premios en función do número de alumnos, considerando que se trataba dunha suxestión de cambio da normativa universitaria, dado que a cuestión se acordara polo Consello de Goberno na súa sesión do 27 de abril de 2012, sen que a Secretaría Xeral tivese competencia para modificar esta norma, senón só para desenvolver o procedemento de concesión. O Consello de Goberno do 26 de marzo de 2014 modificou en parte o acordo do Consello de Goberno do 27 de abril de 2012 por canto non procedía a inclusión da mención do premio no título, de conformidade coa nova regulación estatal de títulos.

O alumno que presentaba a queixa consideraba que o número de premios debía ser proporcional ao número de alumnos, pero tal consideración non determina que se deba aumentar o número de premios xa que se pode manter a cifra e repartila en función do número de alumnos, de tal maneira que titulacións de grao con pouca matrícula só obterían un premio e as de moita matrícula ata dúas e sempre que se cumprise o requisito do mínimo de cualificación.

Na súa reunión de xuño de 2016, o equipo de goberno non considerou procedente a modificación suxerida (n° de premios proporcional ao número de alumnos), aínda que se estudaría o actual límite mínimo para outorgalos (nota mínima). A proposta non foi aceptada polo órgano que ten a competencia sobre a concesión desta distinción académica. Os premios extraordinarios son unha concesión discrecional das universidades e non existe un dereito legalmente recoñecido ao seu outorgamento. No ámbito da súa potestade organizativa e da autonomía de cada universidade, pódese contemplar ou non a existencia de premios ao rendemento académico. O número destas distincións é fixado libremente por cada universidade e o único requisito que é común a todas elas é que se premia ao mellor expediente, calculado de acordo cos procedementos de determinación das notas medias. Neste caso, a Universidade de Santiago de Compostela non considerou preciso modificar a normativa no sentido de establecer un número de premios proporcional ao de alumnos matriculados.

D) Exención de taxas académicas nos estudos de posgrao para os estudantes que obtivesen matrículas de honra no último curso dos estudos de grao.

Con ocasión de expedientes de queixa tramitados o ano pasado, a Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria asumiu a suxestión realizada para que o decreto regulador dos prezos públicos no ensino universitario en Galicia incluíse unha redacción máis clara e precisa sobre esta exención de taxas. No Decreto 80/2016, do 23 de xuño, polo que se fixan os prezos correspondentes aos estudos conducentes á obtención de

títulos universitarios de carácter oficial e validez en todo o territorio nacional no ensino universitario para o curso 2016/17, o apartado 1 do artigo 10 declara que nos ensinos estruturados por créditos, as bonificacións por unha ou varias matrículas de honra aplicaranse na seguinte matrícula dos mesmos estudos nun número de créditos igual ao das materias en que se obtivo a matrícula de honra. No caso dos estudos de máster oficiais, os créditos das materias que obteñan a cualificación de matrícula de honra no último ano de grao suporán unha bonificación no mesmo número de créditos na matrícula do máster, sempre que este se realice no curso académico seguinte.

A Universidade de Santiago de Compostela aceptou este ano unha recomendación (Q/23531/15) para aplicar a exención de taxas polas matrículas de honra obtidas no último ano dos estudos de grao aos estudos de posgrao que iniciou no seguinte curso académico, revisando as liquidacións dos alumnos que se puidesen atopar no mesmo suposto, ao recollerse dunha disposición de carácter xeral.

Non obstante, o artigo 81.3 LOU prevé que se consignen as compensacións correspondentes aos importes derivados das exencións ou reducións que legalmente se dispoñan en materia de prezos públicos ou demais dereitos polo que a Universidade de Santiago de Compostela solicitaba que se reflectise a debida consignación.

Este ano, expúxose a cuestión de se a continuación de estudos de grao a posgrao debía facerse na mesma universidade para ter dereito á exención por matrículas de honra no último curso de grao (Q/63756/16).

Ao ser o Decreto 80/2016, do 23 de xuño unha norma que regula os prezos públicos das universidades do SUG non hai distinción entre as universidades do sistema universitario de Galicia. O decreto non establece esta distinción nin condiciona a aplicación da exención por matrícula de honra a que se curse o máster na mesma universidade que o grao. O único requisito é que a matrícula no máster se realice no curso académico seguinte a aquel no que se concluíu o grao.

E) Prazos de admisión a máster Universidade de Santiago de Compostela:

Suscitaron problemas os prazos de admisión a máster na Universidade de Santiago de Compostela. O alumnado que finaliza os estudos de grao en xullo ten máis oportunidades para acceder aos másteres, igual que os alumnos que superan a selectividade en xuño poden acceder a máis titulacións do Sistema Universitario. Por tanto, para os alumnos que superen as materias na segunda oportunidade de xullo e realicen a defensa do traballo de fin de grao (TFG) en setembro, as súas posibilidades de acceso aos másteres son evidentemente máis reducidas, xa que dependen de que existan prazas vacantes.

A USC oferta prazas en máster con prazas vacantes cun prazo específico para solicitantes de setembro, e que se estende ata o día 3 de outubro de 2016, de modo que ten en conta esta circunstancia. A pesar disto, é practicamente imposible garantir prazas ata outubro en estudos con alta demanda e unha gran lista de espera.

Este é o sistema xeral nas universidades do Sistema Universitario de Galicia que establecen prazos de preinscrición e matrícula en xullo, agosto ou principios de setembro e un prazo de ampliación de matrícula, no caso de existir prazas vacantes, a principios de outubro. Lamentablemente o máster de secundaria é un dos máis solicitados e todas as prazas se cobren cos solicitantes que finalizaron os estudos antes do mes de setembro. O problema agrávase porque, como é lóxico, a Universidade de Santiago de Compostela non pode nin debe limitar o acceso aos seus másteres só para alumnos da propia USC, o que é consecuencia esencial do distrito universitario único. A Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria asumiu o compromiso de promover a homoxeneización dos calendarios académicos das universidades públicas galegas, comunicando a consellería que existe vontade de colaborar, polo que parece que será posible chegar a un acordo en firme de fronte ao próximo curso académico.

F) Mala praxe de determinados servizos e unidades da Universidade de Santiago de Compostela

No expediente Q/64009/16 tivemos coñecemento dun grave asunto no que se denunciaba a pasividade e inacción dos órganos competentes da Universidade de Santiago de Compostela para depurar as responsabilidades nas que incorreron as persoas responsables dos servizos internos da universidade (particularmente, do Servizo de Vixilancia da Saúde e a Comisión de Resolución de Conflitos) ao constar acreditado nun procedemento xudicial con sentenza firme unha mala praxe por parte desas unidades e servizos. Na resolución xudicial, que foi confirmada en apelación, poñíase de manifesto a falta de rigor e as deficiencias nos protocolos e mecanismos de investigación da

Universidade de Santiago de Compostela que afectaron gravemente á persoa que promoveu o expediente de queixa, cunha clara lesión do dereito fundamental á súa honra e á súa propia imaxe. O Reitorado, a Secretaría xeral, o Comité de Seguridade e Saúde e a Xerencia da Universidade de Santiago de Compostela coñecían todas as circunstancias do caso, sen que constase a adopción de medidas de resarcimento, a apertura de informacións reservadas ou a incoación de expedientes disciplinarios contra as persoas responsables.

O informe da Universidade de Santiago de Compostela recibiuse a principios de 2017. Del derívase con claridade que é urxente a mellora e revisión do Protocolo de prevención e resolución de procesos de acoso psicolóxico nas relacións laborais que é de decembro de 2004; que na tramitación efectuada polo delegado de Prevención de dar curso a un escrito "sen firma de ningunha das tres traballadoras supostamente implicadas evidencia unha irregularidade inicial"; que a actuación das responsables do Servizo de Vixilancia da Saúde e a presidenta da Comisión de Conflitos estivo influída pola actuación das traballadoras e que non foi completa como a que tivo a maxistrada á vista das actuacións do expediente disciplinario e as declaracións de testemuñas, que confirmaron que non se produciu acoso laboral ningún na unidade. Diso só cabe deducir que non houbo unha actuación imparcial destes servizos que preservase coidadosamente a presunción de inocencia e os diversos bens xurídicos en conflito senón que as garantías legais dunha das partes foron sacrificadas sen máis elemento de proba que a declaración e os test realizados pola traballadora que denunciou o acoso. O feito de que todo o procedemento seguise adiante sen valorarse en ningún momento a posibilidade dunha falsa imputación fai que revista particular urxencia a revisión dos protocolos da Universidade de Santiago de Compostela.

O obxectivo ha de ser tanto garantir que non quede sen detectar, previr ou eliminar calquera caso de acoso laboral como garantir igualmente que ningún traballador ou traballadora da universidade poida ver lesionado o seu dereito ao honor por unha actuación dos correspondentes servizos movida polo exceso de celo, os prexuízos ou unha aplicación inadecuada dos instrumentos internos de investigación e avaliación deste tipo de casos.

É evidente a gravidade dun tema como o acoso laboral. É inadmisible que se produza ningún tipo de acoso e isto fai comprensible e necesario que se poñan en marcha todos os mecanismos establecidos para a detección e a eliminación destas condutas. Isto non pode ter como consecuencia, de ningún xeito, vulnerar a presunción de inocencia e as garantías legais no relativo aos dereitos de contradición e defensa nestes procedementos. Se resulta grave constatar un caso, é igualmente grave non detectar de maneira inmediata unha acusación falsa ou infundada.

IV. RESOLUCIÓNS DO VALEDOR DO POBO

RESOLUCIONES DEL ÁREA DE EDUCACION					
Nº	EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN Y FECHA	RESPUESTA	ENLACE
1	Q/23531/15	Matrícula de honra na licenciatura e descontos das taxas dos másteres	Universidad de Santiago de Compostela 08/01/2016	ACEPTADA	Q/23531/15
2	Q/13532/15	Mala planificación das necesidades de prazas no colexio fogar de Carballo	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria 20/01/2016	ACEPTADA	Q/13532/15
3	Q/13535/15	Mala xestión no proceso de escolarización de 4º de infantil en Carballo	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria 20/01/2016	ACEPTADA	Q/13535/15
4	Q/13659/15	Mala xestión no proceso de escolarización de 4º de infantil en Carballo	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria 20/01/2016	ACEPTADA	Q/13659/15
5	Q/22554/14	Axuda de comedor para familia numerosa	Conselleiro de Política Social 09/02/2016	ACEPTADA	Q/22554/14
6	Q/14585/15	Matrícula dun módulo de FP a distancia por chamada telefónica, nun só día e presencial	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria 10/03/2016	NON ACEPTADA	Q/14585/15
7	Q/23370/15	Descontos nun máster da USC por matrícula de honra	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria 16/03/2016	ACEPTADA	Q/23370/15
8	Q/23352/15	Restitución das clases no IES Agra de Orzán	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria 13/04/2016	NON ACEPTADA	Q/23352/15
9	Q/23352/15	Restitución das clases no IES Agra de Orzán	Secretaría Xeral para o Deporte 13/04/2016	NON ACEPTADA	Q/23352/15
10	Q/13333/15	Pago do comedor da gardería e obrigación de levar o leite e os cereais	Axencia Galega de Servicios Sociais 03/05/2016	ACEPTADA	Q/13333/15

11	Q/14143/15	Achega de documentación ao Mininsterio de Educación en relación cunha bolsa	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria 09/05/2016	ACEPTADA	Q/14143/15
12	Q/935/16	Reserva de prazas para persoas con discapacidade na Universidade de Vigo	Universidade de Vigo 09/05/2016	ACEPTADA	Q/935/16
13	Q/12563/16	Revisión de exames universitarios	Comisión Interuniversitaria de Galicia 15/09/2016	ACEPTADA	Q/12563/16
14	Q/13098/16	Trato discriminatorio do Concello de Frades ante unha bolsa de material escolar e transporte	Ayuntamiento de Frades 31/10/2016	ACEPTADA	Q/13098/06
15	Q/63791/16	Solicitude de copias dos exames do seu fillo	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria 31/10/2016	ACEPTADA PENDENTE DE EFECTIVIDADE	Q/63791/16
16	Q/12401/16	Convenios da Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria cos concellos de Pontevedra	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria 15/12/2016	PENDENTE	Q/12401/16

V- CONSIDERACIÓNS FINAIS

-A Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria debe continuar intensificando os esforzos para que todas as **necesidades específicas de apoio educativo** estean sempre adecuadamente cubertas. Este ano continuamos recibindo queixas nas que comprobamos que os alumnos ven privados, ou acceden con gran atraso, a un apoio educativo ao que teñen dereito, ben sexa nun período concreto ou ao longo de toda a súa escolarización, pola súa discapacidade física, psíquica ou sensorial, por trastornos graves de conduta, por sobredotación, por estar en situacións de desvantaxe social ou económico, por problemas crónicos de saúde, por descoñecemento da lingua ou por presentar un desaxuste curricular significativo co curso no que están escolarizados. Insistimos en que a atención temperá de certo tipo de atrasos madurativos e do desenvolvemento é moi importante para conseguir os obxectivos pedagóxicos do alumnado con necesidades educativas especiais.

Evitar atrasos nos procedementos diagnósticos, propiciar a necesaria coordinación entre a contorna familiar e a educativa sobre un clima de confianza e mutuo recoñecemento, reforzar a unidade de criterios e pautas que é esencial para o éxito do alumnado que presenta necesidades educativas especiais, ou establecer adecuadas canles de

colaboración entre o persoal especialista externo e os especialistas dos centros son elementos clave para conseguir a atención personalizada e o apoio adecuado ao que este alumnado ten dereito.

-A Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria e os concellos, no marco das súas respectivas competencias, deben abordar coa necesaria prioridade os problemas estruturais que afectan a numerosos centros educativos, sobre todo os de maior antigüidade, para garantir no posible a adecuación dos centros aos requisitos mínimos que legalmente deben cumprir estas instalacións. O ano pasado puxemos de relevo a urxencia de acometer un **plan para eliminar os materiais que conteñen amianto nos edificios de uso educativo**, como sucede por exemplo coas habituais cubertas de fibrocemento. Este ano foi especialmente problemática a situación producida no CEIP Ramón de la Sagra, na Coruña. Considerando que non existe un nivel seguro de exposición ao amianto, a responsabilidade de demostrar primeiro que facer as obras sen suspender por completo a actividade lectiva non incrementa os riscos correspóndelle a quen toma a decisión de realizalas en tales condicións. Actuar baixo un suposto de incerteza esixe que quen realiza a actividade demostre que non existe risco e que non hai unha alternativa máis segura.

Sobre este punto, consideramos necesario que se adopten medidas lexislativas fundadas no principio de precaución, aínda que subsista unha incerteza respecto da existencia e importancia dos riscos para a saúde das persoas (…), sen ter que esperar a que a realidade e a gravidade dos riscos estean plenamente demostrados. Consideramos que a posta en marcha dun plan conxunto das administracións para eliminar de forma rápida, segura e definitiva calquera material que conteña amianto en todos e cada un dos centros educativos galegos precisa non só un catálogo informativo da idade dos centros, da tipoloxía das cubertas, dos elementos construtivos do centro e os materiais empregados (que xa se iniciou pola consellería coa colaboración do Colexio Oficial de Arquitectos de Galicia), senón unha normativa específica que facilite instrucións claras aos responsables de tomar as decisións en aspectos como a valoración da evidencia do dano e a existencia doutras alternativas dispoñibles, modificando as previsións da guía técnica para as instalacións nas que haxa menores de idade (escolas infantís, colexios, institutos, centros residenciais…) co obxectivo esencial da protección da súa seguridade e a súa saúde.

-O **acoso escolar** segue sendo unha cuestión que merece a atención de toda a sociedade. Temos que poñer novamente de manifesto que moitas das situacións que chegamos a coñecer nesta institución non poden nin deben ser toleradas no sistema educativo e percibimos que os esforzos se centran excesivamente en tipificar a conduta, sen prestar a

suficiente atención ao sufrimento da vítima. Todos os abusos, á marxe de que sexan ou non un caso de acoso escolar, deben ser corrixidos con contundencia.

-O **acceso aos recursos educativos complementarios** é outro punto no que debe darse un exame detido das circunstancias que concorren en cada caso concreto. No ámbito do transporte escolar, entendemos que debe ser ponderado baixo criterios de equidade e polo carácter compensatorio deste recurso, o requisito obxectivo da distancia de 2 quilómetros entre o centro educativo e a parada. O servizo territorial correspondente debe analizar cada unha das peticións de paradas de transporte escolar, tomando en consideración a idade dos alumnos, a seguridade das vías polas que deben transitar (se hai ou non beirarrúas, iluminación, tráfico denso…), as circunstancias persoais e familiares, a existencia ou non de alternativas razoables, de modo que a resolución teña en conta o interese máis necesitado de protección, que é o dos menores, fronte a calquera outro interese lexítimo que puidese concorrer. A aplicación ríxida dos actuais criterios crea situacións de profunda falta de equidade entre os alumnos de zonas rurais e de zonas urbanas. A tradicional dispersión da vivenda en Galicia esixe solucións caso por caso que tomen en conta as características concretas do alumnado escolarizado.

-Nas **escolas infantís** presentáronse queixas sobre o estado dalgunhas destas instalacións. En xeral, as administracións tratan de dar resposta ás necesidades de acondicionamento, rehabilitación ou mellora destes centros aínda que son habituais as discrepancias sobre a natureza das obras que se deben acometer e se deben considerarse traballos de mantemento e conservación, competencia municipal en todo caso, ou obras de reforma e mellora, que son competencia da consellería. Dentro das dispoñibilidades orzamentarias dos pequenos concellos, que adoitan ser escasas, lévanse a cabo estas obras de conservación cunha razoable dilixencia.

-Suscitou problemas o **acceso a copias de exames e outros documentos de avaliación**. Sobre este punto formulouse á Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria a recomendación de que imparta instrucións aos centros docentes baixo a súa dependencia para que resolvan en sentido positivo e de maneira acorde co establecido no artigo 35.a) da Lei 30/1992, do 26 de novembro, de réxime xurídico das administracións públicas e do procedemento administrativo común, para os procedementos iniciados baixo a súa vixencia, as peticións que lles formulen os alumnos ou os seus pais, en relación coa obtención de copia dos exames ou probas de avaliación realizadas. No mesmo sentido pronúnciase a vixente Lei 39/2015, do 1 de outubro, no artigo 53.1, a) para os procedementos administrativos iniciados con posterioridade á súa entrada en vigor.

-No ámbito da **formación profesional,** a intervención desta institución, poñendo en coñecemento da oficina do Defensor del Pueblo o problema, corrixiu a disfunción que se producía na convocatoria dos premios extraordinarios nas ensinanzas artísticas profesionais nas modalidades de música, danza e de artes plásticas e deseño na Comunidade Autónoma de Galicia, ao excluír aos alumnos que finalizasen os ciclos formativos de grao medio de artes plásticas e deseño, a pesar de que se trata tamén de ensinos artísticos profesionais

-Iniciouse unha queixa de oficio pola **situación na que se atopan os profesores acreditados a catedráticos e titulares de universidade no ámbito do Sistema Universitario galego.** A Lei Orgánica de universidades, que desenvolve o contido esencial do dereito á educación superior, declara na súa exposición de motivos que o profesorado é a pedra angular da Universidade, e adopta medidas consideradas unanimemente prioritarias para a comunidade universitaria, garantindo os principios de igualdade, mérito e capacidade na selección do profesorado funcionario e contratado e articulando distintos mecanismos para asegurar un ensino de calidade.

A lexislación universitaria buscaba establecer un sistema de selección máis aberto, competitivo e transparente, para mellorar a calidade do profesorado universitario, o que se articulou a través dun proceso de habilitación que outorga prioridade aos méritos docentes e investigadores dos candidatos, garante a obxectividade nas probas de selección do profesorado e respectaba, en teoría, a autonomía das universidades ao establecer estas os procedementos de acceso aos corpos docentes dos profesores que fosen habilitados, segundo a súa programación e necesidades.

-No problema **da reserva de prazas para persoas con discapacidade no sistema universitario de Galicia,** e no ámbito do acceso a estudos de máster e doutoramento, recomendouse que a Universidade de Vigo adoptase as medidas necesarias para que o total de prazas ofertadas en cada un dos programas de doutoramento se distribúa entre unha cota xeral e unha cota de reserva e, neste último caso, se prevexa que para os estudantes que teñan recoñecido un grao de discapacidade igual ou superior ao 33 por 100 e reúnan os requisitos académicos correspondentes, se reservara a porcentaxe das prazas ofertadas que se axuste as previsións legais xerais sobre reserva de prazas para estudantes con discapacidade. O criterio de adxudicación sería a nota obtida nos estudos que lles dean acceso. As prazas obxecto de reserva que queden por cubrir haberían de acumularse ás ofertadas polo réxime xeral na convocatoria correspondente.

A recomendación foi integramente aceptada.

Máis problemática é a cota de reserva para estudantes con discapacidade no acceso a estudos oficiais de grao na convocatoria extraordinaria de setembro. A CiUG non se mostrou disposta a facer unha interpretación sistemática do Real Decreto 412/2014, do 6 de xuño, polo que se establece a normativa básica dos procedementos de admisión aos ensinos universitarios oficiais de grao. Esta norma suprimiu a previsión que contiña o anterior regulamento, sobre a posibilidade de ampliar o número de prazas ofertadas en cada centro e titulación ata completar o 5% de reserva para persoas con discapacidade na convocatoria extraordinaria de acceso. Pola súa banda, a consellería fixo unha recomendación ás universidades do SUG no sentido de poder dispoñer, nos prazos extraordinarios de matrícula abertos a partir do mes de setembro, das prazas que resultasen vacantes correspondentes á porcentaxe determinada pola norma para colectivos específicos.

-Tivemos que insistir na **exención de taxas académicas nos estudos de posgrao para os estudantes que obtivesen matrículas de honra** no último curso dos estudos de grao, a pesar de que a Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria asumiu a suxestión realizada o pasado ano para que o decreto regulador dos prezos públicos no ensino universitario en Galicia incluíse unha redacción máis clara e precisa do asunto. No Decreto 80/2016, do 23 de xuño, polo que se fixan os prezos correspondentes aos estudos conducentes á obtención de títulos universitarios de carácter oficial e validez en todo o territorio nacional no ensino universitario para o curso 2016/17, o apartado 1 do artigo 10 declara que nos ensinos estruturados por créditos, as bonificacións por unha ou varias matrículas de honra aplicaranse na seguinte matrícula dos mesmos estudos nun número de créditos igual ao das materias en que se obtivo a matrícula de honra. No caso dos estudos de máster oficiais, os créditos das materias que obteñan a cualificación de matrícula de honra no último ano de grao suporán unha bonificación no mesmo número de créditos na matrícula do máster, sempre que este se realice no curso académico seguinte.

-Suscitou problemas os **prazos de admisión a máster na Universidade de Santiago de Compostela**. O alumnado que finaliza os estudos de grao en xullo ten máis oportunidades para acceder aos másteres, igual que os alumnos que superan a selectividade en xuño poden acceder a máis titulacións do Sistema Universitario. Por tanto, para os alumnos que superen as materias na segunda oportunidade de xullo e realicen a defensa do TFG en setembro, as súas posibilidades de acceso aos másteres son evidentemente máis reducidas, xa que dependen de que existan prazas vacantes. O problema agrávase porque, como é lóxico, a USC non pode nin debe limitar o acceso aos seus másteres só para alumnos da propia USC, o que é consecuencia esencial do distrito universitario único. A Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria asumiu o

compromiso de promover a homoxeneización dos calendarios académicos das universidades públicas galegas, comunicando a consellería que existe vontade de colaborar, polo que parece que será posible chegar a un acordo en firme cara ao próximo curso académico.

ÁREA DE INDUSTRIA, COMERCIO E TURISMO

I. INTRODUCIÓN

A normativa estatal e autonómica, que regula cada un dos sectores que integran esta área, configuraron e van condicionar a tramitación e resolución dos expedientes de queixas adscritos ao seu ámbito material.

1. En industria

No concernente ao marco normativo estatal, debemos mencionar, unha vez máis, a Lei 24/2013, do sector eléctrico; a Lei 18/2014, de medidas urxentes para o crecemento, a competitividade e a eficiencia, o Real Decreto 1074/2015, en materia de enerxía e o Real Decreto 244/2016, que desenvolve a Lei 32/2014 de metroloxía. Por último hai que destacar a aprobación do Real Decreto-Lei 7/2016, do 23 de decembro, polo que se regula o mecanismo de financiamento do custo do bono social e outras medidas de protección ao consumidor vulnerable de enerxía eléctrica.

Na vertente autonómica, debemos destacar o Decreto Lexislativo autonómico 1/2015, que aproba o texto refundido, o Decreto 128/2016, que regula a certificación enerxética de edificios na Comunidade Autónoma de Galicia e a Orde da Consellería de Economía, Emprego e Industria do 28 de decembro de 2015, reguladora da concesión de axudas urxentes de tipo social aos consumidores vulnerables para o ano 2016.

2. En comercio e consumo

O seu marco xurídico é estatal e autonómico.

Na vertente **estatal** destacamos a Lei 17/2009, –a cal traspuxo a Directiva comunitaria 206/123/CE do Parlamento e do Consello-, que regulou o libre acceso ás actividades de servizos así como o Decreto-lei 19/2012, de medidas urxentes de liberación do comercio e de determinados servizos. Tamén mencionamos pola súa incidencia transversal no sector a Lei 9/2014, xeneral de comunicacións. Por último citamos a Lei 28/2015, de defensa da calidade alimentaria, o Real Decreto 66/2015, en relación coa Axencia de Información e Control Alimentarios, e o Real Decreto 156/2016, sobre declaracións obrigatorias a efectuar polos fabricantes de leite líquido envasado de vaca.

Na vertente **autonómica**, hai que anotar a Lei 13/2010, reguladora do comercio interior de Galicia (modificada nos seus artigos 8, 32 e 33 pola Lei autonómica 13/2015, de medidas fiscais e administrativas da Comunidade Autónoma de Galicia) e a Lei 1/2013,

que modificou a Lei 13/2006, de horarios comerciais de Galicia. Pola súa importancia no sector, debemos incluír o Decreto 105/2015, que regula o Rexistro e a Comisión galega de laboratorios para o control dos produtos alimenticios.

Tamén hai que citar, pola súa incidencia no sector de consumo, o texto refundido da Lei xeral para a defensa dos consumidores e usuarios, aprobado polo Real Decreto-lei 1/2007, e a Lei autonómica 2/2012, galega de protección xeral de persoas consumidoras e usuarias.

3. En turismo

A regulación xurídica deste sector foi actualizada pola Lei autonómica 7/2011, de Turismo de Galicia, para adaptala á realidade social do sector e á Directiva comunitaria 2006/123/CE.

A citada lei foi modificada pola Lei autonómica 13/2015, de medidas fiscais e administrativas de Galicia, que incidiu nos artigos 51.1, 66.3, 88.5 e 109 da Lei 7/2011, no referente a turismo de Galicia, campamentos de turismo, empresas de restauración e sinalización turística e do Camiño de Santiago. Tamén anotamos o Decreto 48/2016, de ordenación dos albergues turísticos e a Resolución da Axencia de Turismo de Galicia, do 7 de setembro, sobre a ampliación do prazo para solicitar os concellos subvenciones destinadas a investimentos en infraestruturas recreativa e turística.

II. DATOS CUANTITATIVOS

1 Número de queixas recibidas no ano 2016

Ascende a 101 queixas, o cal supón unha menos que no ano 2015. A este apartado hai que sumar 31 queixas máis resoltas no ano 2016 e procedentes de expedientes tramitados no ano 2015.

De conformidade co anteriormente exposto, o cadro estatístico sería o seguinte:

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	101		101	
Admitidas	61	60,40 %	61	60,40 %
Non Admitidas	40	39,60 %	40	39,60 %
Remitidas ao *Defensor del Pueblo*	0	-----	0	-----

O resultado numérico é o seguinte:

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	50	82 %	50	82 %
En tramite	11	18 %	11	18 %

III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN

1. Industria

A nosa cultura xurídica fixou como criterios substanciais para a interpretación e aplicación das normas xurídicas, entre outros, o sentido propio das palabras e a realidade social do período temporal en que deben ser aplicadas. Guiados por esta dobre motivación, a oficina do Valedor do Pobo considerou oportuno determinar que as normas xurídicas reguladoras dos servizos básicos, que se prestan ao cidadán, ao consumidor e ao usuario, deben interpretarse aproximando a legalidade á realidade material coa finalidade de facelos efectivos e garantir a calidade da vida cidadá.

A aplicación da normativa vixente incidiu principalmente en dous sectores, o de subministración eléctrica e o referente ás comunicacións electrónicas.

A) Dereito á subministración de enerxía eléctrica

> Este dereito, evolucionou de forma significativa. En principio catalogouse como un servizo público condicionado por unha forte intervención administrativa. A partir das leis 54/1997 e 17/2007, configurouse como un servizo esencial. Posteriormente e como consecuencia da transposición de directivas comunitarias cualificouse como un servizo de prestación universal. Agora e despois da aprobación da Lei 24/2013, o apartado primeiro do seu preámbulo declara que "constitúe un servizo de interese económico xeral pois a actividade económica e humana non pode entenderse hoxe en día sen a súa existencia."

É certo que a subministración eléctrica está liberalizada e partindo desa realidade, a Lei 24/2013, do sector eléctrico, establece un sistema novo. Mantén a regulación do prezo mediante a chamada subministración de referencia (que comprende o prezo voluntario para o pequeno consumidor e o bono social); mellora a protección do consumidor eléctrico; incorpora o catálogo de dereitos dos consumidores de enerxía eléctrica (previsto na Directiva 2009/72/CE), e establece un procedemento administrativo de resolución de controversias entre consumidores e operadores ante o Ministerio de Industria, Enerxía e Turismo, análogo ao do sector de telecomunicacións.

A apuntada evolución normativa do sector orienta as decisións adoptadas por esta institución en relación coas reclamacións admitidas a trámite e que, por razóns metodolóxicas agrúpanse nos seguintes apartados:

a) Idoneidade das instalacións de tendido eléctrico, enganche e mantemento eléctrico e de gas.

Como consideración xeral hai que remarcar que a oficina da valedora entendeu que as empresas subministradoras están obrigadas:

A prestar enerxía eléctrica ás vivendas e instalacións dos usuarios sen interrupcións e coa calidade esixida.

A informalos de incidencias que afecten ao normal funcionamento das relacións de consumo.

E a facilitarlles canles de reclamacións que resulten efectivos, evitando as respostas xenéricas.

A oficina tramitou once expedientes centrados nas reclamacións formuladas polo funcionamento dun transformador próximo a vivendas; pola existencia dunha liña de alta tensión sobre unha vivenda; pola instalación de postes sen autorización; pola demora na formalización do contrato de subministración ou a desconformidade co orzamento de enganche solicitado; pola substitución de contadores eléctricos por dixitais e por subvencións solicitadas ao INEGA e non concedidas.

Dos citados expedientes, imos facer referencia aos máis significativos:

Queixa 57/16. O reclamante denuncia o atraso en atender a súa solicitude de subministración eléctrica a unha vivenda de nova construción. A resposta da empresa motívase na necesidade da apertura dunha nova canalización, cuxa licencia o concello aínda non concedeu para iniciar as obras de conexión.

Queixa 400/16. O reclamante manifesta a súa desconformidade co orzamento redactado pola empresa eléctrica para dotar de subministración á súa vivenda, ao dispoñer doutro máis económico. Sobre o particular, a empresa invoca o Real Decreto 1048/13 que regula a metodoloxía para o cálculo da retribución da actividade de distribución de enerxía eléctrica (BOE 30-12-2013), e cuxo artigo 25.3 a) 1º, preceptúa que os traballos de reforzo, adecuación, adaptación ou reforma da instalación da rede de distribución existente en servizo –sempre que isto sexa necesario para incorporar ás novas instalacións- serán realizados polo distribuidor, ao ser este o propietario das redes e por razóns de seguridade, fiabilidade e calidade da subministración.

Queixa 64094/16. A reclamación diríxese contra o procedemento de substitución de equipos de medida do consumo. A compañía xustifica a súa actuación informando o usuario dos trámites seguintes:

comunicación previa aos usuarios mediante carta na que son informados dos plans aprobados de acordo co disposto na Orde IET/290/2012, do 16 de febreiro; da necesidade de cambio do equipo de medida, de forma gratuíta para o usuario, por outro telexestionado, coa posibilidade de optar pola renovación en réxime de alugueiro, informando do seu importe -081 € /mes para equipos monofásicos ou 1,15 €/mes para os equipos trifásicos- ou ben de optar por outro da súa propiedade que cumpra cos requisitos homologados.

No caso de que se substitúa un contador de propiedade por outro en réxime de alugueiro, non se cobrará o concepto de alugueiro polo novo equipo de medida se o substituído ten unha antigüidade menor a quince anos.

Uns días antes do cambio dos equipos, deixarase un cartel informativo colocado no portal ou nun lugar visible, no cal se indicará a data e hora aproximada na que se realizará o cambio. Tamén se deixará un tríptico na caixa de correos da subministración con información xenérica sobre o funcionamento do novo contador e co número telefónico do departamento de atención ao cliente, para que o usuario poida recibir máis información se así o desexa.

Por último, enviarase nova información comunicando ao usuario que se procedeu ao cambio de equipo, de maneira satisfactoria, facilitándolle indicacións de como proceder en caso de interrupción da subministración por exceder da potencia contratada, unindo un adhesivo con esta información, o cal se aconsella colocar xunto ao cadro xeral da vivenda.

b) Garantías de continuidade e calidade da subministración de enerxía eléctrica.

Cinco expedientes incluímos neste epígrafe. A súa motivación é variada: cortes prolongados na subministración eléctrica; interrupcións illadas; caída de tensión…. .

Algún dos expedientes tramitados, foron motivados por interrupcións ou suspensións no servizo de subministración. (Expedientes 12717/16 e 13365/16).

No suposto de interrupcións –deixando a un lado aquelas que son de carácter imprevisto- nas denominadas programadas, lembrouse á empresa distribuidora a necesidade de comunicar, cunha antelación mínima de 72 horas, ao organismo competente da administración autonómica, a interrupción prevista, coa finalidade de obter a súa autorización, así como a necesidade de tamén comunicalo aos consumidores afectados, cunha antelación mínima de 24 horas.

En relación coa suspensión ou cortes de subministración por falta de pagamentos, lembrouse a necesidade de acreditar que a factura emitida non foi pagada no prazo de 20 días naturais e que o requirimento do seu importe foi notificado de forma fidedigna e reiterada nos dous meses seguintes.

Por último, debemos resaltar que o corte de subministración eléctrica a usuarios en situación de exclusión social ou consumidores vulnerables severos, prívaos dun dereito esencial para unha vida digna. Por este motivo o artigo 52.3 da Lei 24/2013, foi modificado polo Real Decreto Lei 7/2016, ampliando o prazo para acordar a interrupción do servizo, de 2 a 4 meses, e incluíndoos no apartado 4 punto J, entre as subministracións esenciais vinculadas á vivenda habitual e atendidas polos servizos sociais das administracións públicas.

c) Modificacións na facturación eléctrica.

Dentro deste apartado inclúense cinco expedientes, os cales foron concluídos. En especial hai que citar o expediente 644/16, o cal contén varias reclamacións do interesado por desconformidade coas facturas liquidadas, desconformidade sometida ao laudo da xunta arbitral de consumo. Unha vez ditado o laudo, o procedemento finalizou e a resolución ten o valor de cousa xulgada sen que sexa posible interpoñer recurso ante este, podendo solicitar a correspondente aclaración para emendar algún erro ou omisión de natureza aritmética, tipográfica ou contable.

Se contrastamos o número de expedientes tramitados no ano 2016 cos anotados nos informes dos anos 2013 e 2014, comprobamos un significativo descenso de reclamacións por este concepto. Ao noso entender dúas razóns xustifican esta situación.

A primeira reside na disposición derrogatoria única do Real Decreto 1718/2012, a cal anulou a disposición adicional sétima do Real Decreto 1578/2008, que establecía unha tarifa mensual estimada e unha lectura bimestral dos equipos de medida instalados nas vivendas. Iso permitiu que a factura do consumo eléctrico sexa agora bimestral en base a unha lectura real, diminuíndo as múltiples reclamacións de anos anteriores nos que rexía unha lectura mensual estimada.

A segunda, ten a súa orixe na entrada en vigor do novo modelo de factura eléctrica:

O artigo 60.2, letra c), parágrafo segundo, do texto refundido da Lei xeral para a defensa dos consumidores e usuarios, establece que: “En toda información ao consumidor e usuario sobre o prezo dos bens ou servizos, incluída a publicidade, informarase do prezo total, desagregando, no seu caso, o importe dos incrementos ou descontos que sexan de

aplicación, dos gastos que repercutan ao consumidor e usuario e dos gastos adicionais por servizos accesorios, financiamento, utilización de distintos medios de pago ou outras condicións de pago similares".

Para facer efectivo este dereito no mercado eléctrico, o Real Decreto 216/2014, faculta á Dirección General de Política Energética y Minas, del Ministerio de Industria, Energía y Minas, para establecer o contido mínimo, obrigatorio e un formato tipo de facturas que deberán remitir as comercializadoras de referencia ou de último recurso de electricidade ou gas e as comercializadoras do mercado libre de electricidade aos consumidores en baixa tensión de ata 15 Quilovatios de potencia contratada, non acollidos ao prezo voluntario para o pequeno consumidor. No seu cumprimento, apróbase e publicase a Resolución do 23 de maio de 2014 pola que se establece o contido mínimo e o modelo de factura de electricidade (BOE nº 31, do 23 de maio):

A resolución establece que a factura debe constar de dúas follas e determina o contido que debe figurar en cada cara (anverso e reverso). Polo tanto, desde o 1 de outubro de 2014, os titulares dun contrato de electricidade reciben unha factura de catro páxinas que conteñen información sobre o seu consumo eléctrico, os datos do contrato (potencia contratada, tipos de contador e data final do contrato, …..), así como dos teléfonos gratuítos de atención ao cliente, avarías e urxencias e da entidade de resolución alternativa de litixios á que se atope adherida a empresa comercializadora, entre outros.

Ademais, a resolución ministerial determina que a Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia publicará na súa páxina web información detallada sobre o modelo de factura e os seus compoñentes, así como un glosario do significado de cada un dos termos empregados.

B) Comunicacións telefónicas e electrónicas como servizo universal

Na regulación deste sector, ocupa un lugar central a Lei 9/2014, xeral de telecomunicacións, desenvolvida na Comunidade de Galicia pola Lei autonómica 3/2013, de impulso e ordenación das infraestruturas de telecomunicacións de Galicia que, entre outros labores, deberá contribuír ao desenvolvemento do Plan estratéxico de Galicia 2010-2104 – Horizonte 2020.

A partir deste marco normativo tramitáronse e concluíronse dezaseis expedientes de queixa. A maioría deles -13- residenciados na Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y Agenda Digital, do Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital, de conformidade co Real Decreto 899/2009, que aproba a Carta de Dereitos do usuario. Os tres restantes foron tramitados polo Instituto Galego de Consumo, en relación coa dificultade de darse de baixa nos servizos contratados, por desconformidade coa facturación liquidada e coa prestación do servizo universal.

En todo caso e na resolución dos expedientes tramitados ante a Administración da Comunidade Autónoma, lembrouse por parte desta institución os dereitos básicos recoñecidos aos usuarios finais polo artigo 47 da citada Lei 9/2014, como son os seguintes:

- A celebración de contratos cos operadores e o contido mínimo destes.
- A resolución dos contratos en calquera momento, sen penalización en caso da modificación das condicións contractuais.
- Cambio de operador con conservación do número, no prazo máximo dun día laborable, sen poder ser transferido a outro operador sen a súa vontade.
- A información veraz, eficaz, suficiente, transparente, comparable sobre os servizos de comunicacións electrónicas.
- A desconexión de determinados servizos nos prazos e condicións estipulados.
- A continuidade do servizo e o dereito para obter unha compensación automática pola súa interrupción.
- O respecto ás condicións xerais da contratación.
- A recepción de información completa, comparable, pertinente, fiable, actualizada e de fácil consulta sobre a calidade dos servizos.
- A elección do medio de pago.
- O acceso gratuíto aos servizos de emerxencia.

- A obtención dunha facturación detallada, clara e sen erros, sen prexuízo do dereito para recibir facturas non desagregadas a petición do usuario.

- A detención do desvío automático de chamadas efectuado ao terminal por parte dun terceiro.

- Un procedemento sinxelo e gratuíto para impedir a presentación da identificación da liña nas chamadas. Este dereito non inclúe as chamadas de emerxencia.

- O dereito para rexeitar as chamadas entrantes non identificadas.

2. Consumo

Esta actividade enmárcase en dúas leis principais. Unha estatal, 1/2007 e outra autonómica, 2/2012, ambas reguladoras da protección xeral do consumidor e usuario. Complétase con:

A disposición adicional terceira da Lei autonómica 3/2013, anteriormente citada, que atribúe á Axencia de Modernización Técnica de Galicia a obrigación de promover a información e protección dos consumidores e usuarios.

- A instrución 1/2011, da Consellería de Economía e Industria que asigna aos servizos provinciais de consumo integrados no Instituto Galego de Consumo o procedemento para atender as reclamacións por facturacións erróneas, corte de subministración por falta de pagamento dos recibos ou por incumprimento das condicións pactadas nos contratos de prestación de subministración enerxética.

E a actividade controladora e colaboradora das asociacións privadas de consumidores e usuarios de bens e servizos.

Dentro do marco normativo exposto, a oficina do Valedor do Pobo, coa colaboración do Instituto Galego de Consumo, tramitou 19 expedientes de queixa. As reclamacións formuladas refírense á modificación unilateral dun contrato por unha empresa eléctrica; a negativa para aceptar a devolución dun artigo adquirido *on line*; o mal funcionamento do

servizo de mantemento e reparación de pequenos electrodomésticos ou vehículos; a falta de atención dunha compañía de seguros na cobertura do dano denunciado; o cambio dunha instalación de propano sen consentimento do consumidor; a desconformidade coa facturación por consumo de auga nunha segunda vivenda; e polo evidente atraso na tramitación e resolución de 6 expedientes sometidos ás xuntas arbitrais de consumo da comunidade autónoma.

En relación con estes últimos expedientes –cinco promovidos por FACUA- acudiuse ao sistema arbitral de consumo, porque é unha solución extraxudicial, voluntaria para as partes intervenientes, de carácter vinculante e executivo, gratuíta e rápida en comparación cos procedementos xudiciais; vantaxes todas elas escurecidas por unha demora superior na súa tramitación de máis de oito meses, como consecuencia da carencia de medios materiais e de recursos humanos dispoñibles para as ditas xuntas.

Por último, tamén debemos destacar que, nalgúns dos 19 expedientes tramitados, os reclamantes solicitaron á administración autonómica o recoñecemento do seu dereito para comparecer nos procedementos sancionadores abertos sumando á súa condición de denunciante a de interesado lexítimo, co obxecto de poder examinar e participar de forma efectiva no procedemento sancionador. Neste sentido lembrouse a vixencia da Sentenza de Tribunal Supremo do 10 de decembro de 2010, nos seguintes termos:

"En abstracto no se podría afirmar la falta de legitimación para solicitar la incoación de un expediente disciplinario sancionador por tales prácticas, ya que, como indicamos en otros supuestos y la sentencia recuerda acertadamente, en el ámbito de los procedimientos sancionadores no es posible dar normas de carácter general en relación con la legitimación, sino que hay que atender al examen de cada caso. Así, aunque no existe legitimación para pretender en abstracto la imposición de una sanción y, por lo tanto, para incoar un expediente sancionador, no puede excluirse que, en determinados asuntos, el solicitante pueda resultar beneficiado en sus derechos o intereses como consecuencia de la apertura de un expediente sancionador (reconocimiento de daños, derecho a indemnizaciones) lo que le otorgaría legitimación para solicitar una determinada actuación inspectora o sancionadora".

3. Comercio

Dentro do marco xurídico configurado principalmente pola Lei autonómica 13/2010, reguladora do comercio interior de Galicia, a oficina do Valedor do Pobo impulsou e resolveu once expedientes de queixa.

As reclamacións foron motivadas por defectos existentes en artigos adquiridos en establecementos comerciais; pola negativa para aceptar a súa devolución; por irregularidades en venda ambulante; polo funcionamento tardío do servizo de correos ou dunha mensaxeiría privada; e por competencia desleal. Respecto deste último motivo, foron tramitados dous expedientes ante o Consello Galego da Competencia, contra a Xerencia da Universidade de Santiago de Compostela. En virtude de concurso público adxudicouse a unha empresa o contrato dos servizos de reprografía, de edición e impresión dixital dos centros, departamentos e servizos do campus universitario de Santiago de Compostela.

En execución da carta de servizos ofertada polo adxudicatario, estendeuse a súa prestación ao servizo de venda polo miúdo de papeis e consumibles. Esta ampliación motivou unha denuncia de varios comercios –que acusaban unha limitación nas súas vendas- e a intervención da Subdirección de Investigación do Consello Galego da Competencia, no marco da información reservada aberta respecto ao contido da Instrución da Xerencia da USC XI/2015. Con fundamento nesta comunicouse que a inclusión -na citada instrución- do material de oficina, podería non ter cobertura no contrato administrativo orixe da citada instrución. Por iso notificábaselle a posible incoación dun expediente sancionador no caso de que esta práctica non fose eliminada de forma inmediata.

4. Turismo

Nos catro expedientes incluídos neste sector, denunciouse o cobro indebido dunha habitación dun hotel; a organización de circuítos turísticos; a prohibición de alugueiros de vacacións en vivenda privada; e a carencia de licenza de dous locais para o exercicio dunha actividade turística.

As referidas denuncias puxeron de manifesto, a xuízo desta institución, a necesidade de mellorar e reforzar as inspeccións en establecementos públicos hostaleiros ou destinados a albergues de peregrinos; á súa sinalización, á difusión de guías orientativas; e á conveniencia de instalar teléfonos en contacto directo cos informadores locais dos distintos concellos da ruta xacobea.

5. Queixas Inadmitidas. Causas

Como sinalabamos anteriormente ao consignar os datos estatísticos, corenta iniciativas non foron admitidas a trámite.

As causas foron as seguintes:

Por inexistencia dunha actuación administrativa previa sobre a que se puidese exercer a función de supervisión da administración pública denunciada (dezaseis expedientes).

Por presentar á institución do Valedor do Pobo relacións xurídicas privadas existentes entre a empresa comercial e o particular afectado (dezasete expedientes). En moitos casos, indicouse aos interesados a procedencia de presentar a súa reclamación ante a Secretaría de Estado para la Información Pública.

Por carecer de habilitación legal para intervir no ámbito material denunciado (sete expedientes).

V. CONSIDERACIÓNS FINAIS

A importancia da cuestión e a súa proxección no próximo ano 2017, móvenos a manter a actualidade da **pobreza enerxética**. E facémolo reproducindo unha parte substancial da consideración final mantida no informe do ano 2015:

> *A) No ditame do Comité Económico e Social Europeo denominado "La pobreza energética en el contexto de la liberación y de la crisis económica" do 11 de febreiro de 2011, descríbese a pobreza enerxética como a dificultade ou a incapacidade de manter a vivenda nunhas condicións adecuadas de temperatura, así como de dispoñer doutros servizos enerxéticos esenciais a un prezo razoable.*
>
> *Os elementos constitutivos desta definición foron recollidos pola Asociación de Ciencias Ambientales ao declarar que un fogar se atopa en situación de pobreza enerxética cando é incapaz de pagar unha cantidade de servizo da enerxía suficiente para a satisfacción das súas necesidades domésticas e/ou cando se vexa obrigado a destinar unha parte excesiva dos seus ingresos para pagar a facturación enerxética da súa vivenda.*
>
> *Estamos por tanto en presenza dun problema actual que sofren moitas familias que contan con persoas desempregadas, xubiladas ou de avanzada idade con escasos recursos económicos.*

B) Na nosa comunidade a crise económica puxo de manifesto a necesidade de articular medidas urxentes para atender as carencias que sofren preto de 187.000 persoas para pagar as facturas enerxéticas con normalidade.

As situacións denunciadas ante esta institución, obrígannos a lembrar a vixencia do artigo 6.2, letra c), sobre o principio de responsabilidade pública da Lei 3/2011, de apoio á familia e á convivencia de Galicia, o cal no seu inciso segundo, preceptúa que "se dispensará especial atención ás familias con dificultades derivadas da súa estrutura ou das súas circunstancias e a aquelas que se atopen en situación de especial vulnerabilidade ou en risco de exclusión social. Similar referencia atopámola no artigo 48.1, punto 1, letra a) referida a axudas vinculadas ao uso da vivenda da Lei 10/2013, de inclusión social de Galicia.

Nesta mesma liña afonda a iniciativa lexislativa popular de medidas para garantir a enerxía como servizo público e contra a pobreza enerxética, publicada no Boletín Oficial de Parlamento de Galicia número 549/2015, do 10 de novembro, que superou o trámite parlamentario de toma en consideración. O seu artigo 2 considera que unha unidade de convivencia está en situación de pobreza enerxética cando ten que destinar máis do 10% dos seus ingresos para satisfacer as necesidades enerxéticas da súa vivenda.

Nos estudos realizados en materia de pobreza eléctrica consideráronse como factores principais e desencadeantes desta: a situación de paro do consumidor, a falta de eficiencia enerxética da súa vivenda habitual e o incremento do prezo da enerxía eléctrica. Sobre esta última causa, e para corrixir os seus efectos desfavorables, creouse no ano 2009 o denominado bono social eléctrico que se mantén no artigo 45, apartados 2, 3 e 4 da Lei 24/2013, "que será considerado como obrigación de servizo público, segundo o disposto na Directiva 2009/72/CE."

O resultado deste proceso –segundo os últimos datos estatísticos- é que un 15,4 % dos fogares galegos están incursos en pobreza enerxética, situación que afecta a máis de 700.000 persoas.

Partindo desta realidade, correspóndenos agora relacionar aquelas medidas adoptadas ou previstas, pola lexislación e polas administracións públicas, para facer fronte a esta grave situación social cunha gradualidade distinta:

1) Falta de pagamento da factura enerxética que orixina un corte de subministración.

O corte de subministración eléctrica prestada por unha comercializadora de referencia, está regulado nos artigos 84 a 88 do Real Decreto 1955/2000, do 1 de decembro.

En virtude desta normativa, a empresa comercializadora pode iniciar o procedemento de suspensión aos consumidores acollidos ao prezo voluntario do pequeno consumidor, ao transcorrer dous meses desde que o pago se requiriu de forma fidedigna. Na notificación trasladada débese precisar a data en que se practicará o corte –non pode ser nin véspera de festivo ou festivo- a non ser que sexan aboadas as facturas pendentes de pago con anterioridade. Unha vez ingresadas, o servizo de subministración é reposto no prazo das 24 horas seguintes ao de pago, debéndose tamén aboar a cantidade regulada en concepto de reconexión da subministración, coa finalidade de compensar os gastos ocasionados.

Este procedemento xeral ten excepcións en relación coas denominadas **subministracións esenciais:** iluminación pública a cargo das administracións públicas; subministración de auga para consumo humano; acuartelamentos e institucións directamente vinculadas á defensa nacional, ás forzas e corpos de seguridade do estado, a bombeiros, a protección civil e á policía municipal; a centros penais…. (e demais supostos recollidos no artigo 52.4 da Lei 24/2013, do 26 de decembro, do sector eléctrico).

Para facer fronte a esta situación extrema, o Real Decreto Lei 7/2016, configurou a condición de consumidores **vulnerables severos** acollidos a tarifas de último recurso e que sexan atendidos polos servizos sociais das administracións públicas, ao atoparse, en atención á súa renda, en risco de exclusión social. A subministración a estas persoas físicas declárase **esencial** e inclúese na letra J) do apartado 4º, do artigo 52, da citada lei 24/2013, do sector eléctrico.

Pola súa banda, as comunidades autónomas abriron, nos dous últimos anos, negociacións coas empresas comercializadoras para formalizar convenios de colaboración mediante as cales a empresa comprométese a non practicar cortes de luz a un fogar vulnerable, co contido principal seguinte:

- Non realizar o corte de subministración a vivendas habituais de persoas físicas que os servizos sociais de cada administración pública, comunitaria ou local, cualificaron como consumidores vulnerables.

- Evitar os custos correspondentes por reconexión da subministración eléctrica.

- Evitar custos de xestión da falta de pagamento ás empresas comercializadoras.

- Incrementar o orzamento das administracións públicas para financiar un programa de axudas sociais.

Nesta liña afondou a Comunidade Autónoma de Galicia, ao formalizar o 26 de decembro de 2016 un protocolo de colaboración con seis empresas comercializadoras coa finalidade de evitar cortes de subministración eléctrica e de gas, a favor de persoas economicamente máis vulnerables, protocolo que ten vixencia ata o 31 de decembro de 2017 e que está aberto a futuras adhesións doutras comercializadoras.

Tamén estableceu as bases reguladoras para a concesión de axudas urxentes de tipo social (AUXS) coa finalidade de paralizar os cortes de subministración eléctrica e de gas a persoas físicas economicamente máis vulnerables, en réxime de concorrencia non competitiva. A Orde da Consellería de Economía, Emprego e Industria do 22 de decembro de 2016 (DOG nº 3/2017 do 4 de xaneiro), abriu para o ano 2017 a convocatoria para a concesión destas axudas na Comunidade Autónoma de Galicia.

Poden solicitalas as persoas residentes na Comunidade Autónoma de Galicia cando os ingresos totais da unidade de convivencia non superen o IPREM (6.390,13 euros anuais) e reciban un aviso de interrupción da subministración eléctrica por non pagar as facturas eléctricas -e neste ano 2017 extensible a facturas de gas- emitidas pola empresa comercializadora.

Subvenciónase o 100 % do importe da factura da vivenda habitual, co límite de 2 facturas/ano por solicitante e sempre pola contía máxima de 200 euros/ano.

Con estas axudas –canalizadas a través da Axencia Social de Galicia- beneficiáronse preto de 900 fogares no ano 2016.

2) Atrasos conxunturais no pago da factura enerxética.

Entre a Administración estatal e a autonómica, coa axuda dos servizos sociais dos concellos, paliouse a pobreza enerxética dos consumidores vulnerables a través do bono social estatal e o tícket eléctrico social.

O **bono social** é o desconto que as comercializadoras de referencia deben aplicar aos consumidores vulnerables que cumpran coas características sociais e o poder adquisitivo que, por Real Decreto do Consello de Ministros, se determine, prevéndose no apartado 2 do artigo 45 da Lei 24/2013, do sector eléctrico, a definición dun limiar referenciado a un indicador de renda *per cápita* familiar.

Iso permite que se mellore o bono social ao pasar dunha contía fixa a unha contía de porcentaxe en función da facturación.

Respecto da viabilidade do bono social dúas cuestións centrais foron resoltas polo Real Decreto-lei 7/2016.

A primeira céntrase no **financiamento do seu custo** que se estende a 274 comercializadoras de referencia, con porcentaxes de repartición asignados no anexo do citado Real Decreto Lei. Repartición do seu custo que se practica sobre a cota de mercado dos suxeitos, que realizan a actividade de comercialización, e que se obtén a partir do número de clientes aos que se subministra enerxía.

A segunda na mellora das **medidas de protección dos consumidores de enerxía** en diversos aspectos: clarificar a definición de consumidores vulnerables, ao incluír distintos colectivos nos que se atende ás súas características sociais e ao seu poder adquisitivo; a nova relación de subministracións eléctricas que teñen recoñecido o carácter de esenciais; a inclusión dos consumidores **vulnerables severos** (artigo 52 da Lei 24/2013); e a ampliación do prazo ata catro meses para suspender a subministración en caso de falta de pagamento para aqueles consumidores vulnerables que se determinen regulamentariamente.

Respecto da Comunidade Autónoma de Galicia, hai que citar a subvención autonómica do tícket eléctrico social, que se fixo efectivo a partir do mes de agosto de 2014, que se

mantivo no ano 2016 e que se estende para o ano 2017 por Orde da Consellería de Economía, Emprego e Industria do 22 de decembro de 2016, (DOGA nº 10/2017, do 16 de xaneiro). Algún dos apartados do seu preámbulo merecen ser obxecto de transcrición:

O acceso á enerxía eléctrica é unha necesidade básica. O importe da factura eléctrica incrementouse considerablemente nos últimos anos, debido principalmente ao aumento dos custos fixos derivados do déficit de tarifa que se inclúen na factura eléctrica, e que non se poden reducir mediante un menor consumo enerxético. Este feito, unido ao contexto económico actual, dá lugar a que moitas familias non teñan posibilidades económicas para o pago da cantidade de enerxía suficiente para cubrir as súas necesidades básicas, e máis concretamente, aquelas que teñen menores ingresos e máis cargas familiares. (Apartado 3º).

> *O tícket eléctrico social de Galicia vén completar o bono social que establece a Lei 24/2013, do 26 de decembro do sector eléctrico, que se aplica aos consumidores vulnerables, definidos no artigo 45 da citada lei, como aqueles consumidores de electricidade que cumpran coas características sociais de consumo e de poder adquisitivo que se determinen*. (Apartado 5º).

Poden solicitar esta axuda as unidades de convivencia familiar residentes na comunidade de Galicia, con menores de 18 anos ou discapacitados cun grao igual ou superior ao 33%, cuxos ingresos totais non superen as 1,5 veces o IPREM (9.585,19 euros) para o ano 2017.

A contía da subvención fíxase en 180 euros/ano, que pode ampliarse ata 300 euros/ano para aquelas unidades que acrediten ser familia numerosa. Neste contexto, son gastos subvencionables as facturas de electricidade (IVE incluído) cuxo período de lectura estea comprendido entre o 1 de xullo de 2016 a 30 xuño de 2017.

Eficiencia enerxética

Para afrontar a exclusión social existente en materia de enerxía, tanto a administración central como algunhas comunidades autónomas, adoptaron as seguintes medidas:

Rehabilitación de edificios. O vixente Real Decreto-Lexislativo 7/2015, polo que se aproba o texto refundido da Lei do Solo e Rehabilitación Urbana, establece no seu artigo 3º un

mandato aos poderes públicos para desenvolver políticas dirixidas a priorizar *as enerxías renovables fronte á utilización de fontes de enerxía fósil e combater a pobreza enerxética con medidas a favor da eficiencia e o aforro enerxético.*

Existe unha relación directa entre a pobreza enerxética e o estado de deterioración dalgunhas vivendas que ocupan as familias afectadas pola mesma. Na súa virtude, prodúcense unhas consecuencias de carácter económico non desexables –ao incrementar o gasto por enerxía nos fogares- e uns prexuízos na saúde das persoas residentes nas devanditas vivendas. Para facer fronte a esta situación, resulta conveniente elaborar programas destinados a combater a pobreza enerxética a medio e longo prazo, con axudas económicas para fortalecer o aforro e mellorar a eficiencia enerxética.

Neste sentido debemos facer constar que o plan de eficiencia enerxética nas vivendas, desenvolvido pola Consellería de Economía, Emprego e Industria, mellorou a habitabilidade de preto de 700 fogares galegos, reducindo o custo enerxético das persoas beneficiadas por este plan.

Tamén debemos facer constar a conveniencia de realizar, de oficio, **auditorías enerxéticas** nas vivendas dos consumidores máis vulnerables. Neste sentido lembramos o Real Decreto 235/2013, do 5 de abril, polo que se aproba o procedemento básico para a certificación da eficiencia enerxética dos edificios e que inclúen unha información sobre auditorías enerxéticas e incentivos financeiros.

Por último, debemos resaltar a entrada en vigor, no mes de setembro de 2016, do Decreto 128/216 do 25 de agosto, cuxo obxecto é desenvolver a regulación do procedemento básico para a certificación de eficiencia enerxética dos edificios situados no ámbito da Comunidade Autónoma de Galicia.

ÁREA DE AGRICULTURA, GANDERÍA E PESCA

I. INTRODUCIÓN

Estamos en presenza de dous sectores primarios fundamentais da economía galega.

O primeiro relacionado co espazo rural, entendido como un conxunto de actividades relacionadas e equilibradas, no que as funcións produtivas deben convivir en harmonía coa defensa do contorno, da paisaxe e do patrimonio coa finalidade de conseguir un obxectivo único:

- A mellora da calidade de vida da poboación no seu medio e a loita contra o abandono do mesmo.

- A mitigación dos efectos do cambio climático.

- A fixación da poboación no territorio rural e a mellora dos servizos postos á súa disposición.

En relación co segundo, o medio marítimo, debemos ter presente que Galicia é a comunidade autónoma máis importante en materia pesqueira da Comunidade Europea pola súa actividade extractiva pesqueira, polo desenvolvemento da acuicultura, pola calidade dos seus produtos, polo seu espírito empresarial e pola súa importancia económica e social, xeradora de emprego directo e inducido na poboación galega.

As circunstancias expostas xustifican a necesidade dun marco lexislativo dinámico e unha organización administrativa que garanta a prestación de servizos en cada un dos sectores que integran esta área pesqueira.

1. Agricultura, gandería e montes

Na tramitación dos expedientes asignados a este sector, o marco xurídico vixente está integrado polas seguintes normas:

- Lei autonómica 7/1992, de pesca fluvial

- Lei autonómica 3/2007, de prevención e defensa contra os incendios forestais de Galicia

- Lei autonómica 6/2011, de mobilidade de terras
- Lei autonómica 7/2012, de montes de Galicia
- Lei autonómica 13/2013, de caza de Galicia
- Lei autonómica 4/2015, de mellora da estrutura territorial agraria de Galicia

No devandito marco normativo tamén debemos destacar a importancia dos decretos da Xunta de Galicia números 120/2016, do 1 de setembro, de medidas urxentes de axuda para a reparación de danos causados polos incendios producidos en Galicia durante o mes de agosto de 2016, e 164/2016, do 24 de novembro, que regula os órganos competentes e o procedemento para a imposición de sancións en materias do medio rural.

2. Pesca e acuicultura

Tres normas son básicas na regulación deste sector:

- Regulamento CE número 1380/2013, do Parlamento Europeo e do Consello, do 11 de decembro de 2013, sobre a política pesqueira común.
- A Lei estatal 3/2001, de pesca marítima do Estado, que establece un marco lexislativo enunciador dos principios xerais do réxime xurídico do sector económico e produtivo da pesca.
- A Lei 11/2008, modificada pola Lei 1/2009, que altera a entrada en vigor da súa disposición final cuarta, e pola Lei 6/2009, que modifica, de forma extensa e ao longo de 98 artigos, a Lei refundida 11/2008.
- Real Decreto 470/2016, do 18 de novembro que modifica o Real Decreto 1549/2009, sobre ordenación do sector pesqueiro e adaptación ao Fondo Europeo da Pesca.

Por último, anotamos o Decreto 8/2014, polo que se regulan as confrarías de pescadores de Galicia e as súas federacións.

II. DATOS CUANTITATIVOS

1. Queixas recibidas

Durante o ano 2016 recibíronse 48 queixas nesta área. Por razón do seu contido, a maioría das queixas admitidas afectan as actividades agrícola, forestal e gandeira (38), e as restantes queixas (10) están vinculadas con actividades propias da pesca marítima, acuicultura e marisqueo.

Os resultados numéricos son os seguintes:

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	48		48	
Admitidas	48	100 %	48	100 %
Non Admitidas	0	----	0	----
Remitidas ao Defensor del Pueblo	0	----	0	----

2. Estado de tramitación ao 31 de decembro de 2016:

En base aos datos achegados, a situación é a seguinte:

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	43	89,60 %	43	89,60 %
En trámite	5	10,40 %	5	10,40 %

Ademais no ano 2016 pecháronse e arquiváronse 87 expedientes de queixa procedentes de anos anteriores. Entre eles destacan os 59 expedientes individualizados e finalizados co obxecto de impulsar as actuacións programadas para evitar e compensar os danos ocasionados polos xabarís nos cultivos agrícolas no termo municipal de Forcarei.

III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN.

A vixencia do Plan de Desenvolvemento Rural (en diante PDR) para o período 2014-2020, impulsou no ano 2016 un programa de actuacións no espazo rural en relación coa loita contra o cambio climático, a ordenación de plans de xestión forestal, a posta en valor dos mercados de circuíto curto no sector agroalimentario, o establecemento de grupos de desenvolvemento rural en 24 territorios Leader, na creación de emprego rural para fixar a súa poboación no devandito medio ao consolidarse 4.000 empregos e crearse 1.000 postos de traballo co apoio e intervención da Axencia de Calidade Alimentaria (AGACAL).

Esta procura dun rural multifucional e dinámico ponse de manifesto nos distintos expedientes de queixa que imos relacionar por sectores:

1. Sector agropecuario

Nos 25 expedientes de queixa tramitados, e na súa maior parte concluídos, a institución interveu en relación coa falta de limpeza de leiras rústicas, o seu abandono, a forestación de terras agrarias, a denegación de axudas ou o atraso no seu cobro, a supervisión e seguimento da pesca fluvial, a alteración de terreos incluídos nun Tecor, a compensación de danos causados polo lobo no gando ou dos xabarís nos cultivos, e por unha mellora permanente dos camiños rurais mediante a execución do correspondente plan marco.

Un capítulo especial reclama a tramitación de 6 expedientes de queixa relativos a procesos de concentración parcelaria e á dotación de vías de acceso. Segundo as previsións anunciadas para os próximos 4 anos, finalizarán 130 concentracións parcelarias decretadas, que afectan a 117.000 hectáreas e aproximadamente a 92.000 propietarios. Dentro deste marco temporal, destacamos que neste ano 2016 entregáronse os títulos de concentración en seis zonas e consolidáronse outras once, afectando a máis 13.000 propietarios.

En todo caso a ordenación do proceso apóiase na nova cobertura xurídica da Lei 4/2015, de mellora da estrutura territorial agraria de Galicia, cuxas novidades anotamos no Informe do ano 2015 e que pola súa importancia reproducimos:

A substitución do concepto de concentración parcelaria polo de reestruturación parcelaria, co obxecto de mellorar a estrutura territorial das explotacións agrarias mediante o estudo, en cada suposto, daquelas solucións que favorecen a súa rendibilidade, cun apoio decidido para as explotacións e agrupacións de carácter agrario.

A simplificación do procedemento administrativo especial, tanto nas súas fases, como no sistema de entrega e de tramitación da documentación, sen diminución das garantías legais das persoas titulares das leiras de substitución.

A introdución da figura do plan de ordenación de predios de especial vocación agraria, a participación dos titulares de leiras a través da Xunta de Propietarios que suma a súa actuación á xa permanente Xunta local de zona e ao grupo auxiliar de traballo.

E a creación do comité técnico asesor de reestruturación parcelaria, encargado da coordinación entre os diferentes órganos administrativos afectados pola actividade de reestruturación.

2. Unha xestión forestal sustentable

Esta expresión foi consagrada na Conferencia ministerial sobre protección de bosques en Europa, celebrada en Helsinqui no ano 1993. Comprende a administración e uso dos bosques e dos terreos forestais, en forma e intensidade, que permita manter a súa biodiversidade, produtividade, capacidade de rexeneración, vitalidade e potencialidade para desempeñar, agora e no futuro, importantes funcións ecolóxicas, económicas e sociais, a escala local, nacional e mundial, e sen causar prexuízos noutros ecosistemas.

A administración autonómica forestal entendemos que debe aplicar estas directrices tendo presente as normas básicas da comunidade galega –a Lei autonómica 3/2007, de prevención e defensa contra os incendios forestais de Galicia, e a Lei autonómica 7/2012, de montes de Galicia- que se proxectan sobre varios ámbitos de actuación. Nesta liña resulta conveniente recordar que, con datos da *Confemadera*, se incrementaron as cortas nun 14 % no ano 2016, así como as exportacións nun 2,5 % e que participan nesta xestión 3.000 empresas con mais de 70.000 postos de traballo.

O máis destacable son os 5 expedientes de queixa tramitados, en relación coa observancia das distancias establecidas entre a masa forestal, constituída por plantacións

e maleza, e os terreos, instalacións, vivendas e infraestruturas da súa contorna rural ou urbana. Resulta procedente lembrar que a vixente Lei 3/2007 do 9 de abril de prevención e defensa contra incendios forestais de Galicia, modificada polas Leis 1/2010, do 11 de febreiro, 15/2010 do 28 de decembro, 7/2012 do 28 de xuño e 14/2013 do 26 de decembro, establece nos seus artigos 21, 21 bis, 21 ter e 22, as obrigacións das persoas físicas e xurídicas responsables das parcelas incluídas nos ámbitos de especial protección de núcleos, que deberán cumprir coas obrigacións de xestión do combustible vexetal (corta e roza), antes do 30 de xuño de cada ano, xestionando a biomasa vexetal nunha franxa de 50 metros perimetral ao solo urbano, de núcleo rural e urbanizable delimitado.

3. A protección da actividade extractiva, pesqueira e marisqueira no dominio público marítimo.

Tramitáronse catro expedientes relacionados coas limitacións establecidas respecto dalgunha modalidade de pesca, sobre a incompatibilidade do permiso de marisqueo a socios das Rías de Arousa e Muros-Noia, o atraso das axudas solicitadas á Consellería do Mar e a prohibición da pesca deportiva a menores de idade.

En todo caso debemos destacar a queixa de oficio aberta por esta institución sobre a repartición de cotas de pesca para a frota galega. Pola súa importancia destacamos o informe, nos seus propios termos comunicado pola Consellería do Mar

NORMATIVA REPARTO MARCO EUROPEO

O Regulamento (UE) 1380/2013 do Parlamento Europeo e do Consello, de 11 de decembro, sobre política pesqueira común, establece que os Estados Membros ao asignar as posibilidades de pesca que teñan á súa disposición, aplicarán criterios transparentes e obxectivos, incluídos os de carácter medioambiental, social e económico. Este mesmo enunciado fainos xa centrar en que as competencias para a asignación e ou distribución das posibilidades de pesca, correspóndelle aos Estados Membros, que é a quen no Regulamento de TAC e cotas de cada ano se lles asignan as cotas.

NORMATIVA REPARTO NIVEL ESTATAL

Tamén segundo a Constitución Española, as competencias en esta materia de asignación das cotas é exclusiva, en canto atinxen a augas non interiores, do Estado. No ámbito da súa competencia, a ***Lei 3/2001, de 26 de marzo, de Pesca Marítima do Estado***, contempla no seu artigo 27 a distribución das posibilidades de pesca.

Desenvolvendo esta normativa básica e para todo o caladoiro nacional do Cantábrico Noroeste (onde se adscriben as zonas VIIIC e IXA sinaladas no seu escrito) e para todas as frotas, aparece ***a Orden AAA/2534/2015, de 17 de noviembre, pola que se establece un Plan de Gestión para los buques de los censos del Caladero Nacional del Cantábrico*** y Noroeste**.** Por tanto é esta norma a que se aplica para a distribución das posibilidades de pesca polas que se pregunta.

Como sinala a mesma Exposición de Motivos *"la cuota global adjudicada a España para cada especie se reparte inicialmente entre los distintos caladeros, Cantábrico y Noroeste y Golfo de Cádiz, así como el porcentaje de cuota correspondiente a los buques de la modalidad de arrastre de fondo que faenan en aguas de Portugal. Asimismo en el reparto de la cuota de la caballa ha de tenerse en cuenta que una parte de esta cuota es capturada en la zona CIEM VIIIb por los buques de la flota de altura, gran altura y buques palangreros mayores de 100 TRB". Ou* o que é o mesmo, antes de asignar a cada buque concreto as posibilidades de pesca, faise a cada caladoiro que comparte stocks pesqueiros, a continuación a cada modalidade pesqueira por caladoiro, e só despois aos buques concretos, permitindo ou obrigando segundo o caso, a unha xestión conxunta e non individual.

PROCESO ASIGNACIÓN DE COTAS

É por tanto esta norma a que, en exercicio das competencias propias do Estado, establece os criterios para a asignación das posibilidades de pesca.

Conforme aos criterios mantidos no artigo 7 da **Lei 3/2001 de Pesca Marítima do Estado**, que á súa vez concordan, e en modo algún son opostos aos previstos no **Regulamento (UE) 1380/2013**, proceden a asignarse as cotas. A exposición de motivos da devandita norma estatal refire os criterios utilizados. Estes foron aplicados tendo en conta o resultado das diferentes reunións mantidas entre a Administración e o sector dende o ano 2012.

A base fundamental dos criterios é o das capturas que demostrou cada buque, o que se coñece como capturas históricas ou tamén historial de capturas, que aparece tanto na norma estatal como na comunitaria. E a continuación procede a modularse con outros criterios que atenden a circunstancias socio-económicas, a capacidades dos buques, etcétera. Incluso estes criterios conviven co reparto lineal por buque no caso da frota de arrastre, na que nos atopamos con buques con grandes similitudes técnicas e de actividade.

No corpo a ***Orden AAA2534/2015***, conviven diferentes formas de xestión desde a individual que se dá no caso do arrastre ata a conxunta para artes menores, pasando pola conxunta provincial no caso da xarda doutras artes distintas de cerco e arrastre. Finalmente hai que ter en conta que existen outros stocks que non aparecen distribuídos nesta Orde e que terán unha xestión conxunta (falamos de raias, ollomol, maruca, bertorella...).

COMPETENCIAS E ACTUACIÓN DA XUNTA DE GALICIA

De todo o anterior despréndese que a Comunidade Autónoma de Galicia non ten competencia para establecer a asignación das posibilidades de pesca dos buques con porto base nela, posto que lle corresponde ao Estado, atopándose regulada concretamente neste momento pola ***Orden AAA/2534/2015.***

De todos os xeitos, e co fin de lograr un mellor aproveitamento das cotas de pesca, ao tempo que se trataba de dar solución aos casos de buques que por distintas razón se atoparon con cotas de pesca certamente escasas no caso do cerco, no ano 2016, a Consellería do Mar puxo os medios para que as distintas asociacións que representaban a frota de cerco retomaran as negociacións entre elas para poder atender as necesidades dos barcos con menos cota, neste caso de xurelo, tal e como se propuxera xa dende a consellería no ano 2014.

Neste sentido, a resultas desta negociación auspiciada pola Consellería do Mar, acadouse o acordo de dotar os buques dun chan mínimo de quilos de xurelo (con datos de 2016), que foi ratificado por todas as entidades representativas dos buques de cerco con base en Galicia.

Na análise dos datos de descargas e vendas dos buques de cerco de Galicia, obsérvase que no 2016 -a pesar de non estar os datos pechados definitivamente- se produciu un notable incremento das cantidades descargadas de xurelo, que entendemos consecuencia da reasignación efectuada a comezos de ano coa intervención e apoio da Consellería do Mar.

Por maior abastanza, vese que a tendencia seguida polas descargas desde o ano 2013 (anualidade de instauración do actual reparto) é sumamente positiva, incrementándose descargas e vendas.

Porén, o incremento xeral de capturas non foi acompañado cun incremento similar da facturación, o que debería levar a propoñer na frota (conforme ás súas propias organizacións de produtores, únicas entidades con capacidade de poñer en práctica estas medidas) estratexias de comercialización que, dentro do marco legal vixente nesta materia, puidesen asumir de cara a regular de forma idónea a oferta.

Vendas (€ e kg) por ano de 2010 a 2016 do cerco en Galicia (Fonte: Servizo de Análise e Rexistros - Consellería do Mar)

Ano	TOTAL		
	Kg	Euros	Prezo medio (€/Kg)
2010	41.901.425	33.693.299	0,80
2011	40.976.383	39.976.300	0,98
2012	37.867.709	40.014.067	1,06
2013	34.496.924	31.264.392	0,91
2014	48.492.110	30.453.407	0,63
2015	50.824.804	40.683.594	0,80
2016	52.225.958	36.071.248	0,69

IV. RESOLUCIÓNS DO VALEDOR DO POBO

RESOLUCIÓNS DA ÁREA DE AGRICULTURA, GANDERÍA E PESCA					
Nº	EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	ENLACE
1	Q/22972/14	RECOMENDACIÓN para a resolución dun expediente de investigación da titularidade dunha parcela no Lugar de Covelo	Concello do Porriño 23/05/2016	NON ACEPTADA POR SILENCIO	Q/22972/14

V- CONSIDERACIÓNS FINAIS

Pola súa importancia e a súa incidencia no sector apícola, debemos comentar neste apartado as medidas adoptadas pola Consellería do Medio Rural para a eliminación dos niños de avespas velutinas.

A *Vespa velutina* é unha avespa de orixe asiática con área de dispersión natural que se estende polo norte da India, China e Indonesia, en zonas de clima subtropical e bosques húmidos, e cuxa presencia en Europa foi sinalada por primeira vez en Lot-et-Garonne (Francia). Dentro das máis de dez subespecies e variedades de avespa asiática (*Vespa velutina*), foron os individuos da variedade *nigrithorax* os que apareceron e se aclimataron en Francia, e cuxos primeiros exemplares poderían ser introducidos en 2004 nun colector dun barco procedente do sueste asiático a través do porto de Burdeos.

No caso de España, desde o ano 2010 existe constancia da súa presenza no norte do país. En zonas afectadas como o País Vasco, Navarra, Aragón, Cataluña ou La Rioja establecéronse medidas para o control e a vixilancia da *Vespa velutina*.

En Galicia detectouse a súa existencia ao atoparse exemplares e niños illados en 2012 (en concreto, detectáronse dous niños), na zona norte de Lugo (Burela), e na zona sur da provincia de Pontevedra (Baiona). Isto fai pensar que a entrada en Galicia tivo lugar simultaneamente por dous puntos distintos, probablemente a través do porto de Burela polo norte, e procedente de territorios colonizados en Portugal pola zona sur.

No ano 2013 detectáronse un total de 17 niños, todos eles nas zonas nas que se comprobou a presenza da avespa no ano 2012: 11 niños na zona norte de Lugo, e 6 na zona sur de Pontevedra. Na zona da Mariña Lucense os niños foron detectados nos Concellos de Burela (1), Cervo (3), O Vicedo (1), Viveiro (1) e Xove (5).

Ao preverse a expansión do insecto invasor, a finais do ano 2013 a Xunta de Galicia comezou a deseñar un plan de vixilancia e control da *Vespa velutina*, que se puxo en funcionamento en febreiro de 2014, principalmente desenvolvido pola Consellería do Medio Rural (Dirección Xeral de Gandaría, Agricultura e Industrias Agroalimentarias), aínda que tamén participaban nel a Consellería de Medio Ambiente e Ordenación do Territorio (en labores de vixilancia e detección de niños) e Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza (achegando cando foi posible os oportunos medios de emerxencias cando os niños se localizaban en alturas inaccesibles polos medios habituais). Este plan incluía, de maneira resumida, as seguintes actuacións:

- Colocación mediante persoal propio de trampas para vixilancia entomolóxica, a través das que se pretendía detectar a presenza do insecto en zonas nas que aínda non se localizaron niños.

- Establecemento dun sistema centralizado de recollida de avisos da presenza de niños ou de avespas, a través do teléfono de atención ao cidadán, 012.

- Sistema de retirada de niños, executado pola Consellería do Medio Rural, cando era preciso solicitando a colaboración dos medios de emerxencias.

- Trampeo para a captura de raíñas fundadoras das avespas na primavera e no outono.

- Divulgación, mediante folletos, e a través de información gráfica na Web da Consellería do Medio Rural.

A través do operativo implantado, no ano 2014 retiráronse ou activáronse na Comunidade Autónoma un total de 572 niños (73 na Coruña, 359 en Lugo, e 140 en Pontevedra).

En todo caso, debe sinalarse que, independentemente do operativo implantado, a Xunta de Galicia nunca deu a orde aos concellos afectados de non retirar ningún niño.

No ano 2015 mantívose o plan de vixilancia e control da *Vespa velutina*, reforzándose o persoal dedicado á retirada de niños, ante a previsión do incremento da extensión da avespa, e reforzáronse as actuacións coa realización de trampeos para a captura de raíñas fundadoras das avespas na primavera e no outono, para o que se distribuíron 3.000 trampas e botes de líquido atraente entre os apicultores das zonas afectadas.

Nese ano o insecto invasor mostrou unha gran capacidade de adaptación ao clima de Galicia, superando incluso as previsións de expansión dos expertos, de tal maneira que ao longo do ano foron retirados ou inactivados un total de 5.045 niños (1.850 na Coruña, 1.553 en Lugo, 16 en Ourense e 1.626 en Pontevedra).

É necesario sinalar que no citado ano creouse unha gran alarma entre a poboación, moitas veces alimentada de maneira inxustificada. Ao respecto, debe terse en conta:

- No referente á seguridade das persoas, estas avespas non son máis agresivas que as autóctonas, nin o seu veleno é máis tóxico, e só atacan ás persoas se ven ameazado o seu niño, como calquera outra avespa, motivo polo que non é aconsellable achegarse a menos de cinco metros deste. En condicións normais, non existe un risco evidente para as persoas en relación a niños que estean localizados en árbores a certa altura, aínda que se tarde un tempo en retiralos ou inactivalos, ou mesmo se non se retiran, sen prexuízo dos efectos negativos que as avespas poidan ocasionar durante ese período na produción apícola.

- En determinadas ocasións a localización do niño, que ás veces está a gran altura, non permite a súa retirada, mesmo cos medios mecánicos das unidades de emerxencias. Deste xeito, as actuacións desenvolvidas no marco do plan de control establecido están encamiñadas a minimizar o impacto do insecto, dándoselle prioridade a aqueles casos que se considere que afectan directamente á seguridade das persoas. Con todo, debemos ser conscientes de que a erradicación deste insecto a día de hoxe non é posible, dado que non se pode retirar a totalidade dos niños do medio natural, e non existen cebos selectivos que atraian especificamente a estas avespas.

Por outra banda, nese ano 2015 determinados concellos das zonas afectadas, e tal como se tivo coñecemento a través da prensa, tomaron a iniciativa de abordar a retirada de niños con persoal propio, de maneira independente ao operativo da Xunta de Galicia, e sen que os niños retirados figuren contabilizados oficialmente.

En outubro de 2015 constituíuse o grupo de seguimento da problemática da Vespa velutina, co obxecto de coordinar e supervisar todas as actuacións relacionadas con esta materia, no que participan os diversos departamentos intervenientes no programa (Dirección Xeral de Emerxencias e Interior -Vicepresidencia-, Dirección Xeral de Gandaría, Agricultura e Industrias Agroalimentarias -Consellería do Medio Rural-, Dirección Xeral de Patrimonio Natural -Consellería de Medio Ambiente e Ordenación do Territorio- e Dirección Xeral de Saúde Pública -Consellería de Sanidade).

Con base no traballo do devandito grupo **as actuacións realizadas no marco do Plan de Vixilancia e control 2016 foron:**

Definición das unidades que participarían no operativo. Neste sentido:

- A principios do ano 2016 celebrouse unha reunión coa FEGAMP, co obxecto de establecer unha colaboración entre a Xunta de Galicia e os concellos interesados en participar directamente no operativo, a través dos seus propios medios (persoal municipal, voluntarios de protección civil). Como resultado desta reunión, e tras as xestións realizadas pola FEGAMP, esta remitiu unha relación inicial de 116 concellos en disposición de colaborar no operativo, a través de diversas fórmulas (ben na retirada directa de niños, ben en labores de apoio, ben en actividades de información á cidadanía).

- No convenio que establece as actuacións dos Grupos de Emerxencias Supramunicipais incluíuse entre as funcións destas unidades a retirada de niños de Vespa velutina.

- Definíronse as situacións nas que se habilitaba a actuar directamente aos medios de emerxencias, incluso bombeiros, por supoñer situacións de risco para as persoas (niños en edificios públicos, garderías, en zonas de paso moi poboadas, etc.).

- Establecéronse os concellos con Rede Natura nos que participarían na retirada de niños as unidades ambientais da Dirección Xeral de Patrimonio Natural.

Deste xeito, as unidades participantes no operativo de retirada de niños neste ano foron:

- Os concellos colaboradores. Actualmente existen xa 97 concellos (39 da Coruña, 17 de Lugo, 18 de Ourense e 23 de Pontevedra) aos que se facilitou material e se impartiu formación, e que colaboran coa súa propio persoal na retirada de niños.

- Os Grupos de Emerxencias Supramunicipais (GES), nas súas zonas de actuación, cando o concello non tivese posibilidade de colaborar. Estes grupos encárganse da retirada de niños en 126 concellos: 27 da Coruña, 28 de Lugo, 52 de Ourense, e 19 de Pontevedra.

- En zonas nas que os concellos non poidan colaborar, e nas que non exista GES, cando se trate dunha situación definida como emerxencia, os grupos de emerxencias que corresponda.

- En determinadas zonas de Rede Natura, o persoal da Consellería de Medio Ambiente e Ordenación do Territorio. Esta consellería retira os niños de 21 concellos: 7 da Coruña, 5 de Lugo, 5 de Ourense e 4 de Pontevedra.

- No resto de zonas, o persoal da Consellería do Medio Rural. Esta consellería retira os niños en 70 **concellos**: 20 da Coruña, 17 de Lugo, 17 de Ourense e 16 de Pontevedra.

Coordinación no Plan de vixilancia e control.

En materia de coordinación, realizáronse as seguintes actuacións:

- Definición das situacións nas que participaría cada unha das unidades.

- Establecemento dun sistema centralizado de recepción e xestión das comunicacións dos cidadáns, tanto se se reciben a través do 012, coma se son comunicadas a través do 112. Este sistema asegura que recibe o aviso a unidade específica que debe actuar, evitando duplicidades e demoras, o que redunda nunha maior efectividade dos esforzos de todos os organismos implicados.

- Adscrición de cada aviso de retirada de niños á unidade correspondente de acordo coa distribución preestablecida, segundo criterios de localización ou de urxencia. Isto traducirase nunha resposta máis áxil e evitar a actuación de diferentes unidades sobre os mesmos casos.

- Centralización da información de situación e resolución de cada aviso recibido. A Consellería do Medio Rural desenvolveu unha aplicación informática de xestión dos avisos de Vespa velutina, na que se dan de alta como usuarios todas as unidades intervenientes, para xestionar a recepción de avisos, o envío destes ás unidades actuantes, e a recollida da información das actuacións realizadas por cada unidade en relación aos avisos recibidos. A recollida desta información é fundamental para ter coñecemento dos avisos xestionados, dos niños existentes e a súa localización, así como das actuacións finais realizadas (niño retirado, niño inactivado...).

Formación do persoal.

Realizáronse cursos de formación para todo o persoal interveniente no operativo: persoal municipal, persoal dos Grupos de Emerxencia Supramunicipais, bombeiros, persoal dos servizos veterinarios oficiais, dos servizos de explotacións agrarias, dos servizos e distritos forestal da Consellería do Medio Rural, e persoal dos distritos ambientais da Consellería de Medio Ambiente e Ordenación do Territorio. Desta forma:

Deste xeito, o número total de xornadas de formación celebradas foi de 28, nas que participaron un total de 957 técnicos das diferentes unidades.

Dotación de medios ao persoal técnico e aos apicultores.

Por parte das diferentes Consellerías realizáronse investimentos para dotar de material aos intervenientes no operativo, así como aos apicultores.

Como resumo, a Xunta de Galicia distribuíu o seguinte material:

- A Xunta de Galicia distribuíu 436 equipos de protección individual fronte a Vespa velutina ao diferente persoal que participa no plan.

- A Xunta de Galicia distribuíu un total de 73 pértegas entre todo o persoal que intervén no operativo.

- A Consellería do Medio Rural distribuíu entre os anos 2015 e 2016 5.100 trampas aos apicultores.

Divulgación

A Consellería do Medio Rural realizou unha amplísima campaña de información entre a cidadanía. Así, en materia de información e divulgación:

- Ata o momento a Consellería do Medio Rural distribuíu 60.000 folletos e 1.700 carteis informativos sobre a Vespa velutina, que foron enviados, a través das unidades participantes no programa, a todos os Centros de Atención Primaria, a todas as Oficinas Comarcais de Medio Rural, Distritos Forestais e de Medio Ambiente, unidades de Emerxencias e a todas as asociacións apícolas. Ademais, a Consellería do Medio Rural distribuíu, en encartes realizados na prensa escrita das zonas afectadas outros 124.000 folletos, destinados a informar á poboación.

- A Consellería do Medio Rural realizou tamén unha ampla campaña de difusión en prensa e radio, e en televisión realizáronse diversos programas informativos sobre a problemática da Vespa velutina.

- O persoal da Consellería do Medio Rural participou tamén gratuitamente en charlas informativas organizadas por concellos e outras entidades (asociacións apícolas, asociacións locais...), en relación á *Vespa velutina*.

Investigación

A Dirección Xeral de Patrimonio Natural (antes Dirección Xeral de Conservación da Natureza) da Consellería de Medio Ambiente e Ordenación do Territorio, responsable das especies invasoras, está realizando contactos coa comunidade científica e outros organismos para facilitar un foro multidisciplinar, con coñecemento e competencias na xestión da especie invasora, que achegue coñecemento e asesoramento para incrementar a eficiencia das medidas destinadas ao control da *Vespa velutina* e a paliar e minimizar os seus efectos negativos sobre as especies autóctonas.

Actualmente son diferentes os programas e proxectos que se están barallando, aínda que en calquera caso se considera fundamental a participación da comunidade científica, os colectivos implicados na xestión e control da especie invasora e das administracións competentes.

Durante o mes de xaneiro está previsto que teña lugar unha reunión entre a Dirección Xeral de Patrimonio Natural e as áreas de xestión de I+D+I das Universidades de Vigo e de Santiago de Compostela para trazar as liñas xerais de investigación e colaboración, así como aqueles programas ou proxectos que se desenvolverán.

As liñas consideradas prioritarias que están a ser valoradas son:

- A mellora do coñecemento sobre o ciclo biolóxico e comportamento da Vespa velutina e os impactos que esta produce no contexto xeográfico de actuación.
- Revisión e análise dos métodos existentes para a prevención e control da Vespa velutina.
- Desenvolvemento dun Sistema de Alerta Temperá baseado en procedementos de teledetección e xeolocalización de niños/exemplares.
- Avaliación de diferentes métodos para a captura de exemplares.
- Avaliación dos diferentes métodos de destrución de niños e desenvolvemento de novos métodos.
- Mellora do plan de actuación coordinado para o seguimento e control da Vespa velutina.

Mediante o operativo organizado no ano 2016, e coa inestimable colaboración dos concellos adheridos ao plan, durante este ano recibíronse, con data 22/12/2016, 20.194 avisos relacionados coa *Vespa velutina*, procedéndose a retirar ou inactivar un total de 8.953 niños.

ÁREA DE SERVIZOS SOCIAIS

I. INTRODUCIÓN

A maior parte das queixas da área de servizos sociais refírense a situacións de exclusión ou risco de exclusión social, en aumento desde o comezo da crise; a atrasos na atención á dependencia; e á conculcación dos dereitos de persoas con discapacidade e falta de accesibilidade.

As queixas por exclusión social ou risco de caer nela requiren unha resposta inmediata; se a intervención se demora perde o seu sentido. A maioría das veces confírmase o atraso, pero non se prolonga, posto que a resposta ás queixas adoita acompañarse da resolución. Xa non son significativas as queixas por atrasos en recoñecemento das rendas de inclusión, pero si as relativas a determinados aspectos destas, sobre todo a súa retirada ou suspensión ou a falta de recoñecemento de complementos. Isto último débese en gran parte a que aínda non se desenvolveu a lei.

Tamén foron necesarias actuacións contra determinadas prácticas bancarias e contra a pobreza enerxética.

As queixas en materia de dependencia seguen referíndose a atrasos, pero en menor medida, sobre todo despois da aceptación da nosa recomendación para erradicar unha mala praxe que afectaba a moitos expedientes (numerosos e prolongados atrasos nas solicitudes de prestacións económicas por coidados na contorna familiar). Agora adoitan referirse a problemas cos copagos, a diminución das libranzas ou as listas de espera para servizos.

As prazas residenciais son escasas sobre todo nas contornas urbanas, algo que poñemos de manifesto desde hai tempo. A consellería comprometeuse a facer diminuír os ingresos en centros afastados do anterior domicilio, co consecuente desarraigamento. Recentemente comprometéronse novas residencias nas 7 cidades.

En materia de atención á discapacidade son frecuentes as queixas por atrasos nas valoracións e por falta de accesibilidade ou adaptacións. O 4 de decembro de 2017 acaba o prazo legal para moitas delas, polo que estamos a redactar un Informe Especial sobre accesibilidade no que colaboran as organizacións máis representativas.

II. DATOS CUANTITATIVOS

En 2016 recibíronse 217 queixas (asuntos) relativas a problemas de carácter social, algo menos que o pasado ano (300). Segue a tendencia á baixa que xa indicamos no anterior informe. Tamén diminuíron as persoas reclamantes, 274 (19840 en 2015).

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	274		217	
Admitidas	259	94,53 %	202	93,09 %
Non admitidas	12	4,38 %	12	5,53 %
Remitidas ao Defensor del Pueblo	3	1,09 %	3	1,38 %

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	196	75,68 %	139	68,81 %
En trámite	63	24,32 %	63	31,19 %

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución en 2016, a situación actual é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2015	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2016
2014	1	1	2	2	0
2015	112	2	114	111	3

III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN

1. As axudas sociais autonómicas e locais

Confirmamos a tendencia que comezou a percibirse o pasado ano. Antes eran abundantes as queixas (confirmadas) por amplos atrasos nos trámites das Rendas de Inclusión Social de Galicia (risgas), protagonizados pola consellería competente entón (Consellería de Traballo e Benestar) e/ou os concellos. En moitas ocasións foi preciso reclamar que se tramitasen, resolvesen e pagasen con urxencia, dado que se trata de axudas de subsistencia (abordan situacións de exclusión ou risco de exclusión social que denotan necesidades persoais e familiares perentorias) que non admiten demoras; se non se coñecen e pagan con prontitude perden o seu sentido. Fixémolo cando os informes requiridos non daban conta dunha inminente resolución e aboamento. Mesmo era habitual que as recomendacións non se cumprisen, como destacamos nos anteriores informes ao Parlamento de Galicia. En sentido contrario ao que sucedía antes, desde o segundo semestre de 2015 e agora tamén en 2016 apreciamos un importante cambio; existen menos queixas relativas a atrasos nas risgas e as que se promoven reciben respostas positivas (unha tramitación máis rápida).

> As axudas por situacións de exclusión social non admiten demoras; se non se coñecen e pagan con prontitude perden o seu sentido

Este cambio supuxo que a maior parte das queixas por risgas xa non se refiran ás demoras que coñeciamos antes, senón a aspectos engadidos ao recoñecemento da renda, sobre todo á súa retirada ou suspensión, a atrasos dos recursos administrativos, á cuantificación e pago dos atrasos, á falta de recoñecemento dos novos tramos ou complementos, ou ao seu recoñecemento limitado. Así pois, os trámites aceleráronse, co que se evita o principal problema constatado en ocasións anteriores; con todo, aprécianse atrasos puntuais nos expedientes autonómicos ou nalgúns concellos (non envían a documentación previa no prazo previsto).

Como puxemos de relevo desde a aprobación da Lei 10/2013, de inclusión social de Galicia, os atrasos nos expedientes de risga traían como consecuencia a aplicación do silencio positivo, que era a garantía do reclamante ante a súa situación de necesidade. Con todo, a lei establece condicións para aplicar o silencio, polo que a consellería competente o negaba alegándoas. A pesar desta situación (atrasos e negativa a entender tacitamente concedida a renda), o silencio positivo confirmouse en diferentes sentenzas.

Hoxe a súa aplicación resulta escasa debido a que os procedementos non sofren os frecuentes atrasos que antes constatabamos.

A maior parte das queixas referíronse a retiradas ou suspensións das rendas. Comprobamos que xeralmente se baseaban en motivos previstos na normativa, sobre todo o incumprimento das condicións (plans), o cambio das circunstancias económicas ou persoais, ou a súa falta de comunicación (por exemplo, por gastos de viaxes). Nestes casos resulta importante a proba e valoración dos feitos en que se basea a decisión, polo que tamén é moi relevante o tempo de resposta dos recursos. Aínda que constatamos algún atraso, en xeral os recursos resólvense en prazo ou con lixeiros atrasos, en ocasións con motivo da nosa intervención. Tamén confirmamos algún embargo irregular de ingresos procedentes de risgas, que foi corrixido (por exemplo, Q/63693/16, pola Deputación Provincial da Coruña).

Resultan frecuentes as queixas por falta de recoñecemento de complementos. Confirmáronse e na súa maior parte débense ao atraso do desenvolvemento regulamentario da Lei 10/2013. Apreciamos esta importante carencia xa o ano pasado con motivo dalgunha queixa. Non se aplica o tramo de transición ao emprego previsto na lei porque se atopa condicionado á aprobación do decreto de desenvolvemento. A disposición final primeira da lei prevé que a Xunta de Galicia, nun prazo máximo de seis meses desde a súa publicación, elaborará as disposicións necesarias para o seu desenvolvemento e aplicación; e a disposición final segunda prevé que "… no caso concreto dos tramos de inserción e de transición ao emprego entrarán en vigor cando se publique o decreto no que se regulen estes tramos". Por tanto, a imposibilidade de aplicar directamente a lei responde ao previsto, que tamén prevé que o decreto debería aprobarse en 6 meses, transcorridos hai tempo.

> A maioría das queixas por risgas xa non se refiren a demoras, senón a súa retirada ou suspensión ou á falta de recoñecemento de complementos

Algo similar sucede coas axudas complementarias de aluguer, que se atopan limitadas á espera do desenvolvemento regulamentario. De acordo coa disposición transitoria 4ª da lei debería desenvolverse xa, cousa que tampouco se fixo. Mentres non se aprobe o regulamento o devandito complemento só é aplicable ata un límite do 10% do IPREM. Ademais, o recoñecemento deste complemento limitado supón a imposibilidade doutras

axudas vinculadas ao uso de vivendas, como axudas de inclusión para pago de mensualidades debidas (art. 48.1 a) da mesma lei).

Xa o pasado ano advertimos da necesidade de solucionar este atraso, que ocasiona importantes prexuízos. Trasladámosllo á Consellería de Política Social por diferentes medios (recomendacións, informe, entrevistas cos responsables da consellería); entón trasladóusenos a intención de impulsar o decreto e aprobalo canto antes. Non obstante, a día de hoxe o desenvolvemento da lei segue pendente, polo que insistimos na necesidade de aprobar as normas que permitan aplicar todas as súas previsións.

O desenvolvemento da lei de inclusión atópase pendente e debera aprobarse canto antes

Outros problemas trasladados nas queixas refírense á retirada das rendas debido ao incumprimento das súas condicións, fundamentalmente a residencia en fogar independente, co que os reclamantes mostran o seu desacordo. A administración aplica unha previsión da lei (unha soa renda por domicilio) e nega a posibilidade de dúas rendas no mesmo domicilio, aínda que entre as persoas non medien vínculos parentais ou doutro tipo (Q/218/16). No obstante, algunha sentenza deste ano (xulgado do contencioso-administrativo nº 1 de Vigo) cuestionou esta argumentación e aproba a compatibilidade das rendas nun mesmo fogar se non se dá a relación persoal da que fala a lei como condición para entender que existe unidade para os efectos de percepción da risga. Coincidimos coa argumentación da sentenza, posto que a lei esixe que para a consideración da unidade familiar nun marco físico (domicilio) debe darse tamén unha relación persoal.

Para afrontar o aumento das rendas de inclusión a consellería competente aumenta o seu orzamento desde hai anos. Tamén aumentaron considerablemente os beneficiarios. A evolución ata este ano foi seguinte:

RISGA

	2012	2013	2014	2015	2016
Beneficiarios nómina mes decembro	6.718	9.300	9.175	9.713	10.761
Solicitudes rexistradas no ano	6.427	7.693	6.509	6.512	6.804
Orzamento inicial (mills. de euros)	23,7	32,7	39,7	47,7	52,7

Fonte: *Xunta de Galicia*.

Polo que se refire ás axudas de inclusión, este ano seguiu a tendencia á baixa do número de queixas. En xeral referíronse a atrasos na súa resolución, normalmente confirmados e emendados coa nosa intervención. Tamén se recibiron algunhas relativas ao desacordo cos motivos da denegación, aínda que na maior parte dos casos xustificáronse adecuadamente. Como excepción, reclamamos aclaración (pendente) pola retirada debido a un emprego a tempo parcial cunha remuneración de 194 € (Q/63690/16).

En 2016 diminuíron as solicitudes, pero aumentou o número das aprobadas. A evolución do número de beneficiarios, solicitantes e do orzamento é a seguinte:

AES

	2012	2013	2014	2015	2016
Total nº de axudas concedidas	2.595	2.537	2.841	2.781	2.934
Solicitudes rexistradas no ano	4.307	4.755	4.087	4.575	4.275
Orzamento inicial (mills. de euros)	3	4,5	4,5	4,5	4,5

Fonte: *Xunta de Galicia*.

En relación coas administracións locais as queixas adóitanse referir ao atraso nas citas para valoración e intervención dos seus servizos sociais, que confirmamos en varias ocasións. Tamén se coñeceron reclamacións por atrasos nas axudas municipais, xeralmente de emerxencia, que se confirmaron e solucionaron ao pouco tempo coa nosa intervención.

Os concellos complementan as axudas estruturais das outras administracións (RAI, risga, AIS…). A lei reguladora das bases do réxime local, despois da súa reformada de 2013, atribúe aos concellos a "avaliación e información de situacións de necesidade social e a atención inmediata a persoas en situación ou risco de exclusión social". Nesta orde recibiuse unha queixa por atrasos nas axudas do Concello de Vigo (Q/23353/15). A resposta confirmou certo atraso en convocatorias con gran cantidade de solicitudes; pero antes de final de ano xa se pagaron as 1828 concedidas, e as demais estaban pendentes de pago por estimación dos seus recursos, co compromiso de ser pagadas pronto. Tamén en Vigo coñecemos unha queixa pola falta de persoal nos seus servizos sociais e os atrasos que ocasiona (Q/13307/15). O concello deu conta de melloras no persoal e de iniciativas futuras para seguir mellorando e reducindo os tempos de espera. Os expedientes municipais tramítanse en 45 días; a intervención municipal nos autonómicos (risga e AIS) realízase en 3 meses, polo que se excede o prazo legal; e para a primeira cita cos servizos sociais espéranse 35 días. O propio concello sinalou que os prazos non son

satisfactorios, pero "supoñen unha redución significativa respecto dos rexistrados na tramitación destas axudas e na atención aos usuarios en exercicios anteriores".

Outras axudas municipais cuestionadas foron as bonificacións do transporte urbano de Santiago de Compostela para persoas con dificultades económicas; só se concede unha tarxeta por unidade familiar (Q/75/16). Puxemos de manifesto que a concesión aos outros membros da unidade era lóxica, dado que as circunstancias económicas e a necesidade de mobilidade afectaba a todos os seus membros. O concello así o recoñeceu (sinalou que a normativa era inxusta), polo que estuda a súa modificación para vincular as tarxetas ao nivel de renda, ao que permaneceremos atentos.

Resulta esencial o papel solidario que desenvolven organizacións como Cáritas, Cruz Vermella, a rede de albergues ou de axuda ás persoas sen fogar, as cociñas económicas, os bancos de alimentos e outras moitas. Son imprescindibles para minorar os efectos das carencias institucionais, sobre todo nos períodos de crise. A colaboración das oenegués fai posible "encher" as carencias das políticas públicas en materia social. En moitas ocasións observamos como un recurso habitual dalgunha administración é a derivación ás oenegués; por iso é imprescindible que as administracións sigan apoiando economicamente a estas organizacións.

2. Outras intervencións ante situacións de risco de exclusión; medidas contra os desafiuzamentos e a pobreza enerxética

Realizamos un bo número de actuacións en contra de desafiuzamentos que coñecemos, o que tratamos en detalle na área de vivenda. E hai tempo iniciamos actuacións xerais e particulares por determinadas cláusulas abusivas aplicadas polas entidades financeiras aos seus clientes en contratos de hipoteca. Actuamos de forma contundente en contra das denominadas cláusulas chan (mesmo antes da STS de 2013, despois da cal empezou a devolverse parte do cobrado indebidamente). Agora as sentenzas do TEJ e do TS obrigan a devolver todo o cobrado por este concepto, declarado abusivo, con efectos desde a súa orixe, unha decisión que confirma o noso criterio.

> Realizamos numerosas actuacións en contra de desafiuzamentos e de determinadas cláusulas abusivas de entidades financeiras en contratos de hipoteca

En materia de pobreza enerxética, ademais das actuacións individuais que referimos na área correspondente, iniciamos unha actuación xeral, en coordinación coa FEGAMP, para

coñecer detalles sobre a situación con base nos traballos dos servizos sociais comunitarios. Indicamos que o Comité Económico e Social Europeo describiu a pobreza enerxética como *a dificultade ou a incapacidade de manter a vivenda nunhas condicións adecuadas de temperatura, así como de dispoñer doutros servizos enerxéticos esenciais a un prezo razoable*.

Estamos ante un grave problema que sofren moitas familias, o que fai necesarias medidas urxentes para atender as carencias para pagar as facturas enerxéticas con normalidade (paro, falta de eficiencia enerxética, incremento do prezo...). A Lei 3/2011, de apoio á familia e á convivencia de Galicia, preceptúa que "se dispensará especial atención ás familias con dificultades derivadas da súa estrutura ou das súas circunstancias e a aquelas que se atopen en situación de especial vulnerabilidade ou en risco de exclusión social (art. 6.2, letra c); e a Lei 10/2013, de inclusión social de Galicia, exprésase de forma similar no art. 48.1, punto 1, a) (axudas vinculadas ao uso da vivenda).

Para corrixir os seus efectos desfavorables creouse en 2009 o denominado bono social eléctrico (obrigación de servizo público, Lei 24/2013, con desconto do 25% para consumidores vulnerables). Non obstante, son necesarios prezos sociais ou tarifas reducidas subvencionadas para persoas en situación de vulnerabilidade. Tamén se adoptaron outras medidas de carácter autonómico (tícket eléctrico social de Galicia, 2014, que se mantivo en 2016), e outras axudas urxentes para evitar os cortes de subministracións. Poden solicitalas as unidades cuxos ingresos non superen o IPREM e reciban un aviso de interrupción da subministración eléctrica por non pagar as facturas; pagan o 100% do importe, ata dúas facturas mensuais ao ano (ou unha bimensual), cun máximo de 200 euros/ano. Con todo, as medidas de carácter xeral resultan insuficientes e en moitas ocasións é necesario abordar os casos de pobreza enerxética con axudas de emerxencia autonómicas ou locais, e en ocasións mediante a colaboración de oenegués.

Nesta liña afonda a iniciativa lexislativa popular de medidas para garantir a enerxía como servizo público e contra a pobreza enerxética, publicada no Boletín Oficial de Parlamento de Galicia do 10 de novembro, que superou o trámite parlamentario de toma en consideración. O seu art. 2 considera que unha unidade de convivencia está en situación de pobreza enerxética cando ten que destinar máis do 10% dos seus ingresos para satisfacer as necesidades enerxéticas da súa vivenda. Atópase á espera dos informes dos Grupos e de informes de expertos e organizacións.

> As medidas contra a pobreza enerxética non son suficientes, polo que promovemos o estudo das que resulten necesarias para suxerir solucións complementarias

Pretendemos identificar, en colaboración coa FEGAMP, o perfil do consumidor vulnerable ou en risco de pobreza enerxética; son os servizos sociais municipais os que teñen un coñecemento máis detallado deste grave problema social. Pedimos información sobre o número de solicitudes de axudas para facer fronte a gastos derivados dos consumos de luz e calefacción; o número de familias ás que se lles concedeu o bono social eléctrico ou ben o tícket eléctrico social de Galicia; o nivel medio de renda das familias con pobreza enerxética e número de membros desempregados; o número de persoas que conviven no fogar e, delas, os menores, persoas dependentes e/ou con discapacidade, monoparentais…. Tamén tentamos coñecer os recursos municipais dedicados a esta materia, se as reformas normativas en curso propiciarán actuacións máis adecuadas, unha valoración sobre os proxectos (sobre todo impedir o corte a consumidores vulnerables), e se as medidas deben sufragalas as administracións e/ou as empresas. Ao peche do informe seguimos traballando niso.

3. A situación da protección á dependencia

Para comezar a valoración da situación da dependencia comezamos transcribindo os datos oficiais sobre esta en Galicia, no conxunto de España e por CC.AA.

DATOS DO MINISTERIO DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD

DICTÁMENES

Situación a 31 de Diciembre de 2016

ÁMBITO TERRITORIAL	Solicitudes		Dictámenes		Grado III		Grado II		Grado I		TOTAL PERSONAS BENEFICIARIAS CON DERECHO A PRESTACIÓN	
	Nº	%	Nº	% solicitudes	Nº	% dictámenes	Nº	% dictámenes	Nº	% dictámenes	Nº	% dictámenes
Andalucía	380.251	23,44	355.213	93,42	81.204	22,86	116.194	32,71	89.255	25,13	286.653	80,70
Aragón	44.970	2,77	40.311	89,64	10.839	26,89	12.676	31,45	10.070	24,98	33.585	83,31
Asturias (Principado de)	35.130	2,17	31.817	90,57	7.037	22,12	8.330	26,18	8.370	26,31	23.737	74,60
Balears (Illes)	25.179	1,55	23.340	92,70	5.279	22,62	7.758	33,24	5.513	23,62	18.550	79,48
Canarias	42.836	2,64	36.329	84,81	11.768	32,39	10.475	28,83	8.520	23,45	30.763	84,68
Cantabria	21.185	1,31	20.759	97,99	5.568	26,82	7.016	33,80	4.844	23,33	17.428	83,95
Castilla y León	117.100	7,22	110.118	94,04	28.204	25,61	29.590	26,87	28.032	25,46	85.826	77,94
Castilla-La Mancha	84.774	5,23	80.728	95,23	18.442	22,84	22.016	27,27	24.090	29,84	64.548	79,96
Catalunya	290.547	17,91	268.552	92,43	52.079	19,39	86.746	32,30	78.516	29,24	217.341	80,93
Comunitat Valenciana	100.487	6,19	85.708	85,29	20.375	23,77	25.850	30,16	21.944	25,60	68.169	79,54
Extremadura	52.992	3,27	46.966	88,63	11.706	24,92	11.586	24,67	11.842	25,21	35.134	74,81
Galicia	79.530	4,90	77.804	97,83	24.907	32,01	23.560	30,28	18.027	23,17	66.494	85,46
Madrid (Comunidad de)	170.260	10,50	168.989	99,25	45.363	26,84	42.983	25,44	38.806	22,96	127.152	75,24
Murcia (Región de)	43.069	2,65	42.454	98,57	14.390	33,90	16.074	37,86	8.012	18,87	38.476	90,63
Navarra (Comunidad Foral de)	18.323	1,13	17.987	98,17	3.307	18,39	5.358	29,79	5.421	30,14	14.086	78,31
País Vasco	96.637	5,96	93.132	96,37	19.621	21,07	24.697	26,52	28.499	30,60	72.817	78,19
Rioja (La)	14.933	0,92	14.849	99,44	2.925	19,70	3.779	25,45	3.732	25,13	10.436	70,28
Ceuta y Melilla	4.000	0,25	3.909	97,73	906	23,18	1.053	26,94	719	18,39	2.678	68,51
TOTAL	**1.622.203**	**100,00**	**1.518.965**	**93,64**	**363.920**	**23,96**	**455.741**	**30,00**	**394.212**	**25,95**	**1.213.873**	**79,91**

PERSONAS BENEFICIARIAS Y PRESTACIONES

Situación a 31 de Diciembre de 2016

ÁMBITO TERRITORIAL	PERSONAS BENEFICIA-RIAS CON PRESTA-CIONES	PRESTACIONES																		RATIO DE PRESTACIO-NES POR PERSONA BENEFICIA-RIA
		Prevención Dependencia y Promoción A.Personal		Teleasistencia		Ayuda a Domicilio		Centros de Día/Noche		Atención Residencial		P.E Vinculada Servicio		P.E Cuidados Familiares		P.E Asist. Personal		TOTAL		
	Nº	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº
Andalucía	183.962	864	0,36	74.373	31,33	51.579	21,73	13.321	5,61	23.593	9,94	3.191	1,34	70.445	29,68	9	0,00	237.375	100,00	1,29
Aragón	21.038	1.556	6,85	157	0,69	1.001	4,41	1.357	5,97	3.676	16,18	4.468	19,67	10.499	46,22	0	0,00	22.714	100,00	1,08
Asturias (Principado de)	20.034	5.648	21,91	900	3,49	3.277	12,71	2.195	8,51	2.980	11,56	2.227	8,64	8.554	33,18	2	0,01	25.783	100,00	1,29
Illes Balears	14.587	144	0,98	0	0,00	374	2,55	1.095	7,47	1.985	13,54	831	5,67	10.235	69,80	0	0,00	14.664	100,00	1,01
Canarias	16.852	32	0,19	533	3,09	25	0,14	3.554	20,59	3.428	19,86	2.593	15,02	7.097	41,11	0	0,00	17.262	100,00	1,02
Cantabria	13.370	0	0,00	1.133	7,58	898	6,01	1.571	10,51	3.660	24,48	0	0,00	7.689	51,43	0	0,00	14.951	100,00	1,12
Castilla y León	85.301	12.590	11,51	8.368	7,65	22.596	20,66	8.332	7,62	8.456	7,73	24.737	22,62	23.961	21,91	309	0,28	109.349	100,00	1,28
Castilla-La Mancha	41.338	3.975	7,71	5.947	11,54	10.226	19,85	2.854	5,54	11.211	21,76	3.642	7,07	13.662	26,51	9	0,02	51.526	100,00	1,25
Catalunya	126.668	1.182	0,74	16.024	10,00	21.946	13,70	10.740	6,70	27.232	17,00	9.596	5,99	73.445	45,85	14	0,01	160.179	100,00	1,26
Comunitat Valenciana	51.564	501	0,90	4.437	7,97	0	0,00	6.343	11,40	10.507	18,88	6.070	10,91	27.800	49,94	4	0,01	55.662	100,00	1,08
Extremadura	24.435	1.029	3,85	1.479	5,53	700	2,62	1.694	6,34	4.380	16,38	10.404	38,91	7.054	26,38	0	0,00	26.740	100,00	1,09
Galicia	49.101	3.170	5,78	2.555	4,66	16.571	30,20	6.722	12,25	7.738	14,10	5.088	9,27	12.930	23,57	88	0,16	54.862	100,00	1,12
Madrid (Comunidad de)	108.817	3.005	2,11	33.250	23,34	31.125	21,85	14.721	10,33	22.925	16,09	12.771	8,97	24.587	17,26	69	0,05	142.453	100,00	1,31
Murcia (Región de)	32.134	3.592	8,92	5.230	12,98	207	0,51	3.527	8,76	4.192	10,41	1.858	4,61	21.676	53,81	0	0,00	40.282	100,00	1,25
Navarra (Comunidad Foral de)	9.754	172	1,44	1.244	10,42	772	6,47	283	2,37	1.848	15,48	1.077	9,02	6.543	54,79	2	0,02	11.941	100,00	1,22
País Vasco	56.449	143	0,21	5.617	8,11	6.684	9,65	6.535	9,44	12.287	17,74	1.473	2,13	31.247	45,12	5.273	7,61	69.259	100,00	1,23
La Rioja	7.592	829	7,87	2.320	22,01	1.969	18,68	814	7,72	1.416	13,43	817	7,75	2.375	22,53	0	0,00	10.540	100,00	1,39
Ceuta y Melilla	2.568	422	12,32	569	16,61	743	21,69	72	2,10	205	5,99	4	0,12	1.410	41,17	0	0,00	3.425	100,00	1,33
TOTAL	**865.564**	**38.854**	**3,63**	**164.136**	**15,35**	**170.693**	**15,97**	**85.730**	**8,02**	**151.719**	**14,19**	**90.847**	**8,50**	**361.209**	**33,79**	**5.779**	**0,54**	**1.068.967**	**100,00**	**1,23**

PERSONAS BENEFICIARIAS Y AGRUPACIÓN PRESTACIONES

Situación a 31 de Diciembre de 2016

ÁMBITO TERRITORIAL	TOTAL PRESTACIONES POR SERVICIO (1)		PRESTACIONES ECONOMICAS PARA CUIDADOS EN EL ENTORNO FAMILIAR		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Andalucía	166.930	70,32%	70.445	29,68%	237.375	100,00%
Aragón	12.215	53,78%	10.499	46,22%	22.714	100,00%
Asturias (Principado de)	17.229	66,82%	8.554	33,18%	25.783	100,00%
Illes Balears	4.429	30,20%	10.235	69,80%	14.664	100,00%
Canarias	10.165	58,89%	7.097	41,11%	17.262	100,00%
Cantabria	7.262	48,57%	7.689	51,43%	14.951	100,00%
Castilla y León	85.388	78,09%	23.961	21,91%	109.349	100,00%
Castilla-La Mancha	37.864	73,49%	13.662	26,51%	51.526	100,00%
Catalunya	86.734	54,15%	73.445	45,85%	160.179	100,00%
Comunitat Valenciana	27.862	50,06%	27.800	49,94%	55.662	100,00%
Extremadura	19.686	73,62%	7.054	26,38%	26.740	100,00%
Galicia	41.932	76,43%	12.930	23,57%	54.862	100,00%
Madrid (Comunidad de)	117.866	82,74%	24.587	17,26%	142.453	100,00%
Murcia (Región de)	18.606	46,19%	21.676	53,81%	40.282	100,00%
Navarra (Comunidad Foral de)	5.398	45,21%	6.543	54,79%	11.941	100,00%
País Vasco	38.012	54,88%	31.247	45,12%	69.259	100,00%
La Rioja	8.165	77,47%	2.375	22,53%	10.540	100,00%
Ceuta y Melilla	2.015	58,83%	1.410	41,17%	3.425	100,00%
TOTAL	**707.758**	**66,21%**	**361.209**	**33,79%**	**1.068.967**	**100,00%**

(1) Las prestaciones por servicio incluyen: Prevención dependencia y promoción autonomía personal, Teleasistencia, Ayuda a domicilio, Centros de día/noche, Atención residencial. Además, se incluyen las prestaciones mediante servicios a través la prestación económica vinculada al servicio, y la prestación económica de asistencia personal.

Fonte: Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

DATOS DA XUNTA DE GALICIA

DATOS RELATIVOS A LA TRAMITACIÓN ACUMULADA								
		SOLICITUD	FASE DE GRADO					FASE DE PIA
AÑO	PROVINCIA	INCIAL	Grado I	Grado II	Grado III	Sin Grado	Total con derecho	RESOLUCIONES PIA
2012	A Coruña	5.240	1.836	2.432	2.978	848	7.246	5.891
	Lugo	2.520	1.184	1.383	1.465	510	4.032	3.058
	Ourense	2.291	1.251	1.320	1.392	556	3.963	2.193
	Pontevedra	4.349	1.825	2.004	2.306	991	6.135	4.350
	TOTAL GALICIA 2012	**14.400**	**6.096**	**7.139**	**8.141**	**2.905**	**21.376**	**15.492**
2013	A Coruña	4.079	1.039	1.706	2.462	401	5.207	4.484
	Lugo	1.957	607	766	928	209	2.301	1.755
	Ourense	1.820	662	879	1.080	228	2.621	1.979
	Pontevedra	3.070	1.095	1.258	1.810	631	4.163	3.222
	TOTAL GALICIA 2013	**10.926**	**3.403**	**4.609**	**6.280**	**1.469**	**14.292**	**11.440**
2014	A Coruña	4.575	974	1.732	2.746	332	5.452	10.447
	Lugo	2.031	478	718	898	139	2.094	4.807
	Ourense	1.838	493	710	877	180	2.080	3.743
	Pontevedra	3.199	1.000	1.271	1.745	516	4.016	6.876
	TOTAL GALICIA 2014	**11.643**	**2.945**	**4.431**	**6.266**	**1.167**	**13.642**	**25.873**
2015	A Coruña	5.888	1.098	1.787	2.692	474	5.577	9.400
	Lugo	3.028	658	817	1.082	328	2.557	4.251
	Ourense	2.368	691	728	898	256	2.317	4.420
	Pontevedra	4.406	1.216	1.475	1.997	679	4.688	7.598
	TOTAL GALICIA 2015	**15.690**	**3.663**	**4.807**	**6.669**	**1.737**	**15.139**	**25.669**
2016	A Coruña	6.913	1.434	1.921	2.707	595	6.062	8.525
	Lugo	3.257	617	796	989	266	2.402	3.633
	Ourense	2.910	744	707	859	339	2.310	3.794
	Pontevedra	5.523	1.466	1.540	2.178	825	5.184	7.932
	TOTAL GALICIA 2016	**18.603**	**4.261**	**4.964**	**6.733**	**2.025**	**15.958**	**23.884**
TOTAL GENERAL		**71.262**	**20.368**	**25.950**	**34.089**	**9.303**	**80.407**	**102.358**

Fonte: *Xunta de Galicia*

DATOS DE SOLICITUDES DE REVISIÓN ACUMULADAS			
AÑO	**PROVINCIA**	**REVISION GRADO**	**REVISION PIA**
2012	A Coruña	2.544	1.389
	Lugo	1.043	434
	Ourense	1.121	419
	Pontevedra	2.334	960
	TOTAL GALICIA 2012	**7.042**	**3.202**
2013	A Coruña	2.390	1.183
	Lugo	716	548
	Ourense	1.471	422
	Pontevedra	2.071	935
	TOTAL GALICIA 2013	**6.648**	**3.088**
2014	A Coruña	2.513	6.497
	Lugo	975	3.645
	Ourense	1.189	3.216
	Pontevedra	2.056	6.100
	TOTAL GALICIA 2014	**6.733**	**19.458**
2015	A Coruña	2.602	4.200
	Lugo	1.106	2.224
	Ourense	1.418	2.308
	Pontevedra	2.197	2.759
	TOTAL GALICIA 2015	**7.323**	**11.491**
2016	A Coruña	2.540	2.460
	Lugo	1.325	855
	Ourense	1.370	746
	Pontevedra	2.498	1.893
	TOTAL GALICIA 2016	**7.733**	**5.954**
TOTAL GENERAL		**35.479**	**43.193**

Fonte: *Xunta de Galicia*

Datos a 31/12/2016 (activos)

Solicitudes	Ditames	Persoas beneficiarias con dereito	Persoas beneficiarias
79.530	*77.804*	*66.494*	*49.101*

P. benf.	Prom.	Teas.	Saf	cd/cn	Resd.	P.vincul.	P.coid.	P.ap	Total	Rt. pr./benf.
49.101	*3.170*	*2.555*	*16.571*	*6.722*	*7.738*	*5.088*	*12.930*	*88*	*54.862*	1,12

Total de prestacións por servizo		Prestacións económicas para coidados familiares	
41.932	76,43%	12.930	23,57%

% de atención en relación aos beneficiarios recoñecidos con dereito: **73,84%.**

Fonte: *Xunta de Galicia*

DATOS DO OBSERVATORIO ESTATAL DE DEPENDENCIA

Ano	Dependentes que perciben prestación	Dependentes con dereito a prestación	Ditames valorados	Solicitudes presentadas
2011	34.092	62.404	78.608	89.625
2012	39.139	61.956	84.172	87.098
2013	38.729	56.835	80.636	82.400
2014	39.004	53.881	79.262	81.101
2015	41.823	65.495	76.654	79.244
2016	49.101	66.494	77.804	79.530

Fonte: Observatorio Estatal da Dependencia

Como en anos anteriores, son frecuentes os atrasos nos procedementos de dependencia. Antes destacaron en gran medida os atrasos das solicitudes de prestacións económicas por coidados na contorna familiar. Eran frecuentes e amplos debido a unha mala praxe. Esta comezou a corrixirse en 2015, despois de que pola nosa banda se transmitisen moitas valoracións, recomendacións ou informes. Agora xa se resolven con normalidade. Comprobámolo a través das respostas ás queixas (por exemplo, Q/977/16). Destacamos o

efecto positivo que ten esta nova forma de actuar, que desatascou moitos expedientes e facilita ás persoas dependentes e ás súas familias un programa de atención acorde coas súas expectativas.

> Numerosas actuacións da institución conseguiron erradicar a mala praxe que atrasaba moitos expedientes que solicitaban a prestación por coidados na contorna familiar

Apreciamos atrasos que deron lugar a recomendacións. Na Q/13021/15 detectouse o atraso dunha atención, en concreto dunha prestación económica para un centro de día, polo que realizamos unha recomendación (ver resolución nº 5 desta área), que foi aceptada e cumprida. Na Q/1134/16 confirmamos o atraso no cumprimento do programa de atención xa aprobado (residencia); a persoa afectada seguía na lista de espera, polo que realizamos unha recomendación á consellería competente para que prestase a atención canto antes (ver recomendación nº 6 desta área), pendente de resposta. Noutros casos confirmamos atrasos da resolución final (Q/979/16) e da valoración de dependencia (Q/12638/16).

Como vemos nas estatísticas, segue habendo un número considerable de persoas á espera de recibir a prestación ou o servizo que lles corresponde. En moitos casos trátase de persoas con dependencia moderada, incorporadas despois de sufrir un considerable atraso no calendario de implantación progresiva da lei de dependencia.

En aplicación da normativa máis recente de carácter estatal (acordo do Consello Territorial de 2012 para a mellora do sistema para a autonomía persoal e atención ás persoas en situación de dependencia, que regula a capacidade económica e participación do beneficiario no custo das prestacións) e autonómico (Decreto galego 149/2013), están a darse reducións das anteriores prestacións económicas ou aumentos dos copagos. Confirmamos a legalidade da maior parte, pero tamén que as reducións das prestacións ou o incremento dos copagos son considerables e prexudican ás persoas con dependencia e ás súas familias.

As reducións das prestacións ou os aumentos de copagos fixéronse de acordo coa legalidade, pero prexudicaron os usuarios e as súas familias

En relación co copago das residencias unha queixa mencionaba que aumentara significativamente (Q/14529/15). A consellería matizou que a porcentaxe de copago ten carácter progresivo, pode ser inferior ás anteriores porcentaxes, e que se garante un mínimo vital. Efectivamente, a normativa autonómica deixa a salvo o chamado mínimo vital, unha cantidade relacionada coa capacidade económica da persoa e suficiente para atender as súas necesidades. Ademais establécense límites de cobros.

A pesar da regulación do mínimo vital recíbense queixas que sinalan que non se respecta. No caso das libranzas de servizos comprobáronse situacións inadecuadas, pero a consellería rectificounas (orde do 25 de febreiro de 2015; non inferior ao 25% da contía máxima). Con todo, agora as queixas refírense a copagos de servizos, fundamentalmente prazas residenciais (públicas ou concertadas). Nos casos en que se cobran as chamadas prestacións de análoga natureza ás de dependencia (complemento de gran invalidez, de fillo a cargo con discapacidade igual ou superior ao 75 %, e axuda de terceira persoa) a consellería realiza os cálculos de tal forma que se deixan a salvo cantidades reducidísimas. No resto dos casos respéctase o mínimo vital. En diferentes ocasións reclamamos que se corrixise esta circunstancia. Formulamos unha recomendación á Consellería de Política Social para que se examine a conveniencia de facer unha interpretación da norma que permita aplicar os límites de copago e o respecto do mínimo vital para os casos de rendas análogas ás prestacións económicas de dependencia, ou que, en caso de considerarse preciso, se examine a posible modificación da citada normativa co mesmo fin (ver resolución nº 5 desta área, Q/12585/15; e Q/13382/15). A consellería respondeu que a interpretación que fai é a que se derivaba dos acordos do consello territorial; con todo, insistimos na necesidade de tratar o asunto nos ámbitos de relación interadministrativa para aclarar esta situación e evitar os prexuízos que ocasiona. A consellería cumpre a actual normativa en materia de copago e mínimo vital; con todo, descoñecemos a razón da diferenciación entre unhas rendas e outras para os efectos do mínimo vital. Non parece xustificado o efecto prexudicial de non aplicalo ás prestacións análogas.

É conveniente buscar unha fórmula para respectar o mínimo vital dos copagos cando se reciben rendas análogas ás prestacións de dependencia

En canto ás compensacións por falecemento sen atención, desde hai tempo tentamos que se compensen ou indemnicen de forma rápida e sinxela, sen necesidade de acudir a procedementos complexos ou á vía xudicial, cando a responsabilidade resulta clara e fácil de cuantificar. A administración non pode ser a beneficiaria dos seus atrasos, polo que recomendamos un procedemento específico e rápido, creado co Decreto 15/2010 e a Orde do 2 de xaneiro de 2012. Están a tramitarse algúns casos, pero a aplicación práctica deste procedemento resulta escasa debido ás condicións impostas.

Unha desas condicións é pagar a seguridade social do coidador informal, a pesar de que aínda non se integrou no sistema de dependencia. Así, unha persoa con dependencia fora recoñecida en 2008, pero faleceu en 2015 sen atención, polo que se solicitou a compensación (o non cobrado). Foi denegada argumentando que non debe concederse se o coidador non estada dado de alta na seguridade social (Q/23347/15, Q/654/16, Q/947/16 e Q/12619/16). Indicamos que debería terse en conta que en 2007 os custos da seguridade social eran asumidos pola administración (estatal) e a alta facíase cando se aprobaba o programa de atención, o que non sucedeu neste caso. Posteriormente deixou de asumirse o custo do alta; non obstante, o alta adóitase dar, no seu caso, cando comeza a percibirse a prestación, polo que non é razoable entendela como condición para a compensación. Ademais, a maior parte dos atrasos e reclamacións para compensación por falecemento sen atención débense a propostas de prestación económica por coidados na contorna familiar, e os coidadores non adoitan darse de alta. A consellería alegou que iso era o previsto na súa orde, polo que se está obrigando a reclamar polas vías ordinarias (responsabilidade patrimonial, xudicial…), máis complexas, caras e lentas, a pesar da rapidez e simplicidade do procedemento *ad hoc* para compensar unha clara responsabilidade. Nalgún caso a negativa á compensación por este motivo foi corrixida por xulgados (Q/23347/15, por motivos similares aos sinalados por esta institución).

Outra condición da normativa de compensacións é a falta absoluta de atención; coñecemos que se denegara unha compensación por recibir antes un servizo municipal de axuda no fogar de libre concorrencia, é dicir, á marxe do sistema de dependencia, no momento en que o grao I con que contaba o afectado non daba dereito á atención dentro do sistema (Q/13022/16 e Q/63651/16). Chegouse a cuantificar a prestación económica que correspondese, pero non se aboou debido ao falecemento despois dunha longa espera, e tampouco se aboará nada á familia, o que non compartimos.

Polo anterior cremos necesario modificar a forma de coñecer as compensacións; con todo, na actualidade constátanse menos atrasos, en especial nos casos nos que se pide

prestación económica por coidados na contorna familiar, como vimos, polo que se xeran menos situacións deste tipo.

> Sería conveniente ampliar as compensacións por falecemento sen atención a través dun procedemento simplificado e rápido

Continúa a escaseza de asistentes persoais, como se comproba nas estatísticas. A aprobación destes servizos debería resultar máis común, como se reclamou na queixa Q/282/16. Con todo, a porcentaxe de asistentes persoais de Galicia só se supera en dúas comunidades.

Algunhas queixas opóñense ao traslado forzoso de residencia como consecuencia do cambio de situación do usuario -de non dependente a dependente- (Q/725/16). Esa posibilidade resulta adecuada debido á diferente tipoloxía dos centros; con todo, a consellería sinalou que non faría cambios de oficio e respectaría a vontade de permanencia na medida en que resultase posible, tal e como se reclamaba.

4. Os servizos para a atención á dependencia

Os servizos residenciais en lista de espera prolónganse moito tempo. Esa lista obxectiva os tempos de espera, pero non xustifica o incumprimento dos prazos legalmente previstos para facer efectivos os dereitos subxectivos. Algunha queixa refírese a que as listas de espera non son públicas (Q/607/16); a súa solución esixiría ter en conta os problemas legais que iso pode supoñer en materia de protección de datos especialmente protexidos.

Desde hai tempo apreciamos un déficit de prazas residenciais nas cidades ou as contornas metropolitanas, o que con frecuencia obriga a que as familias se vexan obrigadas a pedilas en lugares afastados, algo moi prexudicial debido ao desarraigamento que provoca. Este ano volvemos a comprobalo (Q/607/16). Ante a práctica imposibilidade de acceder a unha praza próxima aconséllase que se amplíe o ámbito territorial da solicitude, o que mellora a posición na lista de espera. Por iso reclamamos da consellería que equilibre a oferta á demanda nas contornas urbanas. O pasado ano comprometeuse a abordar o problema e informou de que aprobara novas prazas nesas áreas e licitaría máis prazas residenciais. Máis recentemente aprobouse a creación de 7 novas residencias nas cidades galegas.

Respondeuse positivamente á advertencia de falta de prazas residenciais nas cidades

Noutras ocasións as esperas nas listas afectan os servizos municipais de axuda no fogar (SAF). É habitual que as administracións intervenientes (autonómica e local) atribúan a responsabilidade á outra. É o que apreciamos na queixa Q/266/15. A prestación material do servizo corresponde ao concello, neste caso Camariñas, pero é a consellería quen aproba o programa de atención, polo que ten que coordinarse co ente local. O servizo municipal non se prestaba todas as horas aprobadas (11 das 50 aprobadas), polo que recomendamos ao Concello de Camariñas que urxentemente aclarase as causas e solucionase a situación, e á Consellería de Política Social que aclarase a súa relación coas administracións locais para os efectos de definir as prazas dos servizos municipais que se ofertan en cada concello (ver resolucións nº 2 e 3 desta área). O concello non o aclarou, polo que debe entenderse que rexeitou o recomendado, e a consellería explicou a forma de actuar á hora de valorar o número de prazas ofertadas, en cuxa financiamento tamén debe participar a administración local. Tamén confirmamos que o Concello de Punxín non prestara o servizo de axuda no fogar aprobado no programa de atención (Q/896/16).

5. A atención ás persoas con diversidade funcional

A promoción dos dereitos das persoas con diversidade funcional ou con discapacidade é unha prioridade, dada a necesidade de propiciar a efectividade dos dereitos destas persoas. Aínda que o progreso nesta materia é continuo, seguen sendo moitas as carencias que sofren e os dereitos que resultan vulnerados.

A taxa de emprego entre as persoas con discapacidade resulta baixa, polo que é imprescindible o seu fomento. É especialmente relevante a reserva legal para acceder ao emprego público, que afecta ao 7% das prazas convocadas cada ano. Dentro desta cota á súa vez resérvase o 2% para persoas con discapacidade intelectual, cuxa empregabilidade padece aínda máis trabas. Insistimos na necesidade de cumprir esta cota e por primeira vez este ano convocáronse determinadas prazas da administración autonómica nesta cota (Orde do 25 de febreiro de 2016, DOG do 7 de marzo, na categoría 003 -ordenanza e outras- do grupo V de persoal laboral da Xunta de Galicia). Felicitámonos por iso, posto que é un importante avance en materia de inclusión laboral.

Unha queixa reclamou que a reserva se estendese ás listas de interinos, como noutras comunidades (Q/12981/16). A consellería competente indicou que modificaría a normativa para permitilo. Trátase dunha modificación reclamada de forma especial polas

organizacións de defensa dos dereitos das persoas con diversidade funcional e polo Valedor do Pobo, posto que a contratación temporal ten un peso elevado en determinados sectores da administración.

Así pois, ambas as medidas da administración autonómica son un importante avance en favor do emprego das persoas con discapacidade intelectual, mesmo no ámbito privado, posto que a administración debe xogar un papel exemplarizante neste terreo.

> Insistimos na necesidade dunha cota para persoas con discapacidade intelectual nas oposicións. Este ano convocáronse as primeiras prazas e anunciouse que a reserva se estendería ás listas de emprego temporal

Non obstante, a cota de reserva afecta a todas as administracións, tamén os concellos. Neste ámbito vímonos na necesidade de solicitar aclaración da actuación do Concello de Santiago de Compostela, que ofertou 46 prazas, pero ningunha para as quendas de discapacidade (Q/64875/16). Ao peche do informe estamos a valorar a resposta municipal.

Desde hai tempo apreciamos numerosos e considerables atrasos nas tramitacións das valoracións de discapacidades, tanto as solicitudes como as revisións. A pesar de que a consellería competente nos informou de que adoptara medidas para mellorar os tempos de resposta, en especial nos equipos máis atrasados, seguimos confirmando amplos atrasos, sobre todo en Pontevedra (tamén noutras áreas). Coñecemos os amplos atrasos na área de Pontevedra postos de manifestos polos servizos sociais de Sanxenxo (Q/12869/16) e Cambados (Q/12868/16); outros tamén en Pontevedra (Q/12716/16, Q/12774/16 e Q/63797/16), con prazos de resolución de 24 meses; un na Coruña (1 ano, Q/63809/16); e outro en Santiago de Compostela (algo menos dun ano, Q/14212/15).

A consellería alegaba que os atrasos non producen efectos prexudiciais porque o seu resultado se retrotrae á solicitude; con todo comprobamos que nalgúns casos os prexuízos son claros (transportes colectivos, prazas de aparcadoiro, prestacións económicas de persoas maiores, recoñecemento de dereitos en mutualidades, oposicións…). Un claro exemplo coñecémolo na queixa Q/595/16, cun atraso considerable que afectou a unha persoa que pretendía presentarse a unha oposición do SERGAS na quenda de persoas con discapacidade. Ao peche do informe estamos a realizar unha recomendación para que se eviten este tipo de prexuízos.

Seguen os prolongados atrasos nas valoracións de discapacidades, que xeran algúns importantes prexuízos aos afectados

Anteriormente recomendamos a creación dunha "tarxeta de discapacidade" que facilitase a acreditación voluntaria das persoas con discapacidade cando sexa preciso (resolución nº 25 da área de servizos sociais do Informe de 2014; Q/20303/14), o que aceptou a consellería, que este ano aprobou a orde do 20 de xullo pola que se crea a tarxeta acreditativa do grao de discapacidade e se regula o procedemento para a súa obtención.

Recomendamos a "tarxeta de discapacidade" para facilitar a acreditación; este ano a consellería púxoa en marcha

Seguimos recibindo queixas pola non equiparación das persoas con incapacidade permanente total, absoluta ou gran invalidez -e das clases pasivas- coas persoas con discapacidade, polo que reclamamos a aplicación da normativa reguladora dos dereitos das persoas con discapacidade (Real Decreto Lexislativo 1/2013, art. 4 -lei de dereitos das persoas con discapacidade e da súa inclusión social- e Real Decreto 1414/2006 -non será esixible resolución ou certificado do IMSERSO ou órgano competente da Comunidade Autónoma para acreditar a discapacidade por incapacidade permanente, que se acreditará coa resolución correspondente do INSS). Danse casos de falta de recoñecemento da extensión cando se solicita para a exención do imposto municipal de vehículos de tracción mecánica (IVTM). Iniciamos unha actuación de oficio para reclamar a xeneralización da exención. Este ano formulamos unha recomendación á Deputación Provincial da Coruña para que non se denegase a exención a unha persoa con pensión de xubilación de clases pasivas por inutilidade permanente (ver resolución nº 5 desta área; Q/224/16); o afectado tivera un coche exento anteriormente, pero cambiou de coche e

denegouse a nova solicitude, en contra do criterio anterior. A deputación reafirmou o seu criterio, pero recoñeceu o carácter controvertido do asunto, polo que trasladou a nosa recomendación aos concellos para que adoptasen as medidas que considerasen. Nalgún caso xa se recoñece a exención. Tamén achegou unha sentenza dun Xulgado do contencioso-administrativo da Coruña que desestima o recurso do reclamante. Tamén recomendamos que non utilizase termos como "minusválidos" ou "persoas con minusvalía", o que aceptou. Outro caso similar coñecémolo respecto do Concello de Oleiros, que tampouco recoñeceu o dereito á exención, polo que lle diriximos unha recomendación similar (ver resolución nº 7 desta área, (Q/13364/16), á que respondeu no mesmo sentido que a deputación.

Nalgún ámbito é habitual que non se recoñeza a extensión que mencionamos, especialmente en canto a algún imposto local, como o IVTM. Por iso, ante a negativa dalgúns concellos, os afectados expoñen a necesidade de que a Consellería de Política Social recoñeza e acredite a súa discapacidade, para o que o carné pode ser un instrumento útil. En principio a consellería non se mostrou partidaria de acreditar esa extensión; entende que se trata de situacións e procedementos distintos, un relativo á capacidade para desenvolver o posto de traballo ou as actividades da vida diaria, e outro para coñecer o grao de discapacidade xeral, o que é correcto. Tamén resalta que ambos teñen equiparación legal. Non obstante, á vista da negativa dalgúns concellos a recoñecer esa equiparación e a acreditación da discapacidade coa documentación propia das incapacidades, algo que contradí o previsto no Real Decreto 1414/2006, parece necesario reformularse a necesidade de que a consellería expida un documento acreditativo das persoas con incapacidade laboral, preferiblemente o carné, aínda que cos matices que considere necesarios, de acordo coa argumentación (correcta) da propia consellería. Neste mesmo sentido pronunciouse o Defensor del Pueblo Andaluz e o departamento competente aceptouno. Esta cuestión trasladouse á consellería con motivo da queixa Q/63648/16.

> Danse casos de falta de equiparación das persoas declaradas incapacitadas laboralmente coas persoas con discapacidade, sobre todo no ámbito local

En informes anteriores deixamos constancia da imposibilidade de usar un vaso terapéutico polos usuarios do centro de atención a persoas con discapacidade Souto de Leixa, de Ferrol, a pesar de ser un recurso moi útil para eles, polo que recomendamos insistentemente que se facilitase o seu uso. A Consellería de Cultura, Educación e

Ordenación Universitaria e a anterior Consellería de Traballo e Benestar asinaron finalmente un acordo polo que se establecía o uso compartido entre ese centro e o de educación especial contiguo, onde se situaba o vaso. Con todo, a súa apertura demorouse en diferentes ocasións, o que tamén coñecemos este ano (Q/13079/16), aínda que finalmente informouse que se poñería en funcionamento o 2 de decembro de 2016, é dicir, cun atraso de meses.

Tamén recibimos queixas dos pais, nais e titores de usuarios do Souto de Leixa pola falta de constitución formal dos órganos de participación e pola imposibilidade de acudir ás visitas institucionais ás instalacións (Q/23072/16). No curso da queixa a consellería comprometeuse a constituír formalmente os órganos de representación e participación previstos na normativa e que se vixíe pola inspección; e a informar de forma individualizada sobre o estado dos usuarios mediante un sistema de persoal responsable e horarios de titorías, que tamén comprobará a inspección.

Destaca a dificultade das persoas con discapacidade intelectual no tránsito da educación especial á atención á dependencia ao cumprir a idade establecida (ata 21 anos). Nese momento deberían contar cunha expectativa de cambio que garantise a continuidade do servizo adecuado, sen períodos de desatención. Despois das nosas intervencións a consellería cambiou a súa posición e anunciou que regularía a continuidade das persoas que finalizan o ciclo educativo na mesma entidade. O cambio fai posible a continuidade por arraigamento, como comprobamos no caso de varios usuarios dun centro asociativo de Vilagarcía de Arousa (Q/13771 a 13774/15 e Q/14272/15). En definitiva, posibilítase a permanencia nos centros nos que recibiron o ciclo educativo mediante a incorporación de prazas do sistema de dependencia.

A consellería tamén comprometeuse a mellorar a disposición de prazas para a continuidade dos usuarios de centros asociativos mediante concertos sociais.

> Adoptáronse medidas recomendadas para evitar o desarraigamento das persoas con discapacidade intelectual mediante a súa permanencia no centro ao cumprir a idade límite de educación especial e o fomento dos concertos sociais

Unha asociación de autismo transmitiu a súa difícil situación por ter que devolver parte da subvención recibida por problemas nas xustificacións (Q/126/16). A actuación da

administración xustificouse, pero era conveniente apurar as posibilidades para impedir o prexuízo á asociación e aos seus usuarios. A consellería requiriu un informe da asesoría xurídica para evitar ou minorar no posible os prexuízos.

Un neno con TEA (autismo) non podía estar co seu can de apoio na fila de entrada ao colexio (Q/14593/15), polo que entramos en contacto coa dirección e coa Consellería de Política Social, que se mostraron partidarios de facilitar ese apoio xustificado, para o que contactarían coa delegación territorial da consellería competente en educación, co que o asunto se resolveu sen recibir noticia de ningún incidente posterior.

6. A necesidade de resolver as carencias de accesibilidade

Seguimos recibindo un bo número de queixas por falta de accesibilidade ou de adaptacións razoables. Constatamos que se necesita seguir mellorando, polo que reclamamos das administracións políticas activas e esixentes en materia de accesibilidade.

O 4 de decembro do 2017 vence o prazo legal para a adaptación de moitos lugares e servizos. Por iso iniciamos un informe especial sobre accesibilidade, que pretendemos presentar no Parlamento de Galicia coincidindo con esa data. Para iso solicitamos a colaboración das organizacións máis representativas en Galicia dos diferentes sectores da diversidade funcional (COGAMI, ONCE, FADEMGA-Plena Inclusión- e da Federación galega de asociacións de xordos, todos integrantes do CERMI). Con elas asinamos un compromiso de colaboración para que acheguen a súa perspectiva dos problemas de accesibilidade das persoas con discapacidade física, visual, auditiva ou intelectual en Galicia. Agradecemos a todas estas organizacións a súa colaboración.

> En decembro de 2017 acaba o prazo para moitas adaptacións; estamos a redactar un Informe Especial sobre accesibilidade coas organizacións máis representativas

Resaltamos a importancia do “prazo legal” para as adaptacións pendentes debido a que moitas respostas a queixas consisten en lembrar sen máis que aínda non venceu ese prazo. Pola nosa banda rexeitamos esa simplificación e adoitamos lembrar que as *adaptacións progresivas* esixen unha planificación e deben executarse de forma continuada durante o amplo prazo concedido. Se todas ou a maior parte esperan ao último momento o previsible é que non se realicen. A administración debe esixir tal

planificación e o seu cumprimento. Lembrámolo en numerosas valoracións dirixidas a diferentes consellerías e subliñámolo nos informes dirixidos ao Parlamento. Ante a proximidade da data límite, se non se dá conta de adaptacións realizadas, da planificación das pendentes e do cumprimento dun calendario realista, á chegada desa data atoparémonos coa crúa realidade do incumprimento de moitos aspectos desta importante cuestión e con iso coa vulneración dos dereitos recoñecidos desde hai tempo, pero que desgraciadamente seguen sen cumprirse, a pesar da ampla marxe temporal que se deixou para iso.

Ademais, aínda non se desenvolveu a Lei 10/2014, de accesibilidade (Q/282/16). A Consellería de Política Social respondeu que ten previsto que o texto legal se aprobe no segundo trimestre de 2017, polo que estaremos atentos ao cumprimento deste compromiso, que constitúe unha necesidade.

> Non se desenvolveu a lei de accesibilidade; comprometeuse para o segundo trimestre de 2017, ao que estaremos atentos

Neste terreo xogan un papel principal os plans municipais de accesibilidade, que deben desenvolverse progresivamente e culminarse en moitos puntos na data límite sinalada. Ante as diferentes queixas relativas ao Concello de Ames este deu conta do seu plan de accesibilidade e da súa implantación progresiva, citando diferentes adaptacións. Este ano recibimos queixas polas carencias de taxis adoptados (Q/63717/16) e prazas reservadas para persoas con mobilidade reducida nese concello (Q/64935/16), aínda que finalmente informounos de que solucionaría ambas as circunstancias; fixera un estudo sobre as prazas, estaba a executar as melloras e acabaríaas en abril de 2017. Tamén se promoveron queixas pola falta de accesibilidade en edificios públicos dese concello (policía local, oficinas de urbanismo, xulgado de paz, rexistro civil e outras), cuxa adaptación se comprometeu (Q/63716/16, Q/63621/16 e Q/133/16).

En Santiago investigamos a falta de atribución dunha praza de garaxe adaptada para unha persoa con mobilidade reducida nun edifico de nova promoción (Q/23999/14). A promotora non deu explicacións, polo que a consellería competente finalmente informounos de que “ante a falta de resposta” advertiu da posibilidade de sancionar á empresa (Ruafer), polo que estaba a adoptar as medidas adecuadas.

Tratouse a falta de accesibilidade dunha casa como consecuencia do recrecemento da estrada próxima, que impedía a saída a unha persoa usuaria de cadeira de rodas de

Abadín (Q/23517/15 e Q/12414 a 12470/16). Despois de diferentes intervencións ante o concello este comprometeuse a realizar as adaptacións necesarias. En Lugo reclamáronse varias actuacións que finalmente executou o concello (Q/85/16).

Confirmamos deficiencias en accesibilidade en campamentos de verán organizados pola administración autonómica (Q/63585/16); despois da nosa actuación a consellería comprometeuse a determinadas actuacións para solucionar os problemas de accesibilidade e a garantir a correcta autonomía dos usuarios nas instalacións de Gandarío. Pola súa banda, o centro público de atención María Mariño, da Coruña, comprometeuse a reparar a rampla que quedara inutilizada (Q/13262/15).

Para coñecer a accesibilidade nos transportes urbanos (autobuses) iniciamos unha actuación de oficio na que reclamamos información a todos os concellos (Q/402/16). Os medios de comunicación e diferentes queixas indicaban que a maior parte dos autobuses urbanos xa están adaptados para persoas con discapacidade, pero seguen tendo problemas para usalos. O presidente da Confederación Galega de Persoas con Discapacidade (COGAMI) cita como exemplo a protesta dun actor que parou varios autobuses en Madrid porque non o deixaban subir coa súa cadeira de rodas. Cualifica de pésima a accesibilidade ao transporte urbano nas cidades de Galicia; ou as paradas ou o vehículo non están adaptados.

Os medios sinalaron que en Santiago de Compostela dous buses non contaban con rampla e noutro non funcionaba. Ademais, se a rampla é manual necesítase un acompañante, polo que se solicitou ao concello que modificase a ordenanza para eliminar a obrigatoriedade do acompañante, o que se rexeitou en 2014. Dos 52 vehículos, 18 teñen rampla automática e 23 manual. O concello sinalou que aínda non se cumpriu o prazo legal.

Outros concellos afirman que a maioría da súa frota de buses urbanos está adaptada a persoas con discapacidade. Na Coruña e Ferrol o 100 % contan con rampla. Na primeira había algún bus de reposto sen adaptar, pero a empresa estaba a acabar a súa adaptación. Con todo, é habitual que os usuarios os vexan sen adaptar. Ferrol conta con 17 buses (13 circulan a diario), todos adaptados. Con todo, os afectados relatan as súas dificultades (algúns só contan cun espazo e non poden subir dúas persoas, ás veces o espazo está ocupado por carros de bebes, non son capaces de chegar ao condutor para aboar o billete e é el quen ten que desprazarse, e en ocasións ten que deixar o seu posto para accionar a rampla manual). En Ferrol deuse un caso similar ao protagonizado polo actor.

En Vigo (121 buses) o 90 % están adaptados. Con todo, obsérvase que moitos autobuses pasan de longo porque a rampla está avariada. Pasan varios autobuses ata que chega ao que poder subir con normalidade. En Lugo 17 dos 22 autobuses son accesibles. Coa nova concesión adaptaranse o 100 %. E Ourense conta con 29 autobuses adaptados sobre unha frota de 38, e cun tren que vai ás termas (existen dúas unidades).

A estes inconvenientes súmase que moitas paradas non teñen marquesiña e outras están no medio da estrada.

O transporte interurbano por estrada atópase en peor situación, como sinala COGAMI. Hai empresas que teñen algún autobús de piso baixo, pero hai que avisar con varios días de antelación para telo dispoñible e para que a empresa "desmonte" os asentos; á volta non podes utilizalo. O presidente de COGAMI cualifica a situación de "terceiromundista". O problema nas contornas rurais é aínda máis grave, con paradas afastadas das vivendas.

Moitas respostas a queixas sobre este asunto consisten en lembrar que aínda non venceu o prazo de adaptación. Pola nosa banda rexeitamos esa simplificación, como xa desenvolvemos anteriormente.

A resposta dos concellos con servizo de transporte urbano foi a seguinte:

-Santiago de Compostela: conta con 41 autobuses adaptados (78,8 %), 18 con rampla automática e 23 con rampla manual. A distribución faise en función da demanda de viaxeiros con mobilidade reducida. O concello engade que "na actualidade está a prepararse a documentación para a prestación do servizo de transporte colectivo urbano de viaxeiros que dará cumprimento estrito á totalidade da normativa en materia de accesibilidade".

-A Coruña: dispón de 93 autobuses totalmente adaptados e con locución e aviso visual de parada.

-Vigo: toda a frota dispón de sistema de accesibilidade a través de plataforma eléctrica e sistema *Kneeling*. Tamén dispón dun servizo porta a porta. Ademais, realizaranse revisións semanais dos sistemas de accesibilidade de toda a frota e mantementos mensuais dos sistemas, creación dun protocolo de incidencias, e plan de substitución de ramplas avariadas (en 2015, 7, e en 2016, 5). Tamén se adquiren novos vehículos con sistemas máis avanzados de accesibilidade.

-Ourense: sinala que “para setembro (de 2016) sae a concurso a concesión do transporte urbano, onde o prego de condicións obriga á retirada de todos os vehículos que non teñan ramplas PMRSR”.

-Lugo: ten 25 autobuses e todos teñen plataforma accesible, 11 con dobre plataforma (manual e eléctrica).

Coas respostas proporcionadas constátase un continuado avance na accesibilidade do transporte urbano en Galicia e unha adecuada planificación para o cumprimento total das esixencias de adaptación no momento en que venza o prazo legal, para o que queda pouco tempo. É preocupante o estado das adaptacións dos vehículos de transporte interurbano. Estes problemas examinarémolos con detalle no próximo informe especial sobre accesibilidade que presentaremos ao Parlamento de Galicia.

> Constátense avances na accesibilidade do transporte urbano e unha adecuada planificación, pero é preocupante o estado das adaptacións do transporte interurbano

En Vigo coñecemos que a empresa concesionaria comprometeuse a mellorar a situación despois de pedir desculpas a un usuario afectado. Permanecemos atentos a esas melloras, que trataremos no informe especial sobre accesibilidade. Máis comúns son as deficiencias nos autobuses interurbanos (Q/282/16), respecto dos que se comproban carencias con frecuencia, aínda que deben quedar solucionadas pronto, o que testaremos a través do citado informe especial. Unha asociación referiuse á falta de accesibilidade na estación de FF.CC. do Barco de Valdeorras (Q/64859/16), o que confirmamos, a pesar do cal a empresa pública responsable (dependente do Estado) non deu conta de futuras melloras.

Na Q/14364/15 poñíase de manifesto que un menor con discapacidade intelectual non podía seguir os seus estudos cando debía empezar a súa etapa non obrigatoria debido á retirada do taxi que antes asumía a consellería de educación, á non adaptación do transporte interurbano e escolar, e á falta doutros recursos, como o 065 (Q/14364/15). As respostas dos órganos informantes adaptábanse aos preceptos que mencionaban. Con todo, o seu efecto e a falta de medidas de promoción levaban a confirmar a queixa, o que era tanto como confirmar a inxustiza de que esta persoa non poida proseguir os seus estudos comúns non obrigatorios, o bacharelato, nas mesmas condicións que outras persoas, polo que consideramos necesario buscar solucións. Anunciouse unha

convocatoria de axudas para sufragar estes gastos (Consellería de Política Social); que se tramitarían medidas urxentes para actualizar o sistema de transporte público e se contactaría coa empresa concesionaria da zona para informala da necesidade de destinar os vehículos accesibles aos servizos demandados (Consellería de Infraestruturas e Vivenda); e que o 065 comezou a realizar algún traxecto.

Pola súa banda, noutras queixas reclamáronse axudas para a adaptación de coches, que a consellería non presta (Q/589/16). Indicamos que no informe especial sobre accesibilidade incluiremos un estudo sobre a materia e un comentario para que se cren as axudas que se consideren. Si existen beneficios fiscais (exención do imposto de matriculación, de circulación e rebaixa no IVE). Tamén existen axudas da Consellería de Infraestruturas e Vivenda para a adquisición de taxis adaptados (https://www.xunta.gal/dog/Publicados/2016/20160715/AnuncioG0423-300616-0001_gl.html).

As asociacións de persoas xordas puxeron de manifesto a necesidade de instalar bucles magnéticos en lugares de uso público. Con motivo da visita da valedora a Pontevedra un grupo de persoas con discapacidade auditiva reclamou pola ausencia dese servizo en Pontevedra (Q/1081/16). A Consellería de Política Social respondeu que estaba a tramitar unha orde para subvencionar a través dos concellos melloras en accesibilidade, e entre as posibles melloras incluiría os sistemas de comunicación a toda a poboación, tales como bucles magnéticos. Pola súa banda o Concello de Pontevedra recoñeceu que aínda non os tiña nas súas dependencias, pero comprometeuse a instalalos.

Tamén destacaron as carencias no acceso á cultura e o lecer das persoas con discapacidade auditiva, especialmente nos cines. En 2013 formulamos unha recomendación para promovelo; a consellería aceptouna, pero seguiron apreciándose importantes carencias (queixa de oficio Q/13680/15), posto que faltaba a tecnoloxía adecuada (lentes especiais ou atrís). Expomos á Consellería de Política Social a necesidade de promover o acceso normalizado. Comprometeuse a proporcionar ás asociacións, aos cines ou ás persoas xordas os medios complementarios que permitan gozar do lecer nas salas de cine.

> A Consellería de Política Social respondeu positivamente ás nosas recomendacións para axudar á accesibilidade das persoas con discapacidade auditiva ao lecer, fundamentalmente ao cine, e a instalar bucles magnéticos

Reclamamos a creación de prazas personalizadas para persoas con mobilidade reducida, algo que xa existe nalgunhas cidades galegas. O Concello de Santiago de Compostela comprometeuse a iso, aínda que sen data de execución, polo que insistimos niso.

7. A chegada de refuxiados e a necesidade de mellorar as políticas de apoio

Un dos problemas de maior alcance ao que nos enfrontamos na actualidade en Galicia e no resto de España e Europa é a chegada masiva de solicitantes de asilo e refuxio. Ante iso reclamamos (en unión co resto dos Defensores do Pobo Autonómicos) unha política máis activa e eficaz. Tamén solicitamos información da Xunta de Galicia (Consellería de Política Social) co fin de coñecer a situación actual das súas políticas de acollida e como se desenvolven ante o aumento das necesidades.

> Os Defensores do Pobo Autonómicos reclamamos unha política máis activa e eficaz para abordar a chegada masiva de solicitantes de asilo e refuxio e respectar a súa dignidade e dereitos

Tanto os trámites para dar resposta ás solicitudes (no marco do Dereito Internacional e do ordenamento interno) como o programa de recolocacións e reasentamentos son materias de competencia estatal, que se planifican e xestionan polo ministerio competente a través do citado programa. Pola súa banda, as competencias en materia social das administracións autonómicas exércense (con posterioridade) en Galicia pola Consellería de Política Social. Con todo, debido ao carácter horizontal da materia, que se refire a moitos ámbitos, a intervención doutras consellerías é moi relevante (vivenda, educación, sanidade). A xestión do programa autonómico corresponde ás entidades ACCEM e Cruz Vermella.

Segundo a Consellería de Política Social, as dúas entidades xestoras informan de que na actualidade hai 144 persoas refuxiadas en primeira e segunda fase. Estas persoas están

repartidas entre as catro provincias galegas, nas localidades de Sarria, Coruña, Vigo e Carballeda de Valdeorras, concentrándose maioritariamente na Coruña. Trátase de persoas de nacionalidades diversas; entre as máis significativas están Venezuela, Siria, Iraq, Honduras e Ucraína, e en moitos casos trátase de familias con menores.

A consellería informou de que colabora con esas entidades facilitando e resolvendo os problemas que poden xurdir na acollida, entre os que destacan os recursos residenciais que facilita o IGVS en distintas localidades, a escolarización dos menores, o acceso ás prestacións sanitarias e o acceso aos servizos sociais nas localidades de residencia. A Dirección Xeral de Inclusión Social mantén reunións de coordinación periódicas coas entidades xestoras do programa para coñecer e tratar de resolver as dificultades que se expoñan.

Segundo a información que transmite o ministerio, a previsión é que nos próximos meses se axilice de forma notable a xestión das recolocacións e reasentamentos, polo que é probable que se dupliquen as prazas en Galicia. Permanecemos atentos á correcta xestión das nosas competencias para abordar adecuadamente esta grave situación que afecta os dereitos humanos de moitas persoas.

Ante a crise humanitaria que afecta a numerosísimos refuxiados en Europa os Defensores do Pobo Autonómicos (Andalucía, Cataluña, Canarias, País Vasco, Aragón, Comunidade Valenciana, Castilla y León, Navarra e Galicia) fixemos pública unha declaración na que mostramos a nosa consternación pola situación que afecta os solicitantes de asilo e refuxio en todo o continente, mentres os Estados membros da Unión Europea tramitan poucos procedementos de acollida ("con contagotas"). Reclamamos que se adopten con rapidez medidas destinadas a protexer eficazmente a vida, a integridade, os dereitos e a dignidade de centos de miles de seres humanos, moitos deles nenos, obrigados a fuxir dos seus países debido a conflitos devastadores, merecedores de protección internacional. Denunciamos o escaso cumprimento dos compromisos de recolocación e reasentamento das persoas refuxiadas en toda a Unión Europea e en particular en España, o que impide que as CCAA poidamos cumprir as funcións de acollida. Reclamamos a superación do lento sistema actual de acollida e que se favoreza a coordinación coas CCAA para posibilitar unha xestión máis rápida e capaz que permita dar resposta á magnitude do problema. Constatamos que ata agora non se ofreceu unha resposta adecuada aos solicitantes, o que fai precisas outras estratexias para afrontar o "cataclismo humanitario ao que se está enfrontando Europa".

Na mesma dirección pronúnciase a Declaración de Tirana, do 8 de setembro de 2016, asinada polo Instituto Internacional do Ombudsman (IOI) e a Federación Iberoamericana do Ombudsman (FIO), organizacións ás que pertence o Valedor do Pobo (tamén a rubricaron a Asociación dos Ombudsman do Mediterráneo -AOM- e a Asociación dos Ombudsman da Francofonía -AOMF-).

Para coñecer en detalle a posición dos defensores das CCAA poden consultarse os seguintes documentos: -Declaración conxunta dos Defensores do Pobo Autonómicos ante a crise humanitaria dos refuxiados e -O papel das Comunidades Autonómicas na actual crise de refuxiados; apuntamentos para a súa análise.

As diferentes queixas sobre o curso de procedementos de solicitude de refuxio e asilo foron trasladas á Delegación do Goberno en Galicia e á Consellería de Política Social (por exemplo, Q/64081/16).

8. A falta de pagamento das pensións de Venezuela

Iniciamos unha actuación de oficio ante a preocupación pola falta de pagamentos das pensións de persoas que traballaron e cotizaron en Venezuela. Recibíronse numerosas comunicacións por diferentes medios que daban conta de amplos atrasos nos pagos das pensións de españois, moitos deles galegos, que desenvolveron toda ou parte da súa vida laboral en Venezuela e que retornaron a España. Posteriormente recibíronse diferentes queixas polo mesmo asunto (Q/63732/16, Q/63782/16 e outras). Algúns efectos dos atrasos poden ser desafiuzamentos de vivendas, cortes de subministracións domésticas ou ter que reclamar axudas sociais ou aprazamentos de débedas.

Tras confirmar esta realidade a Valedora do Pobo dirixiuse ao Defensor do Pobo da República Bolivariana de Venezuela para solicitar a súa colaboración “en prol da pronta restitución dos dereitos das persoas afectadas”. Hai moitos meses que o Instituto Venezolano de Seguros Sociais non paga estas pensións, o que está a provocar graves situacións persoais e familiares no ámbito económico e social. Recentemente coñecemos o caso dunha persoa á que non se paga desde hai 16 meses. Á vista da falta de resposta desde Venezuela pedimos a mediación do presidente da Federación Iberoamericana do Ombudsman (FIO), á que pertencemos tanto o Defensor venezolano como o Valedor.

Realizamos diferentes accións ante a preocupación pola falta de pagamentos das pensións de persoas que traballaron e cotizaron en Venezuela, moitas galegas

9. A atención ás persoas sen teito

Desde hai tempo coñecemos dúas queixas pola situación de varias persoas sen fogar e o seu comportamento contrario á ordenanza de convivencia de Santiago de Compostela (Q/35804/15 e Q/39390/15). Os veciños e empresarios do centro histórico padecen frecuentes alteracións das normas de convivencia (ouriñar e defecar, consumir bebidas na vía pública, increpar ou asustar aos transeúntes…), polo que moitos cidadáns evitan a zona. Tras estes feitos existe un problema social do que son vítimas persoas sen fogar nin traballo, tal e como relatan as propias queixas, polo que reclaman que se lles preste auxilio, pero tamén que se garantan os dereitos dos demais.

A situación confirmouse pola ampla documentación solicitada, en especial o informe da policía local de Santiago de Compostela. O concello aceptou a existencia do problema e a necesidade de solucionalo. Como detallamos no pasado informe, realizamos un intenso labor de información e mediación, que continuamos este ano, co fin de promover solucións urxentes, atender aos afectados e evitar as continuadas alteracións das normas de convivencia cívica. O concello puxo en marcha programas de atención (pisos con características específicas, entre outras medidas), pero despois de moito tempo a situación segue igual. Tamén reclamou a participación das outras administracións, en especial a autonómica.

Dado que a situación de ambos os problemas segue sendo a mesma ao peche do informe atopámonos redactando unha recomendación para que o Concello de Santiago de Compostela aborde urxentemente a situación persoal e social dos protagonistas e se garantan os seus dereitos, por medios propios, en colaboración coas outras administracións con competencia na materia, ou por derivación a medios alleos, en razón da avaliación conxunta das circunstancias; e para que de forma urxente faga cumprir as normas municipais en materia de convivencia, posto que desde hai tempo se producen habituais conculcacións. Permanentemente estanse incumprindo as normas mínimas de convivencia, o que resulta de competencia municipal. Deben achegarse os recursos asistenciais precisos en razón das circunstancias, sen que iso prevaleza ou anule o debido respecto aos dereitos do resto das persoas, como sucede.

> Recomendaremos ao Concello de Santiago de Compostela que garanta os dereitos das persoas sen fogar e faga cumprir as normas municipais en materia de convivencia, que desde hai tempo se conculcan habitualmente

10. A atención sociosanitaria a persoas con enfermidade mental

Tamén este ano apreciamos carencias en materia sociosanitaria para a atención das persoas con enfermidade mental. A atención da Consellería de Sanidade faise desde a perspectiva da rehabilitación, a integración e a loita contra o estigma para a normalización mediante recursos hospitalarios e ambulatorios, segundo sinala. En cando aos recursos sociosanitarios, as persoas con trastorno severo con déficit funcional recuperable contan con dotacións específicas para ser atendidos; o SERGAS conta con 540 prazas para a atención do trastorno de longa evolución. Ademais, existen recursos complementarios non hospitalarios para persoas con trastorno mental crónico e severo, as unidades de apoio comunitario (pisos protexidos, unidades de apoio social intermedio e unidades residenciais). O SERGAS dispón de 192 prazas en pisos protexidos, 904 prazas en centros de rehabilitación social e 119 prazas en unidades residenciais.

Tamén no ámbito sociosanitario as Consellería de Sanidade e de Política Social asinaron un convenio para o traballo conxunto de apoio e atención ás persoas con enfermidade mental de duración prolongada, curso crónico e estabilizadas desde o punto de vista sanitario. A Consellería de Política Social facilita a derivación das persoas que estean en situación de discapacidade e/ou dependencia a centros residenciais de promoción da autonomía ou atención á dependencia axustados ás súas necesidades psicosociais, sempre que non dispoñan de rede social adecuada, e o SERGAS facilita o apoio ao centro para os coidados sanitarios, en especial a saúde mental, e desenvolve un programa de formación continuada dos profesionais dos centros para os coidados de persoas con trastornos mentais.

Así pois, a consellería competente en materia sanitaria conta con recursos específicos en materia sociosanitaria para a atención das persoas con enfermidade mental, pero tamén se fan derivacións a centros de promoción da autonomía e atención a dependencia de persoas estabilizadas. Neles non se descoida a atención á saúde mental; nos devanditos centros facilítase apoio para os coidados específicos e proporciónase formación dos profesionais.

O exposto non quere dicir que a non se dean situacións nas que os recursos non resulten adecuados, o que habería que examinar de forma individual. Os servizos sociais normalmente orientan a súa actuación cara ao sistema de dependencia, que non sempre ten recursos específicos para atender este tipo de situacións, como comprobamos nalgunha queixa (Q/12487/16). Pero dispón de recursos de carácter sanitario ou sociosanotario (hospitalarios, extrahospitalarios, recursos de máis longa estancia, recursos sociosanitarios de ambas as consellerías…), como vimos. Non obstante, é común apreciar certas carencias no terreo sociosanitario, polo que realizaremos un estudo monográfico da materia.

> A administración autonómica conta con recursos sanitarios e sociosanitarios para atender ás persoas con enfermidade mental, pero aprécianse carencias neste último aspecto

Na queixa Q/597/16 o Movemento Galego da Saúde Mental sinala que se dan ingresos de persoas con enfermidade mental en residencias non adecuadas; como exemplo sinala que unha enferma morreu por atragoamento nunha residencia para anciáns e discapacitados intelectuais. Con todo, unha posible relación causa-efecto do falecemento e a falta de atención adecuada coñeceríase no procedemento derivado da denuncia dos seus familiares, polo que serían estes os que coñecerían os detalles e no seu caso poderían promover as accións que considerasen.

11. As axudas por fillos menores de 3 anos

A denegación de axudas por fillos menores de 3 anos motivou novas queixas (por exemplo, Q/396/16). A dedución autonómica por nacemento ou adopción de fillos non se pode facer por quen carece da obrigación de declarar, polo que se crean axudas equivalentes; con todo, en ocasións existe a obrigación de declarar sen que á súa vez se poida ser beneficio da dedución, a pesar de tratarse de situacións económicas precarias. Trátase dunha situación inxusta, o que trasladamos á consellería, que respondeu que estudaría a nosa petición. Concluíu que supoñería un incremento de gasto non consignado que resulta inviable na actualidade, aínda que seguirá estudando esa posibilidade. Pero ao tempo informou de que adoptara medidas na liña indicada; incrementara o orzamento destinado á prestación (de 1,8 millóns a 3 millóns en 2016), e puxo en marcha novas medidas de apoio, como as axudas directas de 1.200 € por

nacemento ou adopción de menores dun ano, dotada con 18 millóns e que chegará a 8 de cada 10 familias.

> Como resposta ao criterio que lle trasladamos a Consellería de Política Social aumentou o orzamento para axudas por fillos menores de 3 anos e puxo en marcha novas medidas por nacemento ou adopción

12. Queixas non admitidas a trámite e remitidas a outros defensores

Só 12 queixas (4,38%) non foron admitidas a trámite por carecer dos requisitos formais establecidos na lei do Valedor do Pobo (art. 18) ou por concorrer as circunstancias enumeradas nos seus arts. 20 e 21. As circunstancias que motivan a non admisión son o coñecemento xudicial presente ou pasado da queixa; a non actuación previa da administración competente; a ausencia de indicios de actuación irregular da administración; e a natureza xurídico-privada do problema. En calquera caso, sempre se comunica a inadmisión, explícase o motivo desa decisión, e infórmase ao interesado do máis oportuno na defensa dos seus dereitos ou intereses lexítimos, se observamos que existe unha posible actuación alternativa.

Pola súa banda, 3 queixas remitíronse á defensora del pueblo (1,09%), por tratarse de asuntos de competencia da Administración Xeral do Estado.

IV. RESOLUCIÓNS DO VALEDOR DO POBO

RESOLUCIÓNS DA ÁREA DE SERVIZOS SOCIAIS					
Nº	EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	ENLACE
1	Q/12585/15	Contía do copago dunha residencia pública	Consellería de Política Social 23-03-16	NON ACEPTADA	Q/12585/15
2 e 3	Q/266/15	Non prestación de horas aprobadas do servizo municipal de axuda no fogar	Consellería de Política Social 4-04-16	ACEPTADA	Q/266/15
			Concello de Camariñas	NON ACEPTADA	
4	Q/13021/15	Atraso na atención á dependencia	Consellería de Política Social 20-06-16	ACEPTADA PARCIALMENTE	Q/13201/15
5	Q/224/16	Denegación de exención do IVTM a unha persoa con discapacidade por incapacidade laboral	Deputación Provincial da Coruña 30-09-16	ACEPTADA PARCIALMENTE	Q/224/16
6	Q/1134/16	Atraso no ingreso en residencia (lista de espera)	Consellería de Política Social 04-01-17	PENDENTE	Q/1134/16
7	Q/13364/16	Denegación de exención do IVTM a unha persoa con discapacidade por incapacidade laboral	Concello de Oleiros 03-01-17	PENDENTE	Q/13364/16

V- CONSIDERACIÓNS FINAIS

A maioría das queixas da área refírense a situacións de exclusión ou risco de exclusión social, en aumento desde o comezo da crise, a atrasos na atención á dependencia, e á conculcación de dereitos de persoas con discapacidade.

As queixas por exclusión social ou risco de caer nela requiren unha resposta inmediata; se non se tramitan, resolven e executan con prontitude perden o seu sentido. A maioría das queixas por risgas xa non se refiren a demoras; aínda así, confirmamos as reclamacións por atrasos que recibimos, pero eses atrasos non se prolongaron, posto que a resposta ás queixas adoita acompañarse da resolución. As queixas relativas a risgas centráronse na súa retirada ou suspensión ou na falta de recoñecemento de complementos. Isto último débese en gran medida a que aínda non se desenvolveu a lei.

Realizamos numerosas actuacións en contra de desafiuzamentos e de determinadas cláusulas abusivas de entidades financeiras en contratos de hipoteca. Tamén foron necesarias actuacións contra a pobreza enerxética.

As queixas en materia de dependencia seguen referíndose a atrasos, pero en menor medida, sobre todo despois de que numerosas actuacións da institución conseguisen erradicar unha mala praxe que atrasaba moitos expedientes (prolongados atrasos nas solicitudes de prestacións económicas por coidados na contorna familiar).

Agora a maior parte das queixas por dependencia se refiren a problemas cos copagos, a diminución das libranzas ou as listas de espera para servizos. As reducións das prestacións ou os aumentos de copagos fixéronse de acordo coa legalidade, pero prexudicaron os usuarios e as súas familias.

É conveniente buscar unha fórmula que permita respectar o mínimo vital dos copagos cando se reciben rendas análogas ás prestacións de dependencia e ampliar as compensacións por falecemento sen atención mediante un procedemento simplificado e rápido que evite acudir a outras vías.

As prazas residenciais son escasas, sobre todo nas contornas urbanas, algo que poñemos de manifesto desde hai tempo. A consellería respondeu positivamente á advertencia de falta de prazas e anunciou medidas para corrixila, entre elas a creación de 7 novas residencias nas cidades.

En materia de atención á discapacidade son frecuentes as queixas por falta de accesibilidade ou adaptacións. En decembro de 2017 acaba o prazo para moitas delas, polo que estamos a redactar un Informe Especial sobre accesibilidade coas organizacións máis representativas de defensa dos dereitos das persoas con diversidade funcional (ONCE, COGAMI, FADEMGA-Plena Inclusión e Federación de asociacións de persoas xordas). Moitas respostas a queixas consisten en lembrar sen máis que aínda non venceu ese prazo. Pola nosa banda rexeitamos esa simplificación e adoitamos lembrar que son necesarias adaptacións progresivas, planificadas e executadas de forma continuada durante o amplo prazo concedido.

A Consellería de Política Social respondeu positivamente ás nosas recomendacións para axudar a que as persoas con discapacidade auditiva accedan aos centros de lecer, fundamentalmente aos cines, e a instalacións con bucles magnéticos.

Non se desenvolveu a lei de accesibilidade, aínda que a consellería competente comprometeuse a que o desenvolvemento se aprobe no segundo trimestre de 2017.

Recomendamos a tarxeta de discapacidade para facilitar a acreditación e este ano a Consellería de Política Social púxoa en marcha. Danse casos de falta de equiparación das persoas declaradas incapacitadas laboralmente coas persoas con discapacidade, sobre todo no ámbito local, polo que se expón a conveniencia de acreditar esta forma de discapacidade (equiparada legalmente) mediante o carné ou de calquera outra forma que evite estas situacións.

Insistimos na necesidade dunha cota para persoas con discapacidade intelectual nas probas de ingreso na administración. Este ano convocáronse as primeiras prazas e anunciouse que a reserva se estendería ás listas de emprego temporal. Tamén se adoptaron medidas recomendadas para evitar o desarraigamento das persoas con discapacidade intelectual mediante a permanencia no seu centro ao cumprir a idade límite de educación especial, coa creación de prazas do sistema de dependencia, e co fomento dos concertos sociais.

Os Defensores do Pobo Autonómicos reclamamos unha política máis activa e eficaz para abordar a chegada masiva de solicitantes de asilo e refuxio e respectar a súa dignidade e dereitos.

Realizamos diferentes accións para que cese a falta de pagamento pensións de persoas que traballaron e cotizaron en Venezuela, moitos delas galegas.

Coñecemos que permanecen sen garantía os dereitos das persoas sen fogar no centro histórico de Santiago de Compostela, polo que reclamamos do concello que aborde a súa situación e tamén faga cumprir as normas municipais en materia de convivencia, da súa competencia, posto que desde hai tempo se conculcan habitualmente.

A administración autonómica conta con recursos sanitarios e sociosanitarios para atender ás persoas con enfermidade mental, pero aprécianse carencias neste último aspecto. Por iso pretendemos realizar un documento especial sobre a materia.

Como resposta ao criterio que lle trasladamos a Consellería de Política Social aumentou o orzamento para axudas por fillos menores de 3 anos e puxo en marcha novas medidas por nacemento ou adopción.

ÁREA DE EMIGRACIÓN E TRABALLO

I. INTRODUCIÓN

A área de emigración e traballo abarca as materias relacionadas con emigración e inmigración, traballo e seguridade social.

> Nesa área recíbese un volume importante de queixas cuxa competencia corresponde ao Defensor del Pueblo

xa que, pola materia que se contempla no apartado de traballo e seguridade social, boa parte das actuacións administrativas obxecto de supervisión correspóndense con órganos dependentes da Administración central do Estado (solicitude de pensións, prestacións de desemprego, recoñecemento de incapacidades, etc.).

No que se refire á área de traballo e seguridade social, o Estado ten competencia exclusiva sobre a lexislación laboral, sen prexuízo da súa execución polos órganos das comunidades autónomas (artigo 149.1.7º).

No artigo 29.1 do Estatuto de autonomía de Galicia establécese que corresponde á Comunidade Autónoma a execución da lexislación do Estado en materia laboral, asumindo as facultades, competencias e servizos que neste ámbito, e no nivel de execución, ostenta actualmente o Estado con respecto ás relacións laborais, sen prexuízo da alta inspección de este.

Así mesmo no artigo 33.2 establécese que en materia de seguridade social corresponderá á Comunidade Autónoma o desenvolvemento lexislativo e a execución da lexislación básica do Estado, salvo as normas que configuren o réxime económico da mesma. Correspóndelle tamén á nosa comunidade a xestión do réxime económico da seguridade social en Galicia, sen prexuízo da caixa única.

> A maioría das queixas que foron atendidas nesta área refírense a cuestións cuxa competencia lle corresponde ao servizo público de emprego de Galicia

de forma que se admiten a trámite para seguir o procedemento habitual de investigación.

Mediante o Decreto 289/1997, do 9 de outubro, a Comunidade Autónoma de Galicia asumiu as funcións e servizos transferidos pola Administración do Estado referidos á

xestión realizada polo Instituto Nacional de Emprego no ámbito do traballo, o emprego e a formación, correspondéndolle á Consellería de Traballo e Benestar o exercicio das competencias e funcións, entre outras materias, no relativo ás políticas activas de emprego. Con data 5 de outubro de 2015 publícase o Decreto 116/2015, do 4 de outubro, polo que se establece a estrutura orgánica da Xunta de Galicia pasando a Consellería de Economía, Emprego e Industria a ter entre outras as competencias de propoñer e executar as directrices xerais do goberno no ámbito laboral, que engloba as competencias en materia de políticas activas de emprego e política laboral, a través da Secretaría Xeral de Emprego.

Unha gran parte das queixas recibidas durante 2016 refírense a cuestións cuxa competencia lle corresponde ao Servizo Público de Emprego de Galicia, tramitándose todas elas ante a Secretaría Xeral de Emprego, afectando a maioría á Dirección Xeral de Orientación e Promoción Laboral.

As queixas que facían referencia a cuestións relacionadas coa Seguridade Social unhas foron directamente tramitadas a través das distintas direccións provinciais afectadas e outras derivadas directamente ao *Defensor del Pueblo*, tal como exponse ao longo deste informe.

II. DATOS CUANTITATIVOS

No ano 2016 presentáronse 79 queixas nesta área. Foron admitidas a trámite 41 das cales 33 foron concluídas e 8 atópanse en tramitación.

Foron remitidas ao Defensor del Pueblo 17 e 21 queixas foron inadmitidas.

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciaas	79		79	
Admitidas	41	51,90 %	41	51,90 %
Non admitidas	21	26,58 %	21	26,58 %
Remitidas ao Defensor del Pueblo	17	21,52 %	17	21,52 %

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	33	80,49 %	33	80,49 %
En trámite	8	19,51 %	8	19,51 %

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2016, a situación actual é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2015	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2016
2014	0	3	3	3	0
2015	7	13	20	20	0

III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN

Como queda sinalado no epígrafe anterior o número de queixas admitidas a trámite durante o ano 2016 foron 41. Xunto a elas tramitáronse 20 que se presentaron en anos anteriores.

As queixas máis numerosas das admitidas a trámite refírense fundamentalmente a emprego, centradas esencialmente en cuestións que fan referencia aos cursos de formación, axudas para promoción de emprego autónomo, atrasos no pago de axudas concedidas para transporte e conciliación, axudas a desempregados en formación, sobre a titulación esixida para un curso de desemprego, sobre convocatoria de cursos AFD no ano 2015, etc., todas elas relacionadas coa Consellería de Economía, Emprego e Industria.

Presentáronse tamén un número significativo de queixas contra o Instituto Nacional da Seguridade Social, unha gran parte delas motivadas por denegacións de solicitudes de incapacidade laboral. Outros asuntos sobre os que se presentaron queixas en relación ao INSS fan referencia a solicitude de pensión por falecemento da persoa coa que convivía, denegación da tarxeta sanitaria europea, alta médica a unha persoa que se considera incapacitada, solicitude de nova valoración da situación socio-sanitaria dun traballador autónomo, descontos na pensión de xubilación.

Outras queixas presentadas fan referencia á información sobre riscos laborais, sobre o conxunto de ingresos dunha pensión contributiva do Reino Unido, etc.

Como xa dixemos a maioría das queixas fan referencia a cuestiones relacionadas co emprego e a formación, e o INSS. Con todo cremos necesario detallar o contido dalgunha queixa máis para ter unha visión máis completa das cuestións que expoñen os cidadáns na oficina do Valedor do Pobo e que se tramitan nesta área.

1. Traballo

Presentáronse bastantes queixas relativas a cursos de formación cuxa xestión corresponde ao Servizo Público de Emprego de Galicia.

O Servizo Público de Emprego de Galicia integra todas as unidades da Administración autonómica que prestan servizos ou exercen funcións no ámbito das políticas activas de emprego na Comunidade Autónoma.

Enténdense por políticas activas de emprego o conxunto de accións desenvolvidas nos ámbitos da orientación laboral, de mellora e capacitación das persoas demandantes e traballadores proporcionándolles formación e experiencia profesional, e de intermediación entre ofertas e demandas, para mellorar as posibilidades de acceso ao emprego por parte de persoas desempregadas, ou adoptar e actualizar os coñecementos e habilidades de persoas traballadoras que desexen mellorar o seu emprego.

Todas as queixas presentadas nesta área gardan relación coas políticas activas de emprego desenvolvidas pola Xunta de Galicia.

Aboamento incorrecto de axudas ao transporte en cursos de formación.

Preséntansenos queixas por esta cuestión ao considerar que as axudas que perciben por este concepto non están a ser ben aboadas.

Na queixa Q/71/16 indícasenos que lle corresponde unha axuda ao transporte con motivo da asistencia a un curso de formación subvencionado pola Xunta. Indica que o seu domicilio está noutro municipio situado a 30 Km do centro de formación, véndose obrigado a utilizar o seu vehículo particular. Aínda que está empadroado noutro municipio figura inscrito na oficina de emprego do municipio no que se celebra o curso. A Xunta abóalle en concepto de transporte a cantidade correspondente aos quilómetros que existen entre o centro de formación e o domicilio que figura na inscrición na oficina de emprego. Reclama que ten dereito a que lle paguen a cantidade correspondente aos quilómetros que existen desde o seu domicilio de residencia. Indícanos que presentou reclamación neste sentido e que foi desestimada.

Solicitada información á Consellería de Economía, Emprego e Industria respóndennos dicindo que efectivamente o denunciante solicitou unha axuda de transporte en vehículo propio, por participar no curso 865/2015, ao amparo da Orde do 28 de maio de 2015, pola que se establecen as bases reguladoras e se procede á convocatoria pública de subvencións para a concesión de bolsas de axudas para persoas traballadoras e desempregadas que participan en accións formativas de formación profesional.

Non puido ser atendida a súa reclamación porque a citada orde establecía que a axuda ao transporte en vehículo propio ten como domicilio de referencia o que figure na súa demanda de emprego e, en consecuencia, o que lle corresponde é a cantidade que multiplica 0.10 céntimos por 4 Km. e 74 días de asistencia. Concluíuse o expediente ao

entender que non existía unha actuación irregular por parte da consellería que aplicou correctamente a norma que regulaba a convocatoria.

Atraso nos pagos de axudas por cursos de formación.

Son moi numerosas o número de queixas presentadas por este motivo e todas elas son similares. Axudas solicitadas e concedidas, cursos xa finalizados e demoras de varios meses no pago das mesmas. Facemos referencia a algunha da queixas. Na Q/296/16 infórmasenos que a pesar de transcorrer varios meses desde a finalización do curso non percibiu as axudas por transporte, minusvalías, fillos a cargo menores de 6 anos e itinerario personalizado de inserción, axudas concedidas e non abonadas.

Solicitada a correspondente información comunícasenos que efectivamente con data 26/12/2016 aprobouse a resolución favorable á concesión da axuda solicitada, resolución fiscalizada o 06/04/2016 pola intervención territorial, atopándose pendente de pago.

No expediente Q/292/16 infórmasenos que levan 9 meses sen percibir as axudas a desempregados en formación, atopándose nesta situación o 68 % das persoas con dereito a percibir esas axudas.

Solicitada a información correspondente a Consellería de Economía, Emprego e Industria indica que o interesado presentou a solicitude de axuda o día 21/07/2015, aprobándose a dita solicitude o día 02/12/2015. Con data 11/04/2016 atópase o expediente pendente de fiscalización na intervención territorial e unha vez finalizado procederase ao aboamento da cantidade recoñecida.

No expediente Q/366/16 infórmasenos que o día 21/07/2015 iníciase a acción formativa e o día 29/07/2015 solicita a axuda, finalizando a acción formativa o día 11/12/2015. O día 14/12/2015 a consellería informouno resolvendo a concesión dunha bolsa de asistencia vinculada a un itinerario personalizado de inserción (IPI), de 9 euros por día asistido.

Ante o atraso no aboamento da axuda indícanos que se puxo en contacto telefónico en varias ocasións coa consellería sen obter ningún tipo de resposta, descoñecéndose cando se poderá levar a cabo o pago da axuda concedida. Solicitada información comunícasenos que con data 06/04/2016 fiscalizouse o pago pola intervención territorial e procederase ao aboamento da cantidade recoñecida.

Idénticas ou similares situacións expóñensenos nos expedientes Q/406/16; Q/407/16; Q/430/16; Q/555/16, etc.

En relación ao contido destas queixas nas que se pon de manifesto a demora no pago das bolsas e axudas a persoas desempregadas que participan en accións de formación profesional para o emprego debemos sinalar que xa no informe do ano 2015 faciamos referencia a esta cuestión.

Non é posible aboar estas axudas no exercicio cando a concesión se produce nunha data na que o orzamento está pechado, tendo en consecuencia que aprazar os pagos para o exercicio seguinte. Como o orzamento non se abre ata xa avanzado o primeiro trimestre provoca que os expedientes de pago se demoren na súa tramitación ante intervención para a súa fiscalización, sen cuxo trámite non pode procederse ao aboamento da axuda recoñecida.

> Non entendemos as razóns que xustifican que axudas solicitadas en xullo se concedan en decembro, facendo imposible o seu pago no exercicio no que se celebran os cursos e provocando coa demora nos pagos serias dificultades en persoas que se atopan nunha situación de precariedade.

No caso de que tivese que ser así entendemos que as accións orzamentarias de peche dun exercicio e apertura do seguinte deben realizarse no menor prazo posible para evitar demoras na tramitación de obrigacións formalmente recoñecidas evitando o prexuízo a terceiros.

Outro tipo de queixas.

Existen varias queixas nesta área que fan referencia a outras cuestións. Nos expedientes Q/902/16 e Q/12614/16 faise referencia á falta de resposta a senllos recursos de reposición tendo transcorrido longamente o prazo establecido pola lei para a súa resolución, resolvéndose, coa nosa intervención, en ambos casos.

No expediente Q/63836/16 faise referencia ao mal funcionamento da páxina web do Servizo Público de Emprego de Galicia, en relación ao acceso co certificado e DNI da oficina virtual. Problema debido ás tarefas de mantemento vinculadas á renovación de

certificados que obrigou a interromper o servizo durante uns días, estando plenamente operativo en todo momento o acceso por usuario e clave.

No expediente Q/63726/16 pónsenos de manifesto o desacordo coa non admisión nun obradoiro de emprego, tramitada a queixa puidemos apreciar que se aplicaron os principios de igualdade, mérito, capacidade, transparencia e imparcialidade.

> Da casuística das queixas recibidas durante 2016 dedúcese que na súa gran maioría non se aprecian actuacións irregulares da administración en sentido estrito.

Con todo entendemos que debe facerse unha reflexión relativa ao ámbito máis subxectivo dos casos, pois nas circunstancias que vivimos, cunha conxuntura económica complicada e socialmente sensible, cun nivel de paro aínda moi elevado, por parte dos servizos públicos debe de facerse un esforzo para que as persoas afectadas en procesos como os que relatamos vexan as súas expectativas e oportunidades atendidas en tempo e forma. É importante igualmente que o trato dispensado aos cidadáns, demandantes de emprego e formación, non sexa unicamente correcto e atento, senón tamén comprensivo coas, moitas veces, delicadas situacións derivadas da realidade socio-económica.

2. Seguridade Social

Polo que respecta á materia de seguridade social o número de queixas non é moi elevado e tratan sobre cuestións que quedan á marxe do labor de supervisión da oficina do Valedor do Pobo. Nalgunha delas, como na que trata o expediente Q/63922/16, requírese a nosa intervención como consecuencia do procedemento iniciado polo INSS para o reintegro de prestacións da seguridade social indebidamente percibidas, téndolles que responder que son procedementos abertos non finalizados sobre os que non existe unha resolución firme, non podendo por tanto supervisar ningunha actuación e indicándolles que ao ser o INSS un organismo dependente do Ministerio de Emprego e Seguridade Social, terá que dirixirse unha vez que exista un resolución, ao Defensor del Pueblo, institución que ten a competencia para supervisar a Administración xeral do Estado.

Noutros casos (Q/63848/16), infórmasenos dun problema en relación coa redución de xornada por coidado de menores afectados por cancro ou outra enfermidade grave. Debido a un problema coa Mutua non se lle estaba cotizando o 100 %, tal como establece o artigo 237.3, parágrafo segundo do Real Decreto lexislativo 8/2015, do 30 de outubro,

polo que se aproba o texto refundido da Lei Xeral de Seguridade Social. Unha vez postos en contacto co INSS trasladándolle esta situación informamos ao interesado de que se comprobou a situación, debida a que non se transmitiu correctamente pola Mutua, solucionándose xa.

Preséntasenos tamén unha queixa, Q/63793/16, onde se pon de manifesto que téndoselle concedido unha pensión por xubilación anticipada, aplicándoselle unha redución do 16 % sobre a base reguladora, presentara un escrito, unha vez cumpridos os 65 anos, solicitando que se revisase o importe da súa pensión. Por parte do INSS remitíuselle unha resolución denegatoria sen que presentase ningún recurso posterior.

A queixa foi concluída e arquivada, despois de recibir información do INSS. Comunicóuselle que a redución da porcentaxe que se aplica sobre a base reguladora é de carácter permanente, é dicir, non se aplica só durante os dous anos que anticipou a xubilación, e as revalorizacións irán sempre calculadas sobre o importe inicial da pensión.

Presentáronse tamén dúas queixas en relación coa Inspección de Traballo, na Q/63709/16, solicítase que se informe das inspeccións realizadas, como consecuencia das súas denuncias, a unha empresa. Postos en contacto coa Inspección Provincial de Traballo remítenos a información requirida que lle foi trasladada puntualmente ao interesado.

Noutro caso, preséntase unha denuncia, Q/62836/16, que solicitaba o anonimato, na que se informa da situación ilegal de traballadores inmigrantes nunha empresa. Postos en contacto coa Inspección de Traballo, esta informa das actuacións levadas a cabo como consecuencia da nosa intervención.

> Queremos poñer de manifesto en todos estes casos, a atención, amabilidade e a pronta resposta que recibimos dos directores provinciais do INSS e os xefes da inspección de Traballo, cos que nos puxemos en contacto para a tramitación destas queixas. Colaboraron en todo momento con esta oficina para informarnos e resolver, no seu caso, os asuntos que lles expuñamos.

Outro tipo de cuestións que se nos expuxo nesta área ao longo do ano 2016, estiveron relacionadas coas denegacións de solicitudes de incapacidade laboral por parte do INSS. En case todos os casos procedemos a enviar o expediente ao Defensor del Pueblo ao

entender que esta institución non pode cuestionar as valoracións médicas nin as resolucións que adopta a administración con base nas devanditas valoracións, non procedendo a nosa intervención. Remitímolas ao Defensor del Pueblo ao entender que, se o estima conveniente, pode dentro das súas competencias, solicitar a revisión dos informes emitidos.

3. Queixas remitidas ao Defensor del Pueblo e queixas non admitidas.

Como xa expuxemos remitíronse ao Defensor del Pueblo case todas as queixas nas que se poñía de manifesto a desconformidade coa denegación de solicitudes de incapacidade laboral. Todas as queixas remitidas ao Defensor del Pueblo relacionábanse con cuestións dependentes da Administración central do Estado, relacionadas con permisos de residencia, solicitude de pensión por falecemento da persoa coa que convivía, devolución de prestación contributiva de desemprego, alta médica polo INSS dunha persoa que se considera discapacitada, accidente laboral e actuación da mutua laboral, etc.

En relación coas queixas inadmitidas a maioría ten que ver con cuestións sobre as que non recae unha actuación administrativa previa e nalgúns casos relaciónanse con denegacións de incapacidade laboral que foron recorridas no xulgado do social atopándose nalgúns casos con sentenzas firmes e noutros pendentes de sentenza. Existe algunha onde se nos solicita que lle recomendemos algún avogado especializado en temas de incapacidades, ou embargos de salarios por débedas empresariais.

> En todos os caso nos que se inadmite a queixa expóñense os motivos e cando é posible ofrécense solucións alternativas polas que pode optar.

IV. RESOLUCIÓNS DO VALEDOR DO POBO

Para a tramitación das queixas incluídas nesta área, non foi necesario impulsar a súa resolución mediante recomendacións, suxestións ou a formulación de recordatorios de deberes legais.

V. CONSIDERACIÓNS FINAIS

Tras a análise e valoración do actuado ao longo do ano 2016 nesta área podemos diferenciar claramente dous tipos de queixas que se centran, a maioría, en cuestións

relacionadas coas políticas activas de emprego e en reclamacións por denegación de incapacidades laborais por parte do Instituto Nacional da Seguridade Social.

Estes dous grandes bloques de queixas teñen tamén unha tramitación diferente.

Todas as relacionadas coas políticas activas de emprego tramítanse nestas oficinas solicitando información, fundamentalmente ante a Secretaría Xeral de Emprego.

Non podemos dicir que observemos actuacións irregulares por parte da administración pero si consecuencias que ocasionan prexuízos aos cidadáns beneficiarios das axudas para persoas desempregadas que participan en accións formativas. No informe do ano 2015 incidiamos nesta cuestión.

Observamos que nas respostas recibidas infórmasenos que as solicitudes de bolsas e axudas se presentan a mediados de ano e resólvense no mes de decembro, facendo imposible que esas obrigacións poidan atenderse dentro do exercicio e ocasionando prexuízos ás persoas beneficiarias, a maioría en situación de precariedade, que teñen que facer fronte a uns gastos que se lles aboan meses despois de finalizar a acción formativa.

Se se condiciona o aboamento destas axudas á apertura do orzamento sería necesario que as actuacións orzamentarias e contables do peche dun exercicio e de apertura do seguinte se realizasen no menor prazo posible para evitar estas demoras na tramitación das obrigacións recoñecidas e en consecuencia, adiantar os pagos.

En canto ao segundo bloque de queixas, como xa afirmamos céntranse fundamentalmente en reclamacións ao INSS. Unha parte delas tramitámolas directamente coas direccións provinciais e outras remitímolas ao Defensor del Pueblo por non ter a oficina do Valedor do Pobo competencias para supervisar a actuación do INSS.

Aínda que non foi necesario efectuar recomendacións nin suxestións dirixidas á administración, si consideramos oportuno, como xa fixemos constar no informe do ano 2015, que dada a natureza do problema que motiva as queixas e a especial sensibilidade e, nalgúns casos, situación de precariedade, que caracteriza aos interesados debe procurarse un especial esmero no trato ao cidadán por parte da administración, ofrecendo unha resposta máis rápida, sen dilacións nin demoras, aos problemas que estes expoñen.

AREA DE SANIDADE

I. INTRODUCCION

A propia existencia do sistema de sanidade pública atopa amparo a nivel constitucional ao estar recoñecida a protección da saúde como un dereito fundamental do Título I "Dos dereitos e deberes fundamentais". Son os poderes públicos os encargados de organizar e tutelar a saúde pública a través de medidas preventivas e das prestacións e servizos necesarios. O desenvolvemento deste dereito a nivel lexislativo, institucional e organizativo levou á creación dun sistema público sanitario cuxo despregamento normativo permitiu a creación dun Sistema Nacional de Saúde e o seu correspondente catálogo de prestacións co fin de garantir a todo o Estado español as condicións básicas e comúns para unha atención integral, continuada e adecuada. A estrutura organizativa dun estado de autonomías como o noso configurou un sistema sanitario complexo no que o estado central asume a responsabilidade de áreas estratéxicas como a coordinación xeral, a lexislación sanitaria básica, a definición da carteira de servizos básica, a política farmacéutica e a cooperación entre as diferentes rexións autónomas. As comunidades autónomas teñen á súa vez poderes de planificación e capacidade para organizar os seus servizos de saúde, respectando a carteira de servizos básica fixada polo goberno central.

A partir da estrutura organizativa sinalada, é fácil comprender como as directrices estatais básicas condicionan a atención sanitaria prestada polo Sistema Galego de Saúde, e sen dúbida, unha das medidas con maior impacto dos últimos anos, o Real Decreto-lei 16/2012 para garantir a sustentabilidade do SNS e mellorar a calidade das súas prestacións, levou importantes e transcendentais implicacións no sistema de saúde galego.

> As medidas de sustentabilidade financeira orixinaron un considerable aumento de reclamacións de cidadáns que, en esencia, consideran ameazado un dos piares fundamentais do noso estado de benestar como é o da asistencia sanitaria.

Este aumento da intervención do Valedor do Pobo na área de sanidade, que empezou a ter relevancia xa no ano 2013 con 147 expedientes, mantívose constante desde entón, chegando no ano 2016 a rexistrarse ata un total de 274 reclamacións (158 queixas no ano 2014 e 256 no exercicio 2015).

Aínda a risco de ser redundantes, dado que xa en informes anteriores puxéronse de manifesto os aspectos fundamentais desta reforma sanitaria, consideramos que resulta de interese facer novamente un pequeno esbozo das cambios rexistrados, pois a pervivencia das medidas adoptadas continúa condicionando o tipo de solicitudes de amparo que se rexistran no Valedor do Pobo. A configuración do actual marco socio-sanitario despois do ano 2012 céntrase principalmente nos seguintes aspectos:

Prescrición farmacéutica: introdución do sistema de copago en medicamentos e outros produtos farmacéuticos; ampliación dos supostos de exclusión da prestación farmacéutica no sistema nacional de saúde de medicamentos e produtos sanitarios; e sistema de fixación dos prezos para os medicamentos e de prezos de referencia, entre outros.

Catálogo de prestacións do SNS: é substituído pola "carteira común de servizos", na que se diferencia entre varias categorías de prestacións ou servizos en función do seu financiamento con cargo aos fondos públicos, establecéndose tres modalidades: básica, suplementaria e de servizos accesorios. Contémplase a posibilidade de que as comunidades autónomas poidan aprobar as súas carteiras de servizos introducindo técnicas, tecnoloxías ou procedementos non contemplados na carteira común, de forma que a carteira común é a que fixa o montante que financia o Servizo Nacional de Saúde, mínimo garantido en calquera parte do territorio español, pero que pode ser complementado pola comunidade autónoma.

Recuperación do concepto de asegurado: vincúlase o dereito ao acceso da protección da saúde en función da vinculación dos cidadáns coa Seguridade Social, prescindindo do carácter universal ata ese momento vixente. Esta modificación supuxo que os inmigrantes irregulares deixaron de ser beneficiarios do cartón sanitario a partir do 1 de setembro de 2012 podendo acceder agora á asistencia sanitaria gratuíta soamente en caso de enfermidade grave ou accidente a partir desa data (exceptuando ás embarazadas e os menores de idade que si terán recoñecido o dereito). Algunhas comunidades autónomas executaron diversas medidas para atender a este colectivo, variando así a atención dun territorio a outro. En Galicia, implantouse o *Programa de protección social da saúde pública*.

Non cabe dúbida que estas medidas condicionaron o contido dos expedientes de queixa que se tramitan na institución, e por tanto a agrupación e presentación da nosa actividade. As reclamacións sobre o acceso a determinados medicamentos ou prestacións sanitarias é un dos aspectos que perduran con maior intensidade a día de hoxe. Non

obstante o anterior, noutros expedientes, os reclamantes basean a súa queixa en situacións provocadas por axustes no financiamento sanitario que non están recollidos expresamente na reforma sanitaria mencionada, senón que, ao seu xuízo, derivan de recortes orzamentarios que afectan de forma directa á asistencia sanitaria, non só no aspecto cualitativo senón tamén no cuantitativo. Así, un volume importante de expedientes orixínase por mor das queixas de usuarios que perciben cambios substanciais do sistema de xestión e provisión da sanidade pública, en aras da contención do gasto, nos que non ven mellora na eficiencia do sistema senón que, ao contrario, reprochan a minoración tanto do persoal sanitario como dos recursos materiais. As críticas inciden en que as consecuencias desta situación de control do déficit público supuxo á redución de profesionais sanitarios, incremento das listas de espera ou peches de servizos sanitarios.

Ademais do anterior, tamén é preciso sinalar que o defensor do pobo galego segue recibindo reclamacións cuxa fundamentación baséase en presuntas vulneracións de dereitos que constituíron actividade ordinaria de supervisión por parte desta institución desde a súa creación. Evidentemente, algunhas materias víronse agravadas pola particular e excepcional época de crise económica que nos tocou vivir, como son os expedientes relativos ás demoras na atención sanitaria, pero outras son chamadas de atención sobre aspectos que teñen unha incidencia constante e habitual nesta defensoría, como pode ser a relación entre profesionais da sanidade e usuarios ou as discrepancias sobre valoracións médicas.

II. DATOS CUANTITATIVOS

O cómputo total de queixas recibidas na nosa institución durante o ano 2016 elévase a 50.368 expedientes, número que sen dúbida resulta rechamante pero que ten unha clara explicación: a institución computa expedientes de forma individualizada que se orixinan por mor da firma de numerosos reclamantes que denuncian un mesmo asunto. Neste exercicio rexistrouse unha queixa múltiple integrada por 50.042 expedientes orixinados por unha petición colectiva que esixía a reapertura do Hospital Meixoeiro con servizos de urxencias e quirófanos. Houbo tamén outras queixas múltiples pero cuxo volume de asinantes foi notablemente inferior (queixa en relación co Hospital de día oncohematolóxico do CHUS con 28 denunciantes e queixa do persoal de enfermería do Hospital Álvaro Cunqueiro de Vigo con 24 reclamantes).

A presentación dos datos cuantitativos require expoñelos de forma que permita unha análise proporcionada, para o que se diferencian dúas columnas no cadro comparativo incluído a continuación: unha que computa a totalidade de expedientes iniciados no

exercicio (total reclamantes), e outra que suma o número de queixas rexistradas contabilizando como un único expediente os dous grupos de queixas de idéntico contido ao que nos temos referimos (total asuntos).

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	50.368		274	
Admitidas	50.341	99,95 %	214	78,10 %
Non admitidas	27	0,05 %	27	21,90 %
Remitidas ao Defensor do Pobo	0	0 %	0	0 %

A situación das queixas admitidas a trámite é a seguinte:

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	50.268	99,85	168	78,50
En trámite	73	0,15	46	21,50

No relativo á situación das queixas presentadas en anos anteriores, cuxo trámite estivo activo durante o ano 2016, o cadro é o seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2015	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2016
2014	8		8	8	0
2015	80	2	82	81	1

Como pode apreciarse nos cadros estatísticos anteriores, do total das reclamacións recibidas no Valedor do Pobo, unicamente resultaron inadmitidas 27 queixas, sendo os motivos da súa inadmisión, en varios casos, a falta de concreción do problema referenciado polo actuante; noutros, a falta de intervención dunha administración pública ao referirse a controversia a unha relación entre persoas particulares ao dirixirse a reclamación contra centros sanitarios de carácter privado. Estas causas atópanse expresamente contempladas na Lei do Valedor como supostos de inadmisión.

III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN

As medidas adoptadas a través das diferentes normas publicadas desde o ano 2012 co obxectivo de "reforzar a sustentabilidade, mellorar a eficiencia na xestión, promover o aforro e as economías de escala", tal e como recolle a exposición de motivos do Real Decreto-lei 16/2012, supuxo a apertura de numerosos expedientes nos que os interesados centran as súas denuncias na minoración da calidade asistencial, no incremento nos tempos de espera para a atención sanitaria, na diminución de recursos humanos e materiais nos centros de saúde e hospitalarios, ou no aumento do gasto para os particulares en medicamentos e prestacións farmacéuticas.

En canto ás queixas relativas ás valoracións médicas, ao trato recibido polo persoal sanitario ou ás directamente relacionadas coa xestión administrativa, seguen formando tamén parte do elenco de materias que substancian as accións do Valedor como alto comisionado dos dereitos humanos en Galicia, que aínda que non están directamente relacionadas coas reformadas sinaladas, non cabe dúbida que as medidas mencionadas repercuten en tales aspectos pois, aínda sendo problemas habituais sobre os que se solicitou a intervención desta institución, tamén é certo que se viu incrementado o número de actuacións sobre as mesmas desde o inicio da crise económica mencionada.

1. Recursos humanos e dotación de persoal

As medidas adoptadas para a contención do gasto público incidiron de forma importante no gasto sanitario galego dada a estrutura competencial sanitaria tras o proceso de transferencia das funcións e servizos de sanidade ás autonomías, afectando de forma moi notable ás principais áreas da política social (sanidade, educación e servizos sociais). Os necesarios reaxustes derivados desas medidas tiveron efecto directo en materia de persoal coa adopción de medidas expresas como pode ser a suspensión da carreira profesional ou a diminución de retribucións asociadas ás mesmas, cuestións que, polo seu contido de carácter máis laboral, enmarcáronse na área específica de Emprego Público.

Pero xunto con esas disposicións publicadas nas leis de orzamentos, levouse a cabo unha adecuación do gasto para compasar a execución orzamentaria á dotación de persoal, que a xuízo dun bo número de cidadáns e de profesionais sanitarios, supoñen recortes inxustificados de persoal e que orixinou a apertura de numerosos expedientes de queixa (falta de cobertura de incapacidades temporais, reorganización de servizos, etc.).

> As denuncias sobre a escaseza de profesionais sanitarios refírense tanto aos centros de atención primaria como aos centros hospitalarios (urxencias, consultas especializadas externas, ou atención en planta por ingreso).

Como exemplo do dito no parágrafo anterior, podemos destacar un grupo de expedientes con idéntico obxecto (Q/309/16 a Q/318/16, ambos incluídos) nos que os traballadores dunha Comunidade Terapéutica dependente da Xunta denunciaban a escaseza de persoal de enfermería durante as quendas de tarde e noite entre semana así como durante toda a xornada de sábados e domingos, ademais da falta de cobertura cando algún educador atopábase en situación de baixa por incapacidade temporal.

Solicitada información sobre o asunto á Consellería de Sanidade, esta remitiu un informe detallando a dotación de persoal que a asociación xestora dese centro terapéutico tiña contratado. Sen embargo, non quedaba clarificada a distribución de todo o persoal en función do horario de funcionamento do centro, circunstancia de obrigada especificación na memoria descritiva que se presenta na solicitude de autorización para a apertura do centro. As esixencias de persoal previstas na normativa teñen como obxectivo realizar coa debida garantía o servizo durante o horario de funcionamento. Por tal motivo, consideramos preciso dirixirnos novamente á Consellería de Sanidade para aclarar estas cuestións.

No informe complementario remitido por Sanidade inclúese xa un cadro do persoal actual para o ano 2016, manifestando tamén que se ten previsto cubrir a quenda de tarde en fins de semana e festivos a partir de setembro. Con respecto aos monitores, garántese a presenza dun ou dous monitores en cada quenda, incluíndo fins de semana e festivos.

Dos datos anteriores dedúcese que existe vontade por parte da xerencia de incrementar a asistencia sanitaria mediante a cobertura das quendas de enfermería do fin de semana a partir do mes de setembro, compromiso que trasladamos aos autores das reclamacións.

Outra queixa colectiva que abarca un total de 24 expedientes (Q/701/16 a Q/724/16, ambos incluídos) refírese á dotación de persoal de enfermería e técnicos auxiliares da planta 1 vela C do Hospital Álvaro Cunqueiro de Vigo (HAC), os cales solicitaban a intervención da Valedora afirmando que resulta insuficiente o persoal adscrito a esa unidade debido á confluencia das unidades de Uroloxía e Cirurxía Xeral e ao tipo de pacientes que se atenden (persoas maiores, con enfermidades crónicas e diminución de facultades mentais), o que determina que o persoal actual precise investir máis tempo con cada usuario, o que supón un claro incumprimento das cocientes de paciente/enfermeira e paciente/tae, e conseguintemente a diminución da calidade asistencial e o incremento de riscos para a seguridade sanitaria dos pacientes.

A administración remitiu un escrito no que pon de manifesto que o HAC iniciou a prestación de servizos na área de hospitalización no mes de setembro do ano 2015, sendo conformados os equipos sanitarios co mesmo persoal de enfermería que prestaba servizos nos hospitais do Meixoeiro e o Xeral. A dotación de persoal dos hospitais de orixe estaba planificada en cada unidade de hospitalización para unha ocupación máxima de 30/34 persoas. Detállase a dotación existente na vela C del HAC, que se corresponde cunha previsión de ocupación máxima de 35 persoas ingresadas. A ocupación media á data da queixa é dun 90%. As ausencias e outros incidentes do persoal desta vela cóbrense ao 100% coa finalidade de garantir a asistencia ás persoas ingresadas.

A consellería sinala tamén que a dotación de persoal nas plantas de hospitalización establécese en función de diversos parámetros, tanto a ocupación máxima, como a idade das persoas ingresadas, a complexidade no manexo e a necesidade de maior ou menor asistencia aos ingresados. Os pacientes nesta vela son de uroloxía, con diversas características propias como idade, autonomía, complexidade das patoloxías, dependencia asistencial, etc... A dirección de Procesos de enfermería, ademais da ocupación, ten en conta no momento de reforzar a unidade con persoal temporal os criterios indicados. Deste xeito, en diversas ocasións, xeralmente na quenda de noite, reforzouse a dotación coa presenza dun TCAE.

A administración tamén indica que, do mesmo xeito que sucede noutras unidades de hospitalización, non todos os pacientes que ingresan na vela 1 C levan consigo unha gran complexidade, nin unha gran dependencia, nin teñen as facultades mentais minguadas. A asignación de persoal ao longo do fin de semana realízase en función das necesidades asistenciais, que son menores que no resto da semana, xa que diminúen as actividades programadas, e as altas dos pacientes prodúcense xeralmente os venres, quedando os ingresos para o domingo pola tarde. A consellería insiste en que o número de camas non

é o único criterio que se emprega para fixar as ratios de pacientes tanto de enfermería como de TCAE.

No informe recóllese que, despois das queixas presentadas polo persoal da unidade vela 1 C, a xerencia realizou unha avaliación das necesidades asistenciais, tendo en conta tanto os criterios de ocupación como as necesidades de atención aos pacientes, para decidir a vinculación do persoal de reforzo. Como consecuencia da avaliación determinouse que a dotación prevista nesta vela é suficiente.

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

> As decisións administrativas adoptadas na esfera da autoorganización caracterízanse pola discrecionalidade, e para evitar que o acto padeza de arbitrariedade debe estar debidamente motivado e ter unha xustificación obxectiva.

No caso que motiva este expediente de queixa, consideramos que as xustificacións sinaladas pola administración están debidamente argumentadas constando que se realizaron avaliacións específicas das necesidades asistenciais en base á concreción de datos e criterios de ocupación e ás necesidades de atención aos pacientes sobre os que basea a súa decisión.

Por outra banda, consideramos que os argumentos vertidos neste expediente se substancian en aspectos estritamente técnicos, apoiados por documentación e datos que avalan a práctica realizada. Por tal razón, lamentablemente, o Valedor do Pobo non pode cuestionar tal decisión adoptada no campo da capacidade autoorganizativa xa sinalada, tendo en conta ademais que non consta que se produciran incidentes no servizo ou se xerasen actuacións indebidas indicativas dunha decisión arbitraria por parte da consellería.

Como peche das nosas conclusións e do expediente, sinalamos tamén que nesta Institución tramitáronse diversos expedientes de queixa sobre a posta en funcionamento do novo Hospital vigués, debido a que o inicio como novo centro hospitalario e o traslado dos servizos desde as vellas dependencias xeraron múltiples incidencias, ante as que a administración nos foi dando unha resposta de compromiso inmediato para adecuar e axustar as deficiencias detectadas e denunciadas aos parámetros correctos de atención sanitaria.

Unha demanda recorrente nos últimos exercicios en materia de recursos humanos céntrase na falta de cobertura de postos en atención primaria.

Tense iniciado en varias ocasións, expedientes pola ausencia de médico de cabeceira ou de pediatra naquelas situacións no que o titular do servizo se atopa de baixa por incapacidade temporal ou outro tipo de ausencias xustificadas.

Como exemplo, podemos traer a colación os expedientes Q/581/16 e Q/64915/16 referentes á ausencia de pediatra no Centro de Saúde de Noia e Chantada respectivamente, por vacacións do titular. Desde Sanidade informáronnos de que durante os días no que estivo de vacacións o facultativo titular, a xerencia tratou de cubrir a súa ausencia, sendo imposible pola falta de pediatras nas listas de vinculacións temporais.

Esta problemática (carencia de médicos pediatras) foi tratada xa coa Consellería de Sanidade por mor dunha situación similar noutros centros de saúde. Parece quedar constatada que, efectivamente, na actualidade existen dificultades reais para atopar titulados en pediatría en situación de desemprego. Ante esta situación, a administración manifestou expresamente que é previsible que, como consecuencia do próximo final da formación dos novos médicos residentes na especialidade de pediatría e a resolución do concurso de traslados que está a levar adiante o SERGAS, póidase ter unha relación de titulados en pediatría en datas próximas que permita dar unha cobertura máis inmediata a estas situacións.

Polo anterior, esta Institución, aínda que comparte as inquedanzas recollidas neste tipo de expedientes polas carencias de persoal, entende que a consellería asume o compromiso de proceder a través da próxima convocatoria de concurso de traslados á nova incorporación de médicos especialistas en pediatría, para dar cobertura ás prazas cuxa ausencia de titulares obriga a atención por médicos de familia. Desde esta

Institución confiamos na óptima consecución destes obxectivos, e que tal compromiso se materialice de maneira efectiva.

Noutro tipo de queixas denúnciase a propia inexistencia de prazas de facultativos en centros de saúde, sexan médicos xeneralistas (Q/684/16) sexan especialistas en pediatría (Q/63906/16), establecendo que os facultativos queden asignados a varios centros de saúde que atenderán segundo os días da semana previamente fixados. Os argumentos da consellería derivan nestes casos das ratios poboacionais, pois segundo a administración, tamén hai que ter en conta a calidade na prestación asistencial. Incluso considérase que a mellor forma de prestar a atención médica á poboación pasaría por centrar as actividades nun só centro sanitario que estaría dotado con recursos suficientes e adecuados.

Tendo en conta os contidos dos informes da administración, é preciso facer fincapé en que as xustificacións sinaladas pola administración se substancian en aspectos estritamente técnicos, apoiados por documentación científica que avalan as decisións adoptadas. Así, o principal criterio técnico que se ten en conta é que todas as sociedades científicas e asociacións médicas están de acordo en que é desexable que a cota asistencial se sitúe ao redor de 1.500 usuarios por médico. Apoiando este criterio, aceptado por todos os servizos de saúde de España e polos organismos internacionais no ámbito sanitario, poden citarse numerosas fontes bibliográficas.

A documentación ao respecto é profusa, podendo citar, como exemplo, a nivel nacional, o documento "El ejercicio de la medicina en Atención Primaria en España", editado pola Confederación Estatal de Sindicatos Médicos (CESM), organismo que, no seu papel sindical, loxicamente, fai reivindicacións de máximos. No seu capítulo 4, "Condicións necesarias para el exercicio profesional", apartado 3, cita "... Definir, en base ao anterior, cotas máximas por profesional modulados segundo carteira de servizos e características da poboación... Médico de Familia: entre 1.200 e 1.500 habitantes".

Igualmente, mencionar o documento "Propostas de avance en atención primaria a iniciativa da Plataforma 10 minutos e aprobadas polos sindicatos (CCOO, CESM, SIMAP)", organismos todos eles que reivindican condicións de traballo óptimas, que cita "Proposta n°8: Antes de finalizar 2009 non debe existir ningún médico de familia cunha cota superior a 1.700 pacientes adscritos. Proposta n°9: Cando a media de todas as cotas de médicos de familia dun EAP exceda os 1600 pacientes iniciarase de forma automática a creación dunha nova praza de médico de familia para ese EAP que se fará efectiva nun prazo máximo de 6 meses."

En canto ás sociedades científicas españolas de Atención Primaria, pódese traer a colación que existen tres cunha total implantación en todos os servizos de saúde. A Sociedad Española de Medicina Familiar y Comunitaria (SEMFYC) publica na súa páxina web os acordos con diferentes servizos de saúde (Aragón, Baleares, Cataluña, Galicia, Navarra e Valencia) que contemplan os 1.500 habitantes por médico como "ratio" desexable. A Sociedad Española de Medicina General (SEMG) publicou o "Decálogo de medidas urgentes para la Atención Primaria" que no seu punto número uno marca o obxectivo de non superar os 1.500 habitantes por médico. A Sociedade Española de Médicos de Atención Primaria (SEMERGEN) no seu "Proyecto de mejora de la Atención Primaria de la Salud" cita textualmente "Establecer una ratio pacientes/médico que en ningún caso supere os 1.500 habitantes por médico de familia e 900 por pediatra é unha das aspiracións que diferentes sociedades e colectivos consideran como obxectivos irrenunciables para mellorar a relación médico-paciente" e no seu punto 4.8 de "Propostas de mellora" pide unha ratio de entre 1.300 e 1.500 usuarios maiores de catorce anos por médico.

Por último, cabe aludir ao documento conxunto do Foro de Médicos de Atención Primaria, participado por AEPAP (Asociación Española de Pediatras de Atención Primaria), CESM, OMC (Organización Médica Colegial), SEMERGEN, SEMFYC, SEMG e SEPEAP (Sociedad Española de Pediatría Extrahospitalaria y de Atención Primaria), no seu apartado 7, Documento 6: "Adecuar os recursos ás necesidades" cita no seu punto 3 "Revisión do número de pacientes asignados adecuándoos entre 1.300 e 1.500 por médico".

Por todo o anterior, parece que a decisión da consellería susténtase en criterios obxectivos e técnicos. Non cabe dúbida de que a administración debe valorar múltiples factores na toma de decisións, pero en todo caso, estas deben estar suficientemente motivadas. Neste caso concreto, non apreciamos arbitrariedade na xestión, senón que atopamos fundamentos baseados en análises científico-sanitarios.

Por outra banda, alude a consellería a razóns de calidade asistencial. Neste sentido, temos que sinalar que, efectivamente, o exceso de pacientes pode minorar a calidade da atención por dispoñer, o profesional sanitario, de menos de tempo, pero tamén é certo que un número moi pequeno de pacientes atendidos provoca que o profesional, co paso dos anos, perda práctica e, por tanto, tamén se poida ver comprometida a calidade do servizo. En definitiva, este índice de actividade é un parámetro obxectivo que permite xestionar os recursos cun criterio de equidade e xustiza distributiva.

En base a todo o anterior, non se pode determinar que haxa mala praxe administrativa na decisión organizativa de dotación de facultativos nos centros de saúde afectados polo expediente de referencia.

Similar contido recóllese no expediente Q/63906/16 sobre a atención pediátrica prestada nos Concello de Viana do Bolo, Vilariño de Conso e A Veiga. As reclamantes relatábannos que o servizo de pediatría de Viana do Bolo resulta insuficiente para atender aos máis de 300 nenos e nenas do concello así como os de Vilariño de Conso e A Veiga, xa que só ofrece servizo medio día á semana (4h).

A administración remitiunos un escrito poñendo de manifesto que a atención préstase estando un pediatra catros días no CS A Rúa e 1 día no CS de Viana do Bolo. A poboación atendida nesta unidade de pediatría é de 928 nenos/nenas, cunha ratio asistencial de poboación atendida por pediatría óptima. A distribución dos días de atención realízase tendo en conta a porcentaxe de poboación infantil dos dous puntos de consulta.

Neste caso, trasladamos as nosas consideracións sobre a potestade de autoorganización da Consellería de Sanidade, así como a constatación de estudos de sociedades científicas no ámbito da medicina que publicaron número concretos sobre cal sería a cota asistencial desexable ou razoable de atención pediatra/neno. En termos xerais, existe un consenso unificado que fixa como cota pediátrica adecuada o de 800 a 1.000 nenos por pediatra. Este criterio vén sendo aceptado por todos os servizos de saúde de España e polos organismos internacionais no ámbito sanitario.

> O criterio da Consellería de Sanidade non resulta arbitrario, senón que fundamenta a súa determinación en datos técnicos e estudos específicos.

Actualmente, a poboación pediátrica que se atende na zona referenciada, cumpre cos parámetros fixados por organismos autorizados no ámbito sanitario, que non se circunscribe a opinións da administración, senón a parámetros establecidos por profesionais do ramo. Nesta decisión tamén debe terse en conta sen dúbida o feito de que a atención dun número baixo de usuarios provoca no profesional, co paso dos anos, perda de práctica véndose comprometida a calidade do servizo.

Dado que o número de usuarios con cartón sanitario do concello é de 928 nenos/nenas, sendo coherentes co que se indica, e atendendo aos datos rexistrados das outras poboacións, parece razoable a distribución de facultativos e centros de saúde fixado.

Cuestión distinta, e que xa non corresponde valorar neste expediente, pero que non cabe dúbida que resulta inherente á problemática dunha poboación dispersa como a da nosa comunidade autónoma, é a reflexión sobre a conveniencia da figura do coñecido como pediatra itinerante. Existen discrepancias tanto entre profesionais sanitarios como entre administracións acerca da mellor opción para dar cobertura idónea e de calidade nestas situacións. A xerencia sanitaria deben optar por, ben manter a actual estrutura e funcionamento das prazas itinerantes ou ben agrupar e concentrar recursos naqueles centros que, pola súa localización xeográfica, demografía, isócrona, infraestrutura e material, considérense máis oportunos. Este debate compete á administración na súa facultade de organización, respectando parámetros técnicos que fundamente con suficiente raciocinio as decisións adoptadas, prestando en todo caso, uns servizos sanitarios de calidade.

Noutro orde de cousas, debe mencionarse outra casuística rexistrada en materia de persoal, como é a que se cingue a cuestións propias de condicións laborais. Destaca aquí o expediente Q/63924/16 sobre as tarefas asignadas ao persoal de enfermería en materia de fármacos tras a publicación do Real decreto 954/2015, do 23 de outubro, que regula a indicación, uso e autorización da dispensación de medicamentos e produtos sanitarios de uso humano por parte do persoal de enfermería. Sobre este asunto, esta defensoría viuse compelida a concluír o expediente sen ditar valoración propia sobre o fondo do problema, no momento no que se nos comunica que o asunto se atopa xudicializado. Así, por imperativo do disposto no artigo 20 da Lei 6/1984 do Valedor do Pobo, ao referirse a queixa ao contido dunha resolución xudicial e co fin de dar efectividade aos principios constitucionais de independencia e exclusividade na actuación dos xulgados e tribunais (artigo 117.1 e 3 da Constitución Española) debemos paralizar a nosa intervención. Dito principio de independencia, un sobre os que se constrúe o estado social e democrático de dereito constitucionalmente vixente no noso país, debe ser respectado por todos os poderes públicos e por toda a cidadanía e institucións, entre os que se atopa, loxicamente, o Valedor. As competencias desta institución, de acordo coa devandita lei, concrétanse en supervisar as actuacións da Administración pública co fin de garantir os dereitos fundamentais previstos no Título I da Constitución. Por este motivo quedan á marxe das nosas competencias todo o relativo ás actuacións da Administración de Xustiza nos asuntos da súa incumbencia, que deberán ser resoltos polos tribunais e xulgados con independencia e exclusividade.

As desconformidades que poidan existir coas resolucións xudiciais soamente poden ser impugnadas mediante o exercicio dos recursos legalmente pertinentes ou accións legalmente viables, pero sempre dentro do ámbito xudicial. Tan só, en materia xudicial, podemos intervir naqueles supostos de paralización ou dilación no trámite dun proceso xudicial para coñecer as causas de tal demora, para os efectos do artigo 24 da Constitución.

Con todo, trasladamos á delegación en Galicia do Sindicato de Enfermería (impulsor da queixa) o informe remitido pola Consellería de Sanidade para o seu coñecemento e efectos, e que reproducimos aquí de forma literal:

"A Consellería de Sanidade ten como obxectivo fundamental promover a saúde da poboación de Galicia. Entende que o asunto que presenta a reclamante está sometido a tutela xudicial, xa que varias entidades, colectivos e sindicatos presentaron o correspondente recurso contencioso-administrativo contra o Real decreto. De feito presentouse a suspensión cautelar do artigo 3 do referido regulamento, que foi denegada pola sala do Tribunal Supremo mediante Auto do 2/02/2016, ratificado por outro do 29/03/2016.

A maioría dos servizos de saúde autonómicos publicaron notas informativas respecto a como consideran que deben ser as actuacións do persoal da enfermería no ámbito da prestación farmacéutica. Nesas notas indícase que para garantir a adecuada actividade asistencial e en tanto non se aproben as normas de desenvolvemento do citado Real decreto, segundo o previsto na disposición final sexta do Real decreto, continúan en vigor os protocolos e guías de práctica clínica e asistencial que na actualidade se atopen vixentes. Con isto preténdese conseguir unha maior seguridade na práctica asistencial, e eliminar as posibles dúbidas que podían existir ao respecto.

A maioría dos servizos de saúde autonómicos ten publicadas unhas notas informativas respecto ao que consideran que deben ser as actuacións do persoal de enfermería no ámbito da prestación farmacéutica. Nas devanditas notas vén indicando que para garantir a adecuada actividade asistencial dos profesionais da enfermería e ata que se proceda ao desenvolvemento regulamentario polo Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, previsto na disposición final sexta do Real decreto 954/2015, continuarán en vigor os protocolos e guías de práctica clínica e asistencial que na actualidade se atopan vixentes. Con isto preténdese dar maior seguridade á práctica asistencial.

Polo que corresponde á administración das vacinas, na maior parte dos servizos de saúde entenden que desde o momento no que a autoridade sanitaria decide incorporar entre as actuacións do sistema sanitario a administración da vacina, conforme ás indicacións, doses e procedementos contidos nos protocolos e guías de actuación, debe colixirse que existe unha prescrición realizada pola autoridade sanitaria, a proposta dun órgano colexiado constituído por expertos, e que, en definitiva, existe unha prescrición implícita. Existe ademais un protocolo de actuación para a administración da vacina, constituíndo ambos elementos os requisitos previos para a administración de medicamentos suxeitos a prescrición médica por parte do persoal de enfermería, polo que a actual situación de vacinación fai falta con todas as finalidades da prescrición.

Os tribunais de xustiza non se manifestaron por sentenza firme sobre a actuación dos servizos de saúde, polo que a reclamante e o sindicato que representa están a realizar unha interpretación interesada da norma, pero que non se axusta á realidade xurídica."

2. Xestión das listas de espera

Tal e como dispón o artigo 12.2 da Lei 8/2008 de saúde de Galicia, na Comunidade Autónoma galega recoñécese expresamente aos usuarios do sistema de saúde o dereito para obter unha garantía de demoras máximas, de modo que determinadas prestacións sanitarias financiadas publicamente sexan dispensadas nuns prazos previamente definidos e coñecidos. A concreción destas garantías prodúcese mediante a publicación da Lei 12/2013 de garantías de prestacións sanitarias, vixente desde o 3 de marzo de 2014, a cal introduce medidas relativas aos tempos de espera para consultas, probas e intervencións cirúrxicas, a posibilidade de optar por centros privados, ou a consulta telefónica. No que respecta ás listas de espera, esta norma implanta un sistema de clasificación en prioridades baseado nos aspectos clínicos, funcionais e sociais do paciente. Recóllese expresamente un tempo máximo de 60 días para as intervencións cirúrxicas e de 45 días tanto para as consultas externas como para as probas diagnósticas.

A interpretación da norma non deixa lugar a dúbidas en canto aos tempos máximos de espera que deben esixirse, pero a aplicación práctica da mesma non alcanzou a súa plena eficacia.

Resulta evidente que o número de pacientes e os recursos existentes dificultan o pleno alcance deste dereito, pero a súa aplicación resulta de necesaria consecución.

Así, o número de expedientes de queixa iniciados por mor da existencia dunha demora nos tempos para unha intervención, consulta ou diagnóstico segue sendo elevado no ano 2016, alcanzándose un total de 92 reclamacións, cifra lixeiramente superior aos 71 expedientes tramitados no ano 2015. Esta contía reflicte que unha das principais causas de insatisfacción da cidadanía atópase nos atrasos que se rexistran na atención sanitaria.

É certo, e así debe destacarse, que unha porcentaxe moi elevada destas reclamacións resólvense satisfactoriamente trala intervención do Valedor do Pobo, pero o problema estrutural pervive e constitúe unha dás as críticas máis abundantes por parte dos usuarios galegos.

Non podemos obviar que a demora que se rexistra nas listas de espera no Sergas leva múltiples intervencións do Valedor do Pobo, situación que resulta incompatible cos obxectivos marcados na normativa vixente, cuxa finalidade precisamente é a de evitar dilacións excesivas, tal e como recoñeceu a Lei 12/2013 de garantías de prestacións sanitarias. Aínda que na maior parte dos expedientes non é necesario ditaminar unha recomendación cominando á administración sanitaria a corrixir a súa actuación, tendo en conta que na tramitación do expediente procedeuse xa a modificar os prazos de espera, non deixa de ser un problema estrutural que debe ser reformado pola administración a un nivel xeral, e con este obxectivo continúase traballando no Valedor do Pobo.

Os expedientes iniciados e resoltos satisfactoriamente no ano 2016 refírense tanto a intervencións cirúrxicas (por exemplo os expedientes Q/141/16 ou Q/303/16), e citas para consultas externas ou probas diagnósticas (expedientes Q/199/16 ou Q/63680/16, entre outros).

Nalgunhas das reclamacións recibidas na Institución exponse a problemática do paciente que rexeitou a opción de ser intervido nun centro alternativo concertado. Ao amparo dos artigos 10 e 11 do Decreto 104/2005, do 6 de maio, de garantía dos tempos de espera sanitaria, unha vez esgotado o prazo máximo de espera desde a inclusión no Rexistro de tempos de Garantía para a Atención Sanitaria non urxente, o Servizo Galego de Saúde facilitará o usuario que o solicite a documentación necesaria para solicitar na dirección da área sanitaria correspondente a dispensación da atención sanitaria no centro sanitario acreditado da súa preferencia, excepto nunha serie de supostos excluídos, entre o que se contempla o rexeitamento da oferta asistencial doutro centro sanitario da Rede Galega Sanitaria de utilización pública. Deste xeito, cando non se acredita unha causa xustificada para o rexeitamento da alternativa ofertada, os prazos establecidos no Decreto mencionado deixan de aplicarse. Con todo, isto non significa que o paciente que decidise,

no marco da súa liberdade de elección, ser atendido no seu hospital de referencia e polos profesionais que tradicionalmente lle prestaron a atención, deba permanecer durante períodos de tempo excesivos e esaxerados en espera da realización dos procedementos programados, xa que, ten dereito á asistencia da que está pendente, non xa nos tempos máximos comentados, pero si nos tempos que razoablemente se estean xestionando no centro elixido. Nesta liña, é importante que se informe adecuadamente destes dereitos aos pacientes afectados.

Mención á parte merece o expediente Q/226/16 no que se recolle a situación dun paciente con data concertada para consulta no Servizo de Traumatoloxía no Complexo Hospitalario de Ourense para o día 1 de febreiro de 2016. O día 28 de decembro, mediante chamada telefónica, comunícaselle que dita cita fora adiantada para o propio día 28 e que debía acudir inmediatamente para ser valorado polo especialista. O problema xorde cando o paciente advirte de que ese día atópase desprazado con motivo das datas do Nadal en casa de familiares a máis de 600 km por estrada, indicando ademais que aínda estando no seu domicilio habitual preto de Celanova, e cos seus serios problemas de mobilidade, dificilmente podería presentarse ese mesmo día en Ourense. A persoa que realiza a chamada insiste en que constará que renuncia á consulta, a pesar de que o paciente explicaba que non debía entenderse así e que xa tiña unha data fixada para o día 1 de febreiro. Finalmente a cita do día 1 de febreiro foi anulada, asignándolle unha nova para o 25 de abril de 2016.

Iniciado o procedemento oportuno por esta Institución, recibiuse un informe da consellería no que se sinala unicamente que a atención dos pacientes realízase conforme ao estado do mesmo e a prioridade establecida polo facultativo. Non constaba no informe alusión algunha ao feito de que, xustificada a imposibilidade de acudir o mesmo día da chamada ao Servizo de Traumatoloxía, non se mantivese a cita establecida previamente, sendo anulada e concertada nova data o 25 de abril tras ter que realizar unha nova petición de consulta.

Polo anterior, esta defensoría dirixiuse novamente á consellería explicando que non se cuestionaba a prioridade clínica que determina a concreción das datas de atención especializada, senón a xestión administrativa que levou a anulación dunha cita xa fixada coas circunstancias comentadas. Este expediente atópase aínda aberto á espera de recibir informe complementario.

3. Prestacións farmacéuticas e reintegro de gastos sanitarios

Un dos temas máis controvertidos en materia de sanidade, e que xerou un gran debate na xestión política e administrativa, é o financiamento do gasto sanitario. Non cabe dúbida de que o Sistema Nacional de Salud (SNS) e o das comunidades autónomas enfrontáronse a un compendio de dificultades derivadas non só da conxuntura económica dos últimos anos, senón tamén a un crecemento do gasto sanitario derivado de diversas causas como é o envellecemento poboacional, a maior extensión e complexidade das enfermidades crónicas e o maior custo dos novos medios de diagnóstico ou tratamento, produtos de farmacia incluídos.

A pesar de que o financiamento sanitario comprende varios aspectos (farmacia, gastos de persoal, atención primaria, servizos hospitalarios e especializados, e traslado, prótese e aparellos terapéuticos), neste punto imos centrar na prestación farmacéutica, o acceso a determinados tratamentos e o reintegro de gastos. Pero, antes de analizar os expedientes tramitados polo Valedor, cremos conveniente esbozar brevemente a configuración do noso sistema sanitario neste aspecto para comprender a orixe e tipo de reclamacións.

Aínda que o Sistema Nacional de Salud é único para toda España, son as comunidades autónomas as que teñen as competencias na xestión sanitaria e as que organizan o orzamento destinado a soster os seus hospitais e centros de saúde. A lexislación estatal establece unha carteira de servizos básicos e comúns para garantir a equidade e a accesibilidade a unha adecuada atención sanitaria en todo o territorio nacional. Esta carteira común de servizos articúlase ao redor das seguintes modalidades: a) a carteira común básica de servizos asistenciais (comprende todas as actividades asistenciais de prevención, diagnóstico, tratamento e rehabilitación que se realicen en centros sanitarios ou sociosanitarios, así como o transporte sanitario urxente); b) a carteira común suplementaria (inclúe todas aquelas prestacións cuxa provisión se realiza mediante dispensación ambulatoria e están suxeitas a achega do usuario: prestación farmacéutica, prestación ortoprotética, prestación con produtos dietéticos e o transporte sanitario non urxente); e c) a carteira común de servizos accesorios (inclúe todas aquelas actividades, servizos ou técnicas, sen carácter de prestación, que non se consideran esenciais e/ou que son coadyuvantes ou de apoio).

Xunto co anterior, establécese a carteira de servizos complementaria das comunidades autónomas, que, no ámbito das súas competencias, poderán aprobar as súas respectivas carteiras de servizos, que incluirán, cando menos, a carteira común de servizos do SNS, nas súas modalidades básica de servizos asistenciais, suplementaria e de servizos

accesorios, a cal debe garantirse a todos os usuarios do mesmo. As CCAA poderán incorporar nas súas carteiras de servizos, unha técnica, tecnoloxía ou procedemento non contemplado na carteira común de servizos do SNS, para o que establecerán os recursos adicionais necesarios.

Nalgunhas queixas ante a Valedora fíxose alusión á desigualdade existente entre comunidades autónomas no financiamento dun determinado fármaco, vacina ou proba.

A existencia dunha carteira complementaria determina que aqueles cidadáns que non ven cuberta unha determinada prestación na súa comunidade pero si noutra, insten a actuación do Valedor do Pobo ante o que consideran unha vulneración non só do dereito á protección da saúde senón do dereito á igualdade.

Feitos os apuntamentos anteriores, podemos agrupar a actividade supervisora desta defensoría en tres tipos de gastos sanitarios cuxa relevancia na nosa institución resulta destacada:

A) Copago farmacéutico

A partir da vixencia do Real Decreto-lei 16/2012, a achega que lles corresponde a todos os pacientes, sexan activos ou pensionistas, resulta proporcional ao seu nivel de renda. Unicamente, contémplase a exención da achega en determinados supostos como afectados da síndrome tóxico, certas discapacidades, perceptores de rendas de integración social, os que non perciban pensións contributivas, parados tras a perda do subsidio de desemprego e os que teñan tratamentos derivados de accidentes de traballo e enfermidade profesional.

Este novo esquema de copago farmacéutico orixinou multitude de queixas na nosa institución no ano 2013, reducíndose progresivamente estas reclamacións ata rexistrarse tan so un expediente no ano 2016.

Non se pode negar que as críticas de usuarios e pacientes, principalmente daqueles en situacións máis vulnerables, continúan vixentes, pero é evidente que a corrección de certas disfuncións iniciais mediante o encaixe dalgúns afectados no tramo adecuado e a asimilación pola poboación da nova configuración do sistema, redundou na minoración destas reclamacións.

No expediente Q/12581/16 a interesada cuestionaba a aplicación da exención de incapacidade no sistema de copago farmacéutico para un pensionista por accidente laboral, trasladándoselle que se estaba aplicando correctamente a normativa pois o artigo 102, parágrafo 8, letra 3) do Real decreto-lexislativo 1/2015 polo que se aproba o texto refundido da Lei de garantías e uso racional dos medicamentos e produtos sanitarios, sinala que están exentos de achega os tratamentos derivados de accidente de traballo ou enfermidade profesional, correspondéndolle ao médico de familia a utilización das receitas especiais de accidentes de traballo e enfermidade profesional. Consultada a base de datos do INSS, confirmouse que era correcta a adscrición do afectado á situación de incapacidade/pensionista, de maneira que todos aqueles medicamentos directamente relacionados co accidente laboral estarían exentos.

Outro expediente que afecta a esta cuestión é o Q/34734/15, que, aínda que se iniciou no ano anterior, a súa conclusión produciuse no 2016, e que non constitúe unha mera reclamación particular sobre a concreta aplicación do tramo de achega farmacéutica, senón que cuestiona a propia normativa estatal ao considerar que se producen situacións de desamparo ao obrigar a certos enfermos para achegar a porcentaxe xenérica do 40% dos medicamentos cando carecen de ingresos económicos. É o caso dos parados que esgotan a prestación contributiva por desemprego, pero, que polas súas circunstancias persoais, non teñen dereito a un subsidio. Neste expediente, únese a dificultade engadida daqueles enfermos que, nesa situación xa de seu dificultosa de carecer de ingresos e non estar exentos de achega, padecen cancro, o que implica tratamentos longos e custosos.

Dado que a regulación sobre esta materia compete exclusivamente ao Ministerio de Sanidad, a interesada acudira ao noso homólogo estatal, o Defensor del Pueblo competente para supervisar a actuación da administración do estado e instar, no seu caso, medidas que modifiquen posibles vulneracións de dereitos. Neste caso, o Ministerio non aceptou a corrección da actual regulación do copago farmacéutico recomendada pola defensoría. Por este motivo, a interesada acudiu ao Valedor para reclamar á Consellería de Sanidade medidas complementarias que palíen esta situación. Aínda que insistimos en que a normativa básica estatal é a que obriga a todos os servizos de saúde

autonómico, pídeselle información á administración galega para que se pronuncie sobre as seguintes consideracións emitidas a nivel da defensoría estatal:

1- O Servizo Galego de Saúde é o organismo responsable da atención sanitaria aos usuarios do Sistema Nacional de Salud na Comunidade Autónoma de Galicia e de poñer a disposición destes o conxunto de prestacións das carteiras de servizos, o que inclúe naturalmente a prestación farmacéutica.

2.- O actual modelo de copago farmacéutico, instaurado polo Real Decreto-lei 16/2012, do 20 de abril, non ofrece cobertura para o recoñecemento de exención a varias situacións de vulnerabilidade.

3.- Na Comunidade Autónoma de Galicia, non existen nin están previstas medidas adicionais de garantía de tratamento integral para aqueles pacientes cuxas circunstancias socioeconómicas lles dificulte gravemente comprar os medicamentos prescritos polos profesionais médicos que lles atenden. Isto implica un risco para a saúde destes pacientes ante a eventual interrupción non desexada do tratamento farmacolóxico que necesitan, situación agravada no suposto das enfermidades máis graves, como as de natureza oncolóxica.

Como diciamos, este expediente concluíuse no ano 2016. O informe da Consellería de Sanidade facía fincapé no feito de que a prestación farmacéutica réxese por normativa estatal sen que as comunidades autónomas poidan adoptar medidas que produzan diferenzas nas condicións de acceso aos medicamentos e produtos sanitarios financiados polo Sistema Nacional de Salud, catálogo e prezos. As medidas de racionalización serán homoxéneas para a totalidade do territorio español e non producirán distorsións no mercado único de medicamentos e produtos sanitarios. A consellería continúa dicindo que os cambios normativos xurdidos nos últimos tempos introduciron importantes modificacións na normativa reguladora da prestación farmacéutica que afectan, entre outros, ao financiamento e á achega do usuario. Con todo, os tratamentos para enfermidades oncolóxicas facilítanse, ben nos servizos de farmacia hospitalaria, ou ben se administran nos hospitais de día e, en ambos os casos, sen custo para os usuarios. Por último, a administración sinala que a prestación farmacéutica ambulatoria que se dispense por medio de receita médica oficial a través de oficinas de farmacia está suxeita á achega por parte do usuario. Podería suceder que para o tratamento dalgún síntoma asociado ao proceso oncolóxico houbese algún medicamento que se recolla na oficina de farmacia a través de receita oficial. Moitos dos medicamentos empregados nestas situacións son medicamentos dirixidos a procesos graves e crónicos, con achega reducida,

nos que o usuario achega soamente un 10% do prezo de venda do fármaco cunha achega máxima de 4,24 euros, co fin de garantir a continuidade dos tratamentos.

A Valedora comunicou á autora da queixa que non se podía apreciar mala praxe administrativa da consellería, lembrando que a competencia para tratar a problemática que subxace neste expediente de queixa corresponde ao Ministerio de Sanidad, de maneira que a supervisión nesta materia recae sobre o Defensor del Pueblo, ao que remitimos no seu momento denuncias de contido similar. Nesta liña, sumámonos (como así consta nos nosos informes anuais) ás consideracións que o Defensor del Pueblo publicou en aras de promover unha modificación normativa que introduza, na achega farmacéutica, cambios que teñan en conta aqueles supostos de usuarios sen rendas ou perceptoras de ingresos inferiores ao mínimo persoal e familiar. Consideramos que o copago farmacéutico debe valorar a efectos de exención, porcentaxes e límites, tanto o nivel de renda (independentemente do tipo de prestación obtida) como a duración do tratamento, en todos os apartados detallados pola actual lexislación.

Efectivamente, consideramos que existen certas lagoas na regulación da prestación farmacéutica.

Esta reflexión está motivada porque hai unha parte de poboación desempregada que unha vez que esgota a súa prestación non poden beneficiarse da exención do copago farmacéutico debido a que dita prestación ten carácter contributivo (a exención só se aplica para os que finalizan unha axuda ou subsidio, é dicir, prestación non contributiva) pero que, con todo, non poden acceder a ningún subsidio por incumprir os requisitos para iso ao non ter cargas familiares, non ser maior de 45 anos ou non pertencer a certos colectivos (emigrantes retornados ou liberados de prisión). Estes cidadáns quedan nunha situación comprometida dado que non poden beneficiarse da exención na prestación farmacéutica quedando asimilada a súa situación á de persoas activas que pagan o 40% dos seus medicamentos (mesma porcentaxe que o traballador que gaña ao ano menos de 18.000 euros) pero sen recibir renda algunha.

Sobre a anterior situación, a nosa competencia queda totalmente limitada en tanto non cabe recomendación algunha á Xunta de Galicia dado a regulación estatal da materia controvertida, que impide á administración autonómica facer modificación algunha.

Dito o anterior, centrámonos na segunda cuestión subxacente a esta queixa, centrada na interpelación á Comunidade Autónoma galega para que establecese medidas

complementarias para compensar as dificultades que leva a nova regulación do copago farmacéutico para aqueles pacientes con enfermidades crónicas que impiden a continuidade da súa vida laboral. Neste punto, certo é que a administración debe adoptar medidas de política económica e social que permitan a sustentabilidade financeira e a atención das persoas e colectivos máis vulnerables. Pero non cabe dúbida que estas medidas esixen unha valoración conxunta de múltiples condicionantes, entre os que se atopan as circunstancias reais da poboación desempregada, a normativa existente en materia de subsidios e axudas a colectivos específicos, etc. As decisións adoptadas unha vez calibradas os factores anteditos, encádranse nun marco de discrecionalidade da administración, que como administración pública goza dunha capacidade de xestión e autoorganización en virtude da cal pode estruturar as súas políticas e servizos da forma que consideren máis acomodada para unha maior eficacia. Nesta facultade de autoorganización, dicíamos que destaca a discrecionalidade que domina o seu exercicio e que non debe confundirse coa arbitrariedade, sempre prohibida. O principio reitor da autoorganización administrativa debe ser o da busca da xestión óptima dos intereses colectivos, o que require dunha xestión eficaz cos recursos dispoñibles.

No caso que motiva este expediente de queixa, consideramos que na Comunidade Autónoma galega existen rendas de inclusión social para tratar de paliar os efectos perniciosos das dificultades económicas da poboación afectada pola perda de ingresos económicos, e que á súa vez condicionan ou determinan o tramo aplicable do copago farmacéutico.

B) Acceso a tratamentos e medicamentos

Como quedou recollido no informe do ano anterior, xurdiu na comunidade galega unha alarma social importante ante a aparición de pacientes afectados por meninxites (enfermidade infecciosa aguda que afecta sobre todo a nenos pequenos e adolescentes) e a dificultade de obter unha vacina de recente aparición, pois, tras alcanzar os permisos pertinentes, un laboratorio privado introduciu o seu acceso en Europa, correspondendo a cada goberno a decisión da súa distribución, ben introducíndoa no calendario oficial, ben permitindo a súa venda nas farmacias para aqueles pais que quixesen poñela, ou ben bloqueándoa e permitindo a súa administración só para uso hospitalario, opción esta adoptada inicialmente polo goberno galego. Esta decisión orixinou múltiples queixas no ano 2015, ata que finalmente abriuse a posibilidade da súa comercialización libre. Con todo, e dado que esta vacina non está incluída no calendario oficial, aínda no ano 2016 rexistráronse dous expedientes con tal reivindicación (Q/177/16 e Q/13060/16) que foron concluídos ao non considerar reprochable a medida da decisión administrativa.

Neste sentido, a Consellería de Sanidade xustificaba a non cobertura polo Servizo Galego de Saúde da vacina contra o meningococo do grupo B manifestando que a meninxite e a sepse son enfermidades graves que poden ser producidas por diversas causas e diferentes axentes infecciosos. Na actualidade o calendario xa inclúe a vacinas fronte ao Haemophilus influenzae tipo b, o meningococo C e o pneumococo. A aparición da vacina fronte ao meningococo B é unha boa e esperanzadora noticia, pero presenta certas limitacións no referido ao seu alcance, xa que se estima que protexe fronte ao 70% dos meningococos B en circulación. A falta de coñecemento dalgunha das características básicas da vacina, como son o grao de protección cando se aplica á poboación en xeral ou a duración da eficacia da mesma, dificultan a inclusión no calendario de vacinas. Por iso, tomando en consideración estas dificultades e á vista do informe do Relatorio de programas e rexistros de vacinacións, la Comisión de Salud Pública do Sistema Nacional de Salud, órgano técnico adscrito ao Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, non considerou xustificada a introdución da vacina fronte ao meningococo B no calendario infantil de vacinacións e, unicamente, recomenda a súa utilización en situacións de maior risco ou en brotes. Nestas situacións a Consellería de Sanidade garante e facilita a vacina de forma gratuíta.

Ao noso entender, e tras analizar ambas as posturas, sinalamos como punto de partida que neste asunto discútense temas de carácter estritamente técnico-científico. O feito de que o fondo do asunto se substancie en argumentos centrados no campo técnico sanitario, dentro do cal o Valedor carece da capacidade técnica idónea para discernir sobre as opcións máis idóneas, limita a nosa actuación. No debate sobre a conveniencia de incluír a vacina fronte ao meningococo B no calendario xeral atende a un conxunto de valoracións técnicas entre as que debe terse en conta a eficacia da efectividade da vacina, a seguridade e o custo. A conxunción de todos os parámetros é a que debe determinar a súa inclusión no calendario oficial, sendo técnicos especialistas os que conclúen sobre a súa conveniencia.

As incertezas que subxacen neste asunto derivan de que realmente existen marxes nos ensaios clínicos na avaliación sobre a diminución da incidencia de casos de infección por meningococo, á vez que non se detectaron efectos adversos graves nos estudos realizados para avaliar a resposta antixénica da vacina. Estas afirmacións permiten autorizar o acceso libre á vacina, pero non constitúen argumentos concluíntes para a súa inclusión no calendario oficial.

Neste caso, institucións como a nosa, supervisan que os procedementos fixados para alcanzar tales conclusións se sigan conforme á normativa, pero os criterios sobre o fondo do asunto circunscríbense ao discernimento dos técnicos.

Por todo iso, concluímos a nosa intervención, véndonos limitados para modificar calquera criterio técnico adoptado polos profesionais do sector sanitario, tendo en conta que se comprobou que as administracións implicadas facilitaban a información precisa.

Tamén se inclúen aquí unha serie de expedientes relativos a cambios de medicamentos prescritos aos pacientes ben sexa por falta de stock (caso da reclamación Q/46/16) ou ben porque o que ata ese momento se estaba a fornecer deixa de estar financiado pola sanidade pública (caso dos expedientes Q/162/16 e Q/594/16) ou por inadecuación á situación clínica do paciente (Q/622/16).

> Dunha ou outra forma, neste tipo de expedientes subxacen cuestionamentos clínicos sobre os que o Valedor non ten capacidade para dirimir.

As conclusións técnicas sobre os requisitos e condicionantes clínicos de determinados principios activos dun medicamento, así como a súa aplicación práctica a un diagnóstico determinado, circunscríbense a criterios estritamente médicos, cuxa emisión debe quedar á marxe da nosa investigación.

Outro asunto do que se fixo eco a valedora en canto acceso a tratamentos se refire, é a problemática recollida no expediente Q/83/16 sobre restricións no uso de fármacos oncolóxicos e falta de transparencia na xestión da Administración sanitaria, no que diversas asociacións oncohematolóxicas denuncian restricións no uso de fármacos oncolóxicos existindo diferenzas entre centros hospitalarios e pacientes no acceso a estes tratamentos. Ante esta cuestión, a Consellería de Sanidade informounos, entre outras consideracións, que o Servizo Galego de Saúde estableceu un procedemento de tramitación de solicitudes de acceso a medicamentos en situacións especiais, que ten como finalidade garantir a homoxeneidade e a equidade de acceso dos pacientes aos mesmos. Ante tal información, consideramos adecuado dirixirnos novamente á administración para que se nos trasladase documentación concreta relativa ao procedemento, de forma que poida avaliarse en situacións individualizadas a existencia de posibles discrepancias sobre a súa aplicación. Ante tal petición, a consellería remitiu un oficio achegando copia do documento, aprobado con data de 03-11-2014 no que se

recolle o procedemento de avaliación das solicitudes de medicamentos de uso compasivo/medicamentos estranxeiros.

Ao noso entender, a correcta aplicación das directrices recollidas no documento mencionado garantirían que os pacientes afectados non se verían discriminados na atención sanitaria independentemente do centro hospitalario galego no que estean a ser atendidos. Sería necesario concretar aqueles supostos nos que se poidan estar a vulnerar os dereitos que se derivan da posta en práctica dos criterios do procedemento aquí cuestionado. Por todo o anterior, co fin de valorar con rigor posibles vulneracións de dereitos que impliquen denegación arbitraria no acceso á medicamentos oncolóxicos, resulta necesario ter á nosa disposición datos de pacientes concretos nos que poida estarse producindo tal discriminación, comunicándollo así aos asinantes da queixa.

Con todo, tamén debemos indicar, como noutros expedientes, que esta Institución non pode cuestionar as valoración médicas nin as resolucións que poida adoptar a Administración con base ás devanditas valoracións. Por iso é polo que, a posible supervisión en tales casos limitaríase a comprobar o cumprimento de parámetros en situacións comparables.

C) Reintegro de gastos (médicos, desprazamentos e transporte)

Como último ítem relativo ao financiamento de gastos sanitarios, temos que facer mención un tipo de queixa que de forma habitual tramítase nesta Institución na área sanitaria, como é a solicitude de reintegro de gastos por atención na sanidade privada, que no caso investigado neste exercicio (Q/43/16), consideramos correcta a decisión da administración. A autora da queixa indicaba no seu escrito que acudira a unha clínica privada para que ser intervida cirurxicamente por un implante coclear a raíz da perda total de audición en ambos os oídos. A excesiva lista de espera na sanidade pública galega, que implicaba maior risco de fracaso na recuperación da audición segundo os informes médicos que tiña, determinou a toma de tal decisión. A interesada reclamaba o reintegro de gastos ou unha axuda de política social para sufragar o desembolso realizado.

Solicitado informe á Consellería de Política Social, a administración remitiu un escrito manifestando que non existe na actualidade unha orde de axudas ou convocatoria que inclúa dentro das actuacións subvencionables a adquisición de implantes como o que se describe na queixa formulada. A propia Consellería de Política Social consultou coa

Consellería de Sanidade a posible competencia da administración sanitaria na materia, contestando esta que non se contemplan axudas desas características.

Dito o anterior, consideramos que o enfoque que debe darse ao problema non é tanto a prestación de axudas actuais específicas (potestade discrecional da administración enmarcada no sector de políticas públicas) senón a posibilidade de solicitar responsabilidade patrimonial á administración sanitaria se efectivamente chegara a probarse que existiu irregularidades na actuación da Consellería de Sanidade que imposibilitase a súa atención correcta na sanidade pública, véndose obrigada a acudir á sanidade privada.

Non había constancia de que a interesada presentase escrito algún sobre a esixencia de reintegro dos gastos da súa operación. As prestacións sanitarias facilítanse, en principio, polos servizos propios ou concertados do sistema público de saúde, e prevese que naqueles casos nos que a asistencia sanitaria fose urxente, inmediata e de carácter vital, a persoa interesada poida pedir o reembolso dos gastos derivados desa atención, aínda que se require que se demostre que non se puideron utilizar oportunamente os servizos públicos e que non constitúe unha utilización desviada ou abusiva desta excepción.

> A urxencia vital xustifica que a administración se vexa obrigada a reintegrar os gastos pola asistencia prestada na sanidade privada.

A nosa xurisprudencia vén esixindo o cumprimento de varios requisitos para poder aplicar o suposto excepcional de reintegro de gastos sanitarios por asistencia en centro médico desvinculado do Sistema público de saúde. Así, requírese que a asistencia se considere de carácter vital (tanto polo risco para a vida como pola perda de órganos ou funcionalidades); que sexa de carácter urxente e inmediato (é dicir, que resulte inaprazable, apremiante e imprescindible); que exista imposibilidade de utilizar os servizos públicos sanitarios designados, imposibilidade que pode vir dada ben pola perentoriedade da situación (a urxencia fai imposible acudir a un centro público pola situación xeográfica, por exemplo) ou ben pola tardanza en recibir asistencia nun centro público debido á saturación do servizo (lista de espera); e que non se produza unha utilización abusiva ou desviada da excepción, isto é, que o paciente non acudiu á medicina privada de forma maliciosa, evitando de maneira intencionada e consciente a asistencia pública.

Segundo afirmacións da reclamante, producíronse fallos de organización no Sergas que obrigaron a pospoñer a súa operación, tendo en conta que resultaba determinante o prazo da intervención para evitar a perda da audición. Se se contase con elementos de proba suficiente que permitan comprobar tales aseveracións, podería iniciarse un expediente de responsabilidade patrimonial que lle permita recuperar os gastos sufragados que deberían ser asumidos pola Consellería de Sanidade.

Tamén se deben incluír aquí aquelas reivindicacións relativas ao reintegro de gastos por desprazamentos como as recollidas nos expedientes Q/77/16 e Q/271/16. En ambos casos, a administración corrixiu a súa actuación tendo en conta que no primeiro comprobouse que se produciu un erro aritmético na totalización da contía a reintegrar, e no segundo informouse debidamente ao interesado do procedemento para seguir para solicitar o reintegro no caso de aceptar a intervención da que estaba pendente nun centro concertado fóra da súa localidade de residencia.

4. Transporte sanitario

O transporte sanitario non urxente contémplase especificamente na carteira común de servizos con carácter de prestación suplementaria (do mesmo xeito que a prestación farmacéutica), e consiste no desprazamento de enfermos por causas exclusivamente clínicas, cuxa situación lles impida desprazarse nos medios ordinarios de transporte.

> Son denuncias interpostas por pacientes que deben acudir periodicamente a sesións de tratamento de rehabilitación, de diálise ou quimioterapia, entre outros.

Afirman que se producen atrasos e tempos de espera excesivos na recollida e regreso aos seus domicilios, provocando un exceso en varias horas sobre os horarios previstos.

Os expedientes Q/44616, Q/608/16 e Q/681/16 orixináronse por mor dos escritos de usuarios de transporte sanitario colectivo, que é o que se realiza con vehículos adecuados para trasladar un grupo de persoas que acoden a un centro sanitario para os tratamentos indicados no parágrafo anterior. Nos tres casos, alegaban que o tempo que finalmente están na viaxe é demasiado amplo ao ter que parar durante o percorrido en varios puntos ou localidades para a subida/baixada do resto de usuarios. En todos os casos non apreciamos unha demora desproporcionada. Ao noso entender, a programación dos servizos de transporte sanitario non urxente consiste no traslado e atención de persoas

enfermas que non revisten carácter de urxencia nin implica risco vital ou dano irreparable para a saúde do usuario. Este traslado é planificado con antelación atendendo ao ámbito territorial que lle corresponden a cada enfermo, debendo coordinarse a atención dos usuarios da zona. Entendemos que pode supoñer un trastorno os tempos de espera e de recollida doutros acompañantes, pero iso non mingua a calidade asistencial recibida, senón que está incardinada na mellor eficiencia dos servizos públicos que utilizan recursos limitados. A organización destes recursos debe atender a intereses colectivos, sempre, está claro, que a realización efectiva da programación sexa razoable.

5. Dereitos dos usuarios

O marco legal actual é amplo no que a recoñecemento expreso de dereitos de pacientes e usuarios do sistema sanitario público refírese, tanto a nivel estatal como de comunidades autónomas. Xunto con esta afirmación, tamén é preciso lembrar que os usuarios do sistema de saúde deben cumprir cunha serie de obrigacións na mesma medida que poden e deben esixir a materialización efectiva dos dereitos recoñecidos.

Podemos estruturar o elenco de dereitos esixibles polos usuarios do sistema sanitario en varios subapartados que exemplifican e permiten ofrecer unha visión xeral da actividade supervisora do Valedor do Pobo nesta materia:

A) Dereito á asistencia sanitaria

Coa aprobación do Real Decreto-lei 16/2012, do 20 de abril, de medidas urxentes para garantir a sustentabilidade do Sistema Nacional de Salud e mellorar a calidade e seguridade das súas prestacións, modificouse o modelo sanitario introducindo o concepto de asegurado ou beneficiario no dereito ao acceso á sanidade pública.

Con esta nova regulación, aqueles inmigrantes en situación irregular non teñen cobertura a cargo dos fondos públicos coas seguintes excepcións: urxencias, menores, embarazadas e enfermidades contaxiosas. Isto provocou un controvertido debate sobre a constitucionalidade de tal precepto, que o propio Tribunal Constitucional resolveu en xullo de 2016 ditando sentenza contra a impugnación do RDL 16/2012, tanto no seu conxunto como en varias das súas disposicións. No seu ditame, o TC desestima case a totalidade das impugnacións (con excepción do punto do límite de ingresos para inclusión no dereito á asistencia sanitaria en sistema público), considerando que o Goberno razoou de forma suficiente a existencia dunha situación de "extraordinaria e urxente necesidade", centrada na esixencia de tomar medidas inmediatas para facer fronte a un

"insostible" déficit nas contas públicas sanitarias", apuntando tamén que o principio de universalidade que acolle o artigo 43 da Constitución non garante o dereito incondicionado de toda persoa que se atope en España a recibir gratuitamente todo tipo de prestacións sanitarias.

Os problemas concretos que chegan a esta Institución refírense fundamentalmente ao incumprimento por parte da xerencia dos centros hospitalarios en canto á gratuidade da asistencia prestada á poboación inmigrante sen papeis nos supostos cubertos con fondos públicos expresamente recoñecidos (urxencias, menores, embarazadas e enfermidades contaxiosas).

> Rexístranse expedición de facturas a estranxeiros sen papeis en regra aínda nos casos que, en principio, a prestación tería que ser gratuíta.

Destaca neste punto o expediente Q/23381/15, que, aínda que iniciado o ano anterior, mencionamos aquí dado que está pendente de resolución. A intervención da defensoría galega xorde por mor da denuncia interposta por dúas organizacións sen ánimo de lucro cuxos fins asociativos céntranse na protección sanitaria da poboación estranxeira. Os asinantes do escrito trasladábannos as súas consideracións sobre as consecuencias que implicou a aprobación e entrada en vigor do Real Decreto-lei 16/2012, e denuncian que a pesar das excepcións recollidas na norma e a vixencia do Programa de Protección Social da Saúde Pública da Xunta de Galicia, rexístranse constantemente vulneracións ao dereito sanitario nun colectivo especialmente vulnerable.

Na documentación remitida a este Alto Comisionado faise referencia a casos concretos reais, nos que se aprecian, a xuízo dos reclamantes, vulneración de dereitos. En todos os supostos remitidos a Sanidade achegouse información específica con datos concretos, e que catalogamos a continuación:

- Vulneracións detectadas en menores de idade (con dereito recoñecido en todo caso): detectáronse 6 casos en tres meses, de setembro a novembro do 2014. Catro dos casos están en situación regular, con pai e nai estudando na nosa comunidade. En todos os casos a atención sanitaria normalizada se lles negou por incoherencia da documentación solicitada ou ignorancia do procedemento por parte da administración sanitaria.

- Vulneracións detectadas en mulleres embarazadas (con dereito recoñecido en todo caso): Foron detectados 3 casos en 5 meses, de xullo a novembro do 2014. En todos os casos denegouse a asistencia porque a administración sanitaria requiriu documentación non fundamental, da que as afectadas non podían dispoñer.

- Vulneracións detectadas en casos de atención sanitaria de urxencia: Detectados 10 casos en 6 meses, de maio a outubro do 2014. Tres casos nos que se condicionou a atención sanitaria á firma dun "compromiso de pago". Tres casos de facturación indebida. En todos os casos o seguimento médico ata resolución do problema foi negado.

- Vulneracións detectadas en persoas con dereito á inclusión en Programa Galego de Protección Social da Saúde Pública: Foron detectados 14 casos en 9 meses, de abril a decembro do 2014. Solicítaselles documentación, non fundamental, da que non podían dispoñer. En tres casos, dispoñen de toda a documentación necesaria, pero son mal informados á hora de tramitala, ou se tramita de maneira deficiente.

Sobre a inclusión das persoas no Programa Galego de Protección Social da Saúde Pública, os interesados facían unha mención especial á normativa pouco clara sobre a atención de urxencias ata a alta médica (unha vez que o paciente sae do hospital non se lle asigna unha facultativa ata esa alta médica) e o programa de vixilancia epidemiolóxica (dúbidas sobre quen debe de ser a persoa que inclúa ao paciente cunha enfermidade de risco para a saúde pública ou de declaración obrigatoria no devandito programa).

No documento remitido pola Consellería de Sanidade tras a nosa solicitude de informe, descríbese a situación normativa previa á entrada en vigor do Real decreto-lei 16/2012 e a regulación actual, facendo mención expresa aos programas específicos que na nosa comunidade se estableceu para a atención de persoas estranxeiras non autorizadas nin rexistradas. No informe recóllese igualmente as accións da consellería en aras de formar ao persoal dependente do Sergas para posibilitar a mellor e máis clara información sobre a situación actual neste ámbito. Menciónase tamén cales son os procedementos teóricos de atención a menores, o dereito ata a alta médica, a inclusión dos pacientes con enfermidades de risco para a saúde pública ou declaración obrigatoria no Programa de vixilancia epidemiolóxico.

Con todo, consideramos que a pesar de que na nosa solicitude de información incluíanse casos concretos nos que se denunciaban incumprimentos sobre a tramitación e xestión da asistencia sanitaria de estranxeiros non autorizados nin rexistrados, aos que a xuízo dos reclamantes estábaselles dificultando a asistencia ou se lles emitía unha factura pola

atención sanitaria recibida a pesar da minoría de idade, a situación de urxencia ou o embarazo da muller, no informe da administración non se fai alusión algunha a estas situacións persoais, exemplos sobre a que se sustenta a denuncia que orixina este expediente. Precisamente, para evitar xeneralidades e quedarnos no ámbito puramente teórico dos procedementos, remitíronse situacións concretas a nivel de usuarios, centros e datas, que a consellería podería valorar especificamente e detectar posibles fallos no sistema establecido nas normas e instrucións aplicables.

Por todo o anterior, consideramos que non é suficiente a información da administración, e que resulta imprescindible que se comproben os casos concretos mencionados, incluíndo ademais os documentos de información específicos que se lle facilitan aos estranxeiros afectados sobre os trámites para seguir (fálase da existencia de folletos no primeiro informe), ou protocolos de actuación facilitados ao persoal da consellería que permitan actuacións claras e que eviten dúbidas ou confusións nos procesos referenciados. Estamos pendente de valorar o segundo informe.

B) Dereito á información e autonomía do paciente

Outro dereito esencial dos usuarios é a solicitude de información, incluída aquela que conforma a historia clínica do paciente.

> A problemática versa sobre o acceso á historia clínica, ben sexa o propio paciente o que o require, ben sexan os familiares de persoas falecidas os que solicitan esa documentación.

Habitualmente, este tipo de expedientes resólvense satisfactoriamente coa tramitación da queixa, pois a administración remite ao interesado durante a formalización do expediente a documentación que estaba pendente (Q/13072/16, Q/63697/16 e Q/64035/16). Nesta liña, atópase inconclusa á espera de información da administración a queixa Q/63721/16, na que o interesado esixe da administración a identificación dun profesional sanitario que interveu na transfusión que lle foi realizada nun centro hospitalario do Sergas e que deu lugar a un contaxio de hepatite C. Recibiuse unha primeira resposta da administración afirmando que se remitiu ao interesado toda a información que consta na súa historia clínica, ante o que o autor da queixa alegou que ese dato obviábase na documentación médica. Insistimos novamente á Consellería de Sanidade para que se nos facilite o dato concreto esixido polo interesado.

Outro aspecto fundamental nesta sección sobre o dereito á información, acceso á historia clínica e autonomía do paciente o constitúe a figura xurídica das instrucións previas.

A Lei 41/2002, do 14 de novembro, básica reguladora da autonomía do paciente e de dereitos e obrigacións en materia de información e documentación clínica, fixa basicamente a súa atención no establecemento e ordenación do sistema sanitario desde un punto de vista organizativo, dedicando a esta cuestión diversas previsións, entre as que destaca a vontade de humanización dos servizos sanitarios, tal e como recolle a súa exposición de motivos. Garantir o máximo respecto á dignidade da persoa e á liberdade individual, asegurando a atención sanitaria en condicións de escrupuloso respecto á intimidade persoal e á liberdade individual do usuario, resulta un obxectivo claro da norma. Refórzase así o dereito á autonomía do paciente, mencionando de forma especial a regulación sobre instrucións previas.

Co número Q/64042/16 iniciouse precisamente unha queixa sobre o documento de instrucións previas debido a que unha paciente ingresada cun tratamento intensivo de quimioterapia no Hospital Álvaro Cunqueiro de Vigo, non tiña opción de manifestar a súa vontade ante o persoal da Consellería de Sanidade. A enferma non podía desprazarse aos servizos centrais da consellería por razóns obvias, e o centro hospitalario carecía de unidade habilitada. Hai que destacar neste expediente a rápida e eficaz resposta da administración dado que de forma inmediata, o Sergas habilitou a dúas persoas no Hospital vigués para formalizar o documento de vontades anticipadas, mediante o cal unha persoa maior de idade, capaz e libre, manifesta anticipadamente a súa vontade sobre os coidados e tratamentos que podería precisar no futuro e o destino final do seu corpo, co fin de que esta sexa respectada no momento en que por determinadas circunstancias non poida expresala persoalmente.

A Lei 8/2008 de Saúde de Galicia, establece no seu artigo 8.3 que son dereitos relacionados coa autonomía de decisión o de outorgar o consentimento por substitución e o de manifestar as instrucións previas ao amparo do establecido na normativa reguladora básica reguladora da autonomía do paciente e de dereitos e deberes en materia de información e documentación clínica. Na comunidade galega, este documento pode outorgarse: ante tres testemuñas maiores de idade e con plena capacidade de obrar, das cales dúas, como mínimo, non poderán ter relación de parentesco ata o segundo grao por consanguinidade ou afinidade nin estar vinculadas por relación patrimonial coa persoa outorgante; ante notario; e ante o persoal do Rexistro galego de instrucións previas ou das unidades habilitadas.

A consellería, ante a constatación da imposibilidade material de facer efectivo este dereito usando a terceira vía no Hospital Álvaro Cunqueiro, realizou as accións oportunas para corrixir a deficiencia detectada, habilitando de forma inmediata ao persoal necesario, o cal se puxo en contacto rapidamente coa paciente.

Outra actuación de rectificación e mellora levada a cabo pola Consellería de Sanidade, e que se enmarca dentro do dereito á dignidade do paciente, é a permanencia de distintivos de carácter relixioso nun centro hospitalario dependente do Sergas (un crucifixo, concretamente). Despois de dar traslado á administración acerca desta situación detectada por un paciente no Hospital Santa María Nai de Ourense, a consellería informou de que non se recibiu solicitude de retirada de ningún símbolo das estancias dese centro por parte dos usuarios do servizo sanitario, pero que tras a petición de información, a Xerencia do Sergas ordenaba a retirada dos símbolos relixiosos existentes.

6. Práctica profesional e responsabilidade patrimonial

Unha problemática que de forma recorrente xera a intervención do Valedor do Pobo é a referida ás discrepancias sobre os diagnósticos emitidos polos profesionais sanitarios. Mantense estable o número de queixas que cuestionan as valoracións médicas, tanto as relativas aos desacordos derivados de pareceres clínicos como ás xurdidas por supostos erros ou neglixencias médicas.

> O Valedor atopa dificultades para supervisar a actuación dos facultativos xa que carece de medios técnicos que permitan entrar a valorar cuestións nas que subxace como problema de fondo criterios clínicos.

Por este motivo, o labor do Valedor circunscríbese a estudar a queixa recibida e investigar se se seguiron os trámites formais previstos, cumpríndose o establecido na normativa de aplicación.

Con todo, aínda que esta institución non poida cuestionar as valoracións médicas nin as resolucións que poida adoptar a administración en base ás devanditas valoracións, obrigando en moitos casos para concluír o expediente sen un pronunciamento específico sobre a discrepancia clínica que orixina a queixa, puidemos constatar que a intervención

do Valedor do Pobo, coa petición de informe aos órganos competentes para a análise ou revisión dos casos expostos, contribúe ao bo funcionamento na prestación dos servizos públicos. A esixencia de explicacións que necesariamente leva a solicitude de informe á consellería pola nosa banda, determina en numerosas ocasións que se revisen as actuacións médicas cuestionadas, e en todo caso, implica unha investigación interna da propia administración para aclarar se os profesionais implicados desenvolveron o seu labor atendendo á boa praxe médica.

Exemplo claro desta situación prodúcese no expediente Q/655/16 no que o interesado denunciaba a suspensión do tratamento de rehabilitación prestado á súa filla, o que resulta contraditorio co prescrito polo médico que trata á paciente no Hospital Universitario da Paz en Madrid, onde fora derivada para a atención sanitaria inicial. A administración remitiu un escrito no que sinalaba que os médicos do Servizo de Rehabilitación son os que teñen a competencia para determinar se os pacientes poden beneficiarse ou non dun tratamento rehabilitador en función das súas características individuais e a súa situación clínica. Neste caso, o médico responsable do tratamento rehabilitador determinou dar o alta na área de fisioterapia por considerar que existe estabilización na ganancia de amplitudes articular e porque está adestrada no programa de servizos domiciliarios dirixidos a potenciar áreas máis deficitarias. A consellería indicaba que, non obstante o anterior, programouse cita para revisión da situación no Servizo de Rehabilitación.

Á luz das discrepancias existentes a nivel profesional entre os facultativos do Hospital madrileño que acordaran a necesidade de continuar coa rehabilitación, e o servizo de rehabilitación de Ferrol que non contemplaba como conveniente o mantemento de tal prestación, requirimos novamente información á consellería para que se pronunciase sobre estas valoracións diverxentes, e no seu caso, cal debería prevalecer.

Finalmente, a consellería procedeu á revisión do suposto, e nestes momentos a paciente está a ser tratada no seu Centro de Saúde polo persoal de rehabilitación seguindo as pautas indicadas polos facultativos que a atenderon.

Un caso similar rexistrouse no expediente Q/13026/16 no que a Consellería de Sanidade revisou a denegación de atención terapéutica a unha nena menor de idade diagnosticada síndrome de down tras a petición de informe por parte da Valedora. A administración confirmou a continuidade da usuaria na Unidade de Atención Temperá da EOXI de Santiago indicando o facultativo/a de esta Unidade, como profesional responsable, as

pautas para seguir e realizando o seguimento integral e continuado da nena, en coordinación con todas as unidades implicadas nas terapias que reciba.

Por outra banda, ademais da supervisión e persuasión de revisión para a administración, que implica toda intervención do Valedor do Pobo, aínda cando as limitacións derivadas de criterios clínicos non permita un ditame sobre a actuación profesional e a institución deba absterse de realizar pronunciamento algún sobre o axuste daquela á denominada *lex artis*, usualmente infórmase aos interesados sobre os procedementos administrativos e xudiciais que poden exercer para tratar de esixir a responsabilidade patrimonial da Administración. Así, conforme ao artigo 139.1 da Lei 30/1992 "Os particulares terán dereito a ser indemnizados polas administracións públicas correspondentes, de toda lesión que sufran en calquera dos seus bens e dereitos, salvo nos casos de forza maior, sempre que a lesión sexa consecuencia do funcionamento normal ou anormal dos servizos públicos", sendo de aplicación devandito principio no caso da responsabilidade patrimonial do Sistema Galego de Saúde e dos seus centros sanitarios concertados, polos danos e prexuízos causados por ou con ocasión da asistencia sanitaria. A determinación da responsabilidade, civil ou penal dos profesionais que interviñeron debe dilucidarse a través dun proceso xudicial onde se garante suficientemente a contradición das probas e informes que cada parte poida achegar en defensa das súas posicións, pois constitúe o mecanismo idóneo para dilucidar este tipo de situacións ao permitir un ditame profesionalizado sobre os feitos acaecidos, así como a achega das oportunas probas e alegacións.

Ademais do anterior, nestes supostos nos que a imposibilidade de avaliar tecnicamente o nivel de dilixencia profesional que a actuación sanitaria esixía e efectuar o labor comparativo que permita concluír se esta axustouse ou non á boa práctica profesional, é posible que se chegue a apreciar certos déficits organizativos ou materiais que puideran ter repercusión no resultado, e que requiran a súa resolución ou mellora, comunicación que este Alto Comisionado fai chegar á administración, de ser o caso. No 2016 iniciouse o expediente Q/63658/16, pendente de conclusión, que é claramente indicativo desta apreciación. Nel, os pais dunha nena diagnosticada dunha infección micobacteriana atípica, denuncian falta de criterio e evidentes discrepancias entre dous Servizos do Hospital Clínico de Santiago que debían chegar á conclusión conxunta sobre a necesidade de intervir á menor. A denegación de proceder á cirurxía determinouse no servizo de cirurxía pediátrica, a pesar de que no servizo de infectoloxía ese parecía ser a acción adecuada. Seguíronse diversos tratamentos que resultaron ineficaces e finalmente, por circunstancias accidentais, a paciente foi operada de urxencia nun centro hospitalario da Coruña. A reclamación dos pais da nena céntrase fundamentalmente na falta de

comunicación entre os servizos, a inexistencia dun protocolo ante tales diverxencias clínicas, e a imposibilidade de acceder a unha segunda opinión médica. Neste momento, estase pendente de recibir información complementaria tendo en conta que o contido do primeiro documento remitido polo Sergas ante a nosa intervención resulta claramente insuficiente e contraditorio xa que fai constar unicamente que na historia clínica da paciente está documentado que os Servizos de Pediatría e Cirurxía Pediátrica estiveron coordinados en todo momento, rexistrándose actuacións que determinan o tratamento adecuado do caso, pois a paciente recibiu diversos tratamentos con antibióticos e pasado o período establecido para a súa efectividade, os dous servizos valoraron de novo o caso e decidiron proceder á realización dunha intervención cirúrxica, aceptada polos proxenitores. A petición de aclaración fundamentámola en que os pais afirman e presentan documentación que así o avala, que non houbo tal consenso senón que a intervención produciuse nun centro doutra poboación ante a urxencia da asistencia por malestar da paciente. De aí a nosa insistencia en aclarar a denuncia sobre unha suposta descoordinación entre o servizo de pediatría e o de cirurxía pediátrica do CHUS, xa que ante a valoración e indicacións do primeiro, o segundo negouse a realizar e materializar o diagnóstico do outro.

> Un aspecto fundamental das reclamacións sobre a práctica profesional sanitaria constitúeo a esixencia de responsabilidade patrimonial.

O Valedor do Pobo debe respectar a autonomía profesional dos facultativos, o que significa que o médico pode emitir, con toda liberdade, a súa opinión profesional conforme ás indicacións diagnóstico-terapéuticas dos seus pacientes máis adecuadas en función da evidencia científica dispoñible en cada momento, así como a elección do tipo de técnicas a utilizar, dependendo da patoloxía do paciente e as circunstancias nas que se atope a mesma, polo que esta institución nin pode nin debe, entrar a valorar, as decisións profesionais que se tomen respecto dos pacientes neste sentido. Con todo, esta autonomía non é ilimitada, pois o feito de que nunha asistencia sanitaria se produza un dano que se atopa contemplado no consentimento informado, non significa, que á administración, en todo caso, se lle exima de responsabilidade, sendo o correcto en tales supostos, a apertura do denominado expediente de responsabilidade patrimonial como o mecanismo idóneo para dilucidar este tipo de situacións, pois permite un ditame profesionalizado sobre os feitos acaecidos, así como a achega das oportunas probas e alegacións. O paciente terá a obrigación de soportar os riscos que entrañen as intervencións médicas, a condición de que as mesmas leváronse a cabo conforme á "*lex*

artis ad hoc", xa que a existencia de documento de consentimento informado non pode, en ningún caso, amparar a mala praxe.

Para finalizar, e como fixemos xa en exercicio anteriores, queremos trasladar á Consellería de Sanidade, e en particular aos profesionais que exercen o seu labor no ámbito sanitario, que, sen cuestionar en ningún caso os criterios clínico-científicos que a súa formación e experiencia lles outorga, é fundamental que este labor exérzase facilitando un trato correcto e afable ao paciente, así como o adecuado traslado da información e a comprobación dunha boa comprensión do ditame médico.

> O desenvolvemento de habilidades de comunicación e relación, que reforzan a confianza entre médico e paciente, inflúen na percepción e valoración por parte dos usuarios sobre o diagnóstico e ditame médico recibido.

7. Relación entre profesionais sanitarios e pacientes/usuarios

La relación entre o paciente e o persoal sanitario que o atende defínese como a interacción que se produce entre un axente da saúde (médicos, enfermeiros, psicólogos, ou calquera outro persoal sanitario) e un paciente con necesidade de asistencia (e frecuentemente cos familiares do paciente). Esta relación é un piar fundamental da atención sanitaria, polas implicacións que ten no diagnóstico e tratamento de calquera enfermidade. Non cabe dúbida de que o vínculo entre médico e paciente experimenta hoxe en día cambios importantes debido ao desenvolvemento dunha tecnoloxía cada vez máis especializada e á necesidade de proporcionar asistencia médica a unha poboación crecente, o que provocou novas formas de organización e sistemas de operación máis eficaces.

En máis ocasións das desexadas, as relacións entre médicos e enfermos volvéronse menos íntimas e satisfactorias en termos das expectativas e necesidades emocionais duns e outros, debido en boa parte á alta carga de traballo soportada polo persoal sanitario cunha elevada masificación das consultas, a introdución de tecnoloxía que reduce a proximidade entre os axentes que interactúan nesta relación, o aumento das capacidades resolutivas da medicina ou a maior información que manexan os pacientes.

Ante a situación real descrita, parece oportuno agrupar baixo este epígrafe, un conxunto de queixas en cuxo fondo se atopa, non tanto a valoración ou atención médica en sentido técnico, senón o trato recibido por parte do profesional, que a xuízo dos autores das queixas, non foi o correcto, sendo eixo vertebrador de todas elas, o cuestionamento sobre a sensibilización e concienciación no trato dos profesionais sanitarios aos pacientes e familiares.

A especial dificultade coa que se atopa o Valedor do Pobo neste tipo de expedientes é que, con frecuencia, existen serias discrepancias no relato dos feitos, sendo diverxentes as apreciacións do profesional sanitario e o autor da queixa en canto á situación vivida, ao trato recibido, e ás expresións e tons empregados. Na maior parte dos supostos, non existen outros medios de proba que as meras declaracións dos intervenientes, apreciándose claramente versións diverxentes, o que nos impide realizar calquera estimación ao non estar presentes no momento e lugar dos feitos, nin a obter probas determinantes do relato descrito por unha ou outra parte. Por tal motivo, o fondo do asunto non poderá ser coñecido nin valorado pola nosa institución, ao non poder confirmarse o denunciado polo autor da queixa.

Con todo, e a pesar das limitacións expostas, o noso compromiso coa defensa da prestación dun servizo sanitario de calidade, obríganos en todo caso a trasladar á Consellería de Sanidade, e polo tanto, aos profesionais que se dirixen e atenden directamente a pacientes e usuarios, que o Valedor do Pobo considera fundamental que no servizo público de saúde se preste unha atención sanitaria adecuada non só no aspecto clínico, senón tamén que a atención humanitaria sexa exquisita, para o que todos os profesionais sanitarios deben coidar con esmero o trato ao paciente, e ser conscientes do impacto que as súas actitudes, palabras e silencios causan nos mesmos.

Sucede na maior parte destes casos que, lamentablemente, non pode comprobarse a veracidade dos feitos denunciados, ao non dispoñer de elementos probatorios nun ou outro sentido. Con todo, consideramos que o requirimento da preceptiva información á Consellería de Sanidade coa apertura da investigación sumaria e informal instada polo particular, contribúe á mellora das relacións humanas que subxacen en toda interacción entre médico e paciente, dado que a investigación interna realizada pola propia administración para dar conta a esta institución sobre a queixa formulada, implica a supervisión dos feitos denunciados, quedando constancia expresa do malestar mostrado polos usuarios, cuxa manifestación chega ao profesional concreta que interveu. Como mostra da utilidade de petición de información, chegouse a recibir no Valedor informes confirmando o inicio de investigacións internas por parte da Inspección de Servizos para

aclarar o sucedido (Q/673/16) ou a toma en consideración, a pesar da dificultade de constatar a versión dunha e outra parte, para evitar a repetición de situacións de malestar para o usuario (Q/63664/16).

Lamentablemente, noutras reclamacións (Q/94, 679, 1074, 1141, 12587 e 63945/16), debemos proceder á conclusión do expediente ante a falta de probas, confiando en que o noso labor de investigación sumaria e informal derive nunha reflexión sobre o sucedido por parte dos profesionais implicados. En ocasións, ademais, o desasosego ou incomodidade que nos traslada o interesado polo trato recibido, está directamente relacionado co desacordo sobre o diagnóstico recibido, ou mesmo coa deficiente ou incomprendida información recibida sobre o problema de saúdo en cuestión, o que fai máis complexa e limitada a nosa intervención.

No obstante, queremos insistir novamente no feito de que o Valedor do Pobo considera fundamental que no servicio público de saúde se preste unha atención sanitaria adecuada no so no aspecto clínico, senón que, ademais, a atención humanitaria sexa también exquisita.

Todos os profesionais sanitarios deben coidar con esmero o trato ao paciente.

8. Organización e funcionamento dos servizos sanitarios

A problemática que recolle este apartado ten como transfondo a organización e funcionamento dos servizos da sanidade pública galega, pero a variedade que rexistra o seu contido esixe realizar unha subdivisión segundo o tipo de reclamación, diferenciando entre a xestión de recursos sanitarios a nivel de centros, espazos e material e a xestión de carácter máis puramente administrativa, o que permite unha mellor exposición das incidencias detectadas.

A) Xestión de recursos

A materia para tratar neste apartado resulta relevante despois de que se rexistraron un volume importante de expedientes que cuestionan as decisións adoptadas pola Consellería de Sanidade na xestión dos centros sanitarios galegos.

O Valedor do Pobo recibiu queixas das que se desprende a percepción que teñen os cidadáns de que se está producindo unha deterioración paulatina dos servizos sanitarios e

por tanto da calidade asistencial derivada dunha xestión deficiente dos centros dependentes do Sergas así como da reorganización de servizos derivados dos axustes económicos practicados en aras da sustentabilidade financeira que repercuten, en opinión dos reclamantes, tanto na diminución de persoal como na deficiencia de recursos materiais.

> Isto tradúcese na apertura de numerosos expedientes cuxo denominador común é a percepción de certo empeoramento na atención sanitaria nos centros públicos.

Como punto de partida previo ao análise dos expedientes concretos tramitados nesta defensoría, é necesario destacar que en ningún dos casos resoltos foi preciso reprobar a conduta da administración. É certo que nalgúns deles chegouse a percibir certas deficiencias nos procesos, pero, en todo caso, a administración asumiu o compromiso de mellorar o funcionamento do servizo afectado.

Un asunto que tivo unha repercusión importante na institución polo volume de expedientes tramitados foi a reclamación relativa á actividade sanitaria do Hospital Meixoeiro, reclamación que viña acompañado de máis 50.000 firmas orixinando a apertura dun total de 50.042 expedientes (Q/13111/16 e Q/13536 a 63576/16), nos que se reivindicaba unha maior actividade do centro e a súa reapertura a pleno rendemento dos servizos de Urxencias e UCI, así como dos seus quirófanos.

Solicitado informe á Consellería de Sanidade, a administración remitiu un escrito poñendo de manifesto que, no último ano e medio se veñen realizando na área de Vigo unha reordenación integral da atención sanitaria, coa finalidade de dar resposta ás necesidades presentes e futuras da poboación. A reordenación vén propiciada pola entrada en funcionamento do novo hospital de Vigo, deixando de estar operativas aquelas estruturas que xa non conseguían os requirimentos asistenciais adecuados.

A atención hospitalaria pública na EOXI de Vigo está concentrada no Complexo Hospitalario Universitario de Vigo, composto polos seguintes hospitais: Hospital Público Álvaro Cunqueiro (HPAC), Hospital do Meixoeiro e Hospital Nicolás Pena.

Desde o momento no que se planifica a apertura do HPAC establécese toda unha especialización de cada un dos edificios do complexo. Esta medida está orientada a evitar duplicidades nos servizos asistenciais que non favorecen a adecuada atención aos

usuarios. Un gran número de especialidades estaban dispersas ata ese momento entre os distintos hospitais, o que propiciaba que a atención sanitaria estivese disgregada e fose pouco eficiente.

A consellería continúa o seu informe indicando que o novo modelo organizativo está baseado na integración e na ordenación asistencial, realizando en cada edificio funcións propias e especializadas; así no HPAC está concentrada toda a atención urxente, a atención aos pacientes máis graves e con maior complexidade e a atención aos pacientes con maior necesidade de manexo interdisciplinar ou con maior necesidade de uso de tecnoloxía. O hospital Meixoeiro está especializado na atención ambulatoria, tanto en consultas como en cirurxía, a cirurxía de curta estancia e a atención aos pacientes crónicos pluripatolóxicos e de idade avanzada, e o Hospital Nicolás Peña concentra esencialmente a atención a pacientes con necesidades de rehabilitación psiquiátrica.

Neste modelo organizativo, o Hospital do Meixoeiro ten un papel importante, diferente ao que viña realizando, pero con actividades que se realizarán en exclusiva nas súas instalacións. Recóllense as especialidades de oftalmoloxía, medicina nuclear, oncoloxía radioterápica, alergoloxía-endocrinoloxía, xeriatría, coidados paliativos, laboratorio central, unidade de lesionados medulares, rehabilitación, reumatoloxía, unidade de mama, e unidade de especialización. A estas súmanse tamén as que comparten actividade co HPAC, como son: radioloxía, farmacia, medicina preventiva, traumatoloxía e ortopedia, cirurxía xeral e dixestiva–neurocirurxía, cirurxía vascular, cirurxía plástica, uroloxía, e xinecoloxía.

O informe prosegue sinalando que, en relación coa reclamación do pleno rendemento dos servizos de urxencias e de UCI, o Servizo de Urxencias do HPAC está dotado dos recursos, tecnoloxía, dimensións e número de profesionais adecuados para dar resposta de forma eficiente ás necesidades de atención urxente da poboación da EOXI. Existe, así mesmo, un dispositivo adecuado de atención ás urxencias extrahospitalarias moi accesible, xa que se puxo en marcha un PAC de alta resolución en parte das dependencias do antigo Hospital Xeral, o que mellora substancialmente a oferta existente.

Segundo a consellería, coas instalacións actuais abrir as urxencias no Hospital do Meixoeiro é innecesario e sería contrario aos criterios de planificación que veñen utilizando en toda a EOXI e, ademais, traería consigo un retroceso asistencial irresponsable. No Hospital do Meixoeiro existe unha área de reanimación dotada con todo o necesario, tanto en equipamento como en recursos humanos, para resolver as necesidades de coidados críticos que se poidan producir nese hospital. Por outra banda

se fose necesario dispoñer de máis recursos podería facerse xa que a estrutura do hospital permíteo.

Segundo a administración, os resultados obtidos ata o momento permiten constatar que a reorganización asistencial realizada está a funcionar, así a actividade cirúrxica do Hospital do Meixoeiro incrementouse un 125%, no primeiro semestre de 2015 realizáronse 5.223 intervencións fronte as 11.727 realizadas nese período no ano actual. O resultado desta actividade é especialmente visible na redución das listas de espera, así en xuño de 2016 a espera media para cirurxía era de 86,26 días, 7,84 días menos que en xuño de 2015.

O Sergas sinala que, ademais, coa finalidade de reforzar a actividade do Hospital do Meixoeiro, realizáronse obras de remodelación e de posta a punto da área cirúrxica con dotación dun quirófano adicional.

Para finalizar, a consellería conclúe que, en definitiva, o Hospital do Meixoeiro é un centro de capital importancia na actual configuración do Complexo hospitalario de Vigo. É un centro con especialidades importantes que está preparado para dar unha resposta idónea ás necesidades da poboación da área sanitaria.

Tendo en conta a información anterior, temos que dicir en primeiro lugar, que a Consellería de Sanidade ten a capacidade de xestión e autoorganización suficiente para estruturar os seus servizos da forma que consideren máis adecuada segundo os seus criterios para lograr a maior eficacia e a xestión óptima dos intereses colectivos. Para lograr unha xestión eficaz cos recursos dispoñibles deben adoptarse decisións coa marxe de discrecionalidade permitido pola potestade de organización propia de toda administración, erradicando por suposto a arbitrariedade.

Neste caso concreto, consideramos que a Consellería dispón da potestade de organización suficiente para determinar as especialidades ou servizos médicos e cirúrxicos que deben funcionar nas instalacións do Hospital do Meixoeiro, apreciando motivación e xustificación bastante nos actos ditaminados. Por tal razón, lamentablemente, o Valedor do Pobo non pode cuestionar tal decisión, adoptada no campo da capacidade autoorganizativa xa sinalada. Da información obtida, despréndese que efectivamente a ordenación dos servizos de saúde na área sanitaria viguesa atende a razóns baseadas en análises previas, e por tanto atópase suficientemente motivada. E precisamente, o feito de que o fondo do asunto se substancie en argumentos centrados

no campo técnico sanitario, impide que a nosa Institución se sitúe sobre que tipo de atención sanitaria debe prestarse no edificio da rúa Camiño Meixoeiro.

En todo caso, do informe da consellería conclúese que se está levando a cabo unha reorganización asistencial dos espazos sanitario vigueses, e que ás dependencias do centro hospitalario que orixina a controversia analizada neste expediente, estáselles dotando de funcionalidades atendendo a criterios técnicos e que poñen en valor o conxunto da totalidade dos espazos de atención sanitaria da cidade de Vigo.

Finalizamos así a nosa intervención, arquivando a queixa ao non apreciar actuación irregular da administración que nos permita adoptar unha resolución firme concluínte sobre mala praxe administrativa.

A nivel tamén de cuestionamento de servizos atópase outra queixa colectiva recollida nos expedientes Q/243/16 a Q/247/16 sobre o cumprimento do Plan de garantía da calidade no Servizo de Radioloxía do Hospital Clínico Universitario de Santiago de Compostela, ao trasladarnos os autores da queixa a súa desconformidade co cumprimento deste Programa de Garantía de Calidade indicándonos un serie de incidentes tanto a nivel de recursos materiais como de xestión de recursos humanos.

Solicitado informe á Consellería de Sanidade, a administración remitiu un escrito sinalando que o Real decreto 1976/1999 sobre criterios de calidade en Radiodiagnóstico, establece que o titular da unidade asistencial estará obrigado a implantar o programa de garantía de calidade e remitir un exemplar do devandito programa á autoridade sanitaria competente, e a Orde da Consellería de Sanidade do 22 de decembro de 2004 establece o procedemento de validación e seguimento dos programas de garantía da calidade asociados ás unidades asistenciais de radiodiagnóstico médico, radioterapia e medicamento nuclear.

En cumprimento do establecido nestas normas, a Xerencia de xestión integrada elaborou o referido programa cuxa modificación última foi validada pola autoridade sanitaria o 24 de outubro de 2014. A elaboración do programa realizouse coa intervención da Comisión de garantía e control de calidade do diagnóstico por imaxe do hospital, na que están representados todas as categorías profesionais relacionadas co radiodiagnóstico. O programa está dispoñible no sistema de documentación da xerencia no relativo aos comités e, concretamente, na comisión antes referida. No que se refire ao nivel de cumprimento do programa está determinado polo control que se exerce pola autoridade sanitaria e polo Consello de Seguridade Nuclear.

Para a formación do persoal que integra as unidades de radioloxía, o hospital conta co Servizo de Protección Radiolóxica, que realiza as actividades necesarias coa programación de cursos acomodados ás necesidades da institución.

No referente á cobertura dos postos de traballo da citada unidade, indícase que a xefatura do Servizo de Radiodiagnóstico atopase actualmente cuberta en comisión de servizos, sendo convocada a praza no DOG do 3 de marzo estando no proceso de selección neste momento. As funcións que segundo o escrito presentado corresponderían ao Coordinador/Supervisor están a ser realizadas pola Supervisión de Área e Supervisión da Unidade. Así, contará cunha Supervisión de Unidade de Radiodiagnóstico nos Hospitais Clínico e Gil Casares e cunha Supervisión de Unidade de Radiodiagnóstico para o Hospital de Conxo, así como unha Supervisión de Área de Servizos Centrais, que coordina, entre outras, as dúas supervisións antes mencionadas. Igualmente menciónase a existencia da figura do Coordinador de Técnicos Especialistas, con funcións de coordinación da formación no ámbito de todas as especialidades. Polo que respecta á estabilización de profesionais da categoría de Técnico Superior en imaxe para o diagnóstico, neste ano estabilizáronse 5 prazas desa categoría (3 no Hospital Clínico Universitario, 1 no Hospital de Conxo e 1 no Ambulatorio Concepción Arenal).

Por outra banda, o Servizo de Radiodiagnóstico está inmerso nun proceso de renovación tecnolóxica de maneira que os novos equipos dispoñerán dunha maior capacidade para a realización de probas diagnósticas o que supoñerá a modificación da estrutura funcional do mesmo.

O sistema de selección do persoal temporal que realiza as funcións propias no Servizo de Radiodiagnóstico é o indicado no Pacto subscrito entre as centrais sindicais e a Administración sanitaria publicado no DOG do 9 de maio de 2011. 0 apartado 11.7 do mesmo establece a posibilidade de establecemento de áreas especiais para a cobertura de necesidades de vinculación de determinadas categorías, non atopándose a de Técnicos Especialistas entre as que se teñen establecidas, polo que debe entenderse que a contratación para as salas de TAC e RM deben realizarse pola lista xeral.

En relación co anterior consta que as técnicas de Tomografía Computerizada e de Resonancia Magnética forman parte do actual currículo da titulación de Técnico Superior en imaxe para diagnostico e medicina nuclear, de conformidade co indicado no Real decreto 770/2014. As persoas aspirantes a vinculacións temporais con titulación de Técnico Superior en imaxe para o diagnóstico deben ter as competencias para desenvolver as súas funcións nas salas indicadas.

O Pacto de vinculación temporal, antes referido, establece o réxime de penalizacións por diversas circunstancias, entre elas, os incumprimentos graves, tanto na condición de aspirante como no desenvolvemento da prestación dos servizos. Para facer efectivas as penalizacións previstas séguese o procedemento establecido pola dirección xeral de Recursos Humanos do Servizo Galego de Saúde, coa intervención preceptiva da Comisión de Central de Seguimento do Pacto.

Por último, para o seguimento dos incidentes relacionados cos chamamentos de aspirantes existen as Comisións Periféricas e a Comisión Central de seguimento, que realizan o control das mesmas.

Á vista da información recibida, entendemos que a consellería está a realizar as actuacións precisas para que nun breve e prudencial espazo temporal, sexan solucionadas as carencias e problemas denunciadas polos autores das queixas. Actualmente estase en pleno proceso de selección de persoal para atender á cobertura da xefatura do Servizo de Radiodiagnóstico. Tamén se procedeu á estabilización do persoal de técnico superior en imaxe.

En canto aos medios técnicos, afírmase no informe que neste momento está a procederse á renovación tecnolóxica de equipos, que supoñerá unha importante mellora na calidade das probas diagnósticas así como a modificación da estrutura funcional do mesmo. Neste sentido, entendemos que este compromiso de actualización e mellora será realizado nos próximos meses.

Por último, a administración confirma que existe control sobre o cumprimento do programa tanto a nivel da autoridade sanitaria como polo Consejo de Seguridad Nuclear.

Concluímos por tanto o expediente ao remitirnos a Consellería o seu compromiso de proceder á cobertura de persoal pendente de adxudicación definitiva e á renovación do equipamento, confiando desde esta Institución na óptima consecución de tal obxectivo, e á súa materialización efectiva.

Outra problemática que orixinou tamén unha queixa colectiva foi a relativa a diversos aspectos relacionados coa prestación de servizos oncolóxicos prestados no Hospital de Día Oncohematolóxico do Hospital Clínico de Santiago. Os autores das queixas Q/63970/16 a Q/63998/16 (ambos os incluídos) denunciaban as condicións asistenciais dos pacientes debido aos tempos de espera para as probas para realizar e as carencias do espazo físico.

A Consellería de Sanidade remitiu un escrito poñendo de manifesto que no centro referenciado están a desenvolverse as seguintes actuacións organizativas:

a) Mellora da programación das sesións na sala de tratamento, en función dos tempos de duración da infusión de medicación.

b) Concreción da axenda da sala de tratamento, o que permite coñecer o número de pacientes previstos para tratamento e xestionar a reasignación de pacientes ao día/s seguinte/s (ata + 3 días desde prescrición de tratamento) en caso de superarse o límite máximo de pacientes/ día segundo a capacidade da sala.

c) Ademais estableceranse as seguintes: *Sistema de chamada que permita eliminar a chamada por voz na sala de tratamento e *Número único de quenda para calquera atención que reciban os pacientes no Hospital de Día.

Por outra banda, a consellería sinala que o centro xa adoptou medidas para a mellora das condicións ambientais e de limpeza. No que se refire aos equipamentos estes cumpren co establecido nos estándares.

Ademais, neste ano está prevista a apertura do Hospital de día de Hematoloxía, de maneira que se realizarán os axustes necesarios para optimizar a organización da unidade e estruturar adecuadamente a actividade para desenvolver.

Tamén se sinala que o Hospital de día ten unha dotación de recursos humanos suficiente para funcionar de maneira correcta coa demanda de asistencia actual. No último semestre de 2016 incrementouse a persoal cun facultativo e unha enfermeira. A cobertura por ausencias, baixas e permisos realízase de acordo aos criterios xerais establecidos garantindo sempre unha atención de calidade.

Por último, no informe recóllese que no últimos tres anos veñen realizando auditorías tanto polo equipo auditor da rede de avaliadores do Sergas (auditorías internas) como polo equipo auditor de AENOR nas que certifican o cumprimento dos requisitos da norma UNE 179003:2013. Servizos sanitarios. Xestión de riscos para a seguridade do paciente.

Con esta información, parece que a Consellería de Sanidade faise eco das reivindicacións contidas nestas reclamacións, afirmando que ao longo deste ano procederase a apertura do Hospital de día de Hematoloxía. Esta previsión implica loxicamente unha

reorganización dos espazos físicos e dos recursos de persoal, adaptándose a organización actual ás novas estruturas.

Por outra banda, no informe consta que nestes momentos están a realizarse actuacións concretas de mellora que permiten acondicionar o servizo asistencial ás demandas formuladas na reclamación. Indícase que o persoal do Hospital de día modificouse no último semestre incorporándose un facultativo e unha enfermeira.

A consellería parece ser consciente de parte da problemática trasladada polos interesados e, que poñerá en marcha os mecanismos adecuados para mellorar a organización actual. A previsión inmediata dun novo Hospital de Hematoloxía precisará sen dúbida dun estudo profesional de reorganización de recursos, que deberá redundar na optimización da prestación asistencial. Neste sentido, é conveniente esperar un tempo prudencial para confirmar as palabras da administración.

Non obstante o anterior, certo é que mentres se realizan os axustes oportunos, a administración debe prestar un servizo de calidade, tratando de organizar os recursos presentes para garantir unha prestación sanitaria digna. Neste sentido, resulta preciso concretar os supostos nos que se poidan constatar os incumprimentos denunciados, xa que doutra forma, a xeneralidade da formulación do problema impide esixir explicacións das actuacións á Consellería de Sanidade de forma eficaz. Por tal motivo, é necesario recibir denuncias concretas nos que se poidan apreciar demoras excesivas, para, con tales datos, valorar se a espera ou mala atención resulta inxustificada.

Tendo en conta que a consellería trasládanos o seu compromiso de proceder á reestruturación do servizo coa apertura dun novo Hospital de Hematoloxía, desde esta Institución confiamos na óptima consecución de tal obxectivo, e á súa materialización efectiva, que debería redundar na mellora do espazo que orixina a apertura deste expediente. Con todo, insistimos en que poderiamos iniciar expedientes sobre posibles vulneracións concretas nas que poida estar a vulnerarse o dereito á sanidade pública.

Tamén se recibiu no Valedor do Pobo unha queixa sobre o funcionamento do servizo de urxencias (Q/225/16), aínda que a falta de identificación de problemas individualizados impide ditaminar reproches concretos á administración. Ademais, a formulación do problema sobre a reorganización doutros espazos sanitarios interconectados co servizo de urxencia supón unha inxerencia demasiado ampla na capacidade de organización da consellería tanto pola discrecionalidade desta como pola falta de capacidade técnica para levar a cabo semellante valoración. Na denuncia incidíase en que no servizo de urxencias

do Complexo Hospitalario Universitario de Santiago de Compostela rexístranse continuamente saturacións e sobrecarga pola demora no traslado de pacientes a planta, a pesar de existir recursos dispoñibles. Ante esta afirmación, a consellería remitiu un primeiro informe manifestando que o Servizo de Urxencias de calquera hospital está suxeito en momentos puntuais ao incremento da demanda asistencial e que os pacientes son atendidos segundo o seu nivel de gravidade, non constando parálise ou bloqueo na asistencia sanitaria. A consellería tamén indicaba que todos os dispositivos asistenciais e os recursos da institución sanitaria son utilizados na medida na que as necesidades o requiren e a situación clínica dos pacientes o permite. Sinalábase igualmente que non todos os pacientes son subsidiarios de ser ingresados en calquera unidade asistencial xa que sempre se actúa de acordo cos criterios do facultativo que atende a cada paciente, sendo adecuados os medios dispoñibles á actividade que se realiza.

Unha vez trasladada esta información ao autor da queixa para que presentase alegacións, remitíusenos información complementaria que á súa vez foi comunicada á Consellería de Sanidade, solicitando da administración aclaracións sobre os datos relativos a pacientes pendentes de ingreso e pacientes nas vías de evacuación e tránsito en diferentes meses do ano mostrando que non parecía tratarse dun problema puntual (datos avalados pola Doutora do Servizo mediante informe de data 2 de agosto de 2016).

A Consellería de Sanidade elaborou un segundo informe cuxo contido reproducimos de forma literal:

“Ao longo de todo o ano, incluíndo o período de referencia da queixa, tense prestado asistencia sanitaria de calidade a todos os pacientes que precisaron de atención urxente no Complexo Hospitalario Universitario de Santiago de Compostela.

Aínda que o Servizo de Urxencias do mesmo xeito que o resto dos Servizos Hospitalarios, conta cunha estrutura organizativa e de responsabilidades propia (Coordinadora do Servizo de Urxencias e supervisoras do mesmo) por tratarse dun servizo especialmente sensible, de difícil programación e suxeito a numerosas variables no que ao número e tipo de demanda asistencial se refire, é monitorizado pola Dirección de Procesos Asistenciais e desde a Dirección de Enfermería, de forma especial.

Partindo dunha estrutura base, a posta a disposición de forma progresiva de espazos físicos e de recursos humanos realízase de forma dinámica en función da demanda que se vai rexistrando ao longo do día e nos diferentes días e épocas do ano. Prima, en todo caso, o criterio clínico dos responsables do servizo, -a coordinadora e as supervisoras-,

que contan coa axuda dos supervisores xerais de garda que coordinan e concilian todas as necesidades do complexo hospitalario.

Obviamente, un delegado sindical, igual que calquera persoa que traballe no servizo de urxencias pode estar en desacordo coas medidas que se adopten no mesmo, o que non significa que non sexan correctas e adecuadas ao momento no que se adoptan as decisións. A lexislación proporciona canles e foros aos representantes sindicais, no marco das relacións laborais, para tratar estas cuestións.

Como xa se indicou, os servizos de urxencia son extraordinariamente dinámicos polo que a "foto" dos mesmos pode cambiar en minutos. Así mesmo, os responsables clínicos teñen toda a autonomía que precisan para organizarse e priorizar a asistencia coa seguridade de que toda a demanda será atendida coas mellores condicións posibles. Por tanto, en cada momento do día, o servizo as 24 horas, adóptanse as medidas asistenciais que correspondan, así como a realización dos movementos de pacientes nas distintas localizacións en función da prioridade dos mesmos. É facilmente comprensible que dispoñendo de máis de 100 postos asistenciais no servizo, dos que 20 son boxes de exploración (polos que necesariamente han de pasar os pacientes que se determina no triaxe), nalgún momento pode completarse o aforamento dalgunha das áreas asistenciais e os sanitarios dispoñerán, nese momento, das mellores alternativas, mobilizando aos pacientes, sempre coa premisa de atender a todos os que soliciten atención. Por tanto de forma continuada están a entrar pacientes nos boxes, pasando a ser altas ou a ser observados nas padiolas ou nas cadeiras de brazos dispoñibles e posteriormente levados á planta queda ingresado. Ao mesmo tempo nas plantas trabállase cos pacientes ingresados e libéranse camas en función da evolución dos mesmos. En definitiva, non se pode illar o funcionamento do Servizo de Urxencias do resto do Hospital, xa que na atención urxente participan desde os servizos de soporte (radioloxía, laboratorio, microbioloxía, etc...) ata os servizos de hospitalización nas plantas.

Respecto aos recursos "presuntamente ociosos" sinalar que todos os recursos cos que conta o CHUS están dispoñibles para ser utilizados, correspondendo aos facultativos a conveniencia de situar aos pacientes en cada espazo, sempre en función das súas características clínicas. Para a atención aos pacientes hai que ter en conta a súa situación clínica, a dispoñibilidade no edificio concreto de especialistas e medio acomodados para atendelos, tratando de evitar a dispersión dos pacientes dunha especialidade en varios edificios e servizos, xa que isto supón ademais unha dificultade engadida para atendelos, posto que os especialistas teñen que desprazarse por todo o hospital, o que supón unha diminución da seguridade e calidade da atención sanitaria.

Cada día son atendidos no Servizo de Urxencias unha media de 350 demandas exteriores, ás que se engaden as interiores e cada día dáse resposta asistencial á totalidade e ingrésanse unha media de 45 persoas cada día. Como xa se indicou os maiores picos de asistencia prodúcense no inverno, e nos días previos ou posteriores aos festivos, e tamén un maior número de ingresos.

É obvio que se dispón dos recursos necesarios e os circuítos asistenciais funcionan de forma correcta, seguindo as pautas adecuadas. Seguramente a falta de información e de formación sobre as cuestións de tipo organizativo e de xestión dunha institución tan complexa como o CHUS leva a pensar, de forma errónea, na existencia de disfuncións na prestación do servizo, e a propoñer solucións "parciais" que xerarían outro tipo de disfuncións no conxunto asistencial.

Cada día publícanse na páxina web do hospital os datos correspondentes á asistencia no Servizo de Urxencias e a ocupación por áreas do hospital. Nos datos que se indican de sucesivo, que van desde o 1 de xaneiro ao 31 de outubro deste ano, pódese apreciar o número de pacientes atendidos, os que se resolveron sen ingreso, os hospitalizados e a porcentaxe de ocupación das distintas áreas de hospitalización.

Adultos	*Mañá*	*Tarde*	*Noite*
	47.712	*36.648*	*18.392*
Pediatría	*8.075*	*12.216*	*5.452*
N.° de ingresos desde o Servizo de Urxencias			
	5.373	*6.152*	*5.952*
Porcentaxe de ocupación de camas por área hospitalaria			
Pediatría: 30,96%			
Obstetricia: 10,76%			
Médica: 39,91%			
UCI: 25,52%			
Cirurxía: 36,85%			
Psiquiatría: 60,72%			
N.° de altas a domicilio de pacientes atendidos polo Servizo de Urxencias			
	Mañá	*Tarde*	*Noite*
	50.414	*42.712*	*17.892*

Finalmente dicir que o Complexo Hospitalario Universitario de Santiago e o seu Servizo de Urxencias, en concreto, teñen un elevado prestixio recoñecido tanto a nivel nacional como autonómico. Ademais da obtención de acreditacións da Fundación Ad Qualitaten e da SEMES, o Servizo foi solicitado polo Defensor del Pueblo para a realización dun estudo sobre as urxencias hospitalarias no SNS. As conclusións e recomendación do referido estudo se cumpren neste servizo e especialmente na recomendación referida a que "ante a repetición de situacións de saturación, establecéronse dependencias nas que permanecen os pacientes en espera de hospitalización, unha vez completada a atención inicial en urxencias. Aínda comprendendo o obxectivo destas medidas -evitar a permanencia en corredores e outros espazos- non deben considerarse un sistema eficaz, porque a permanencia nos servizos de urxencias de pacientes con indicación de ingreso perturba a xestión do servizo e os pacientes requiren unha atención especializada en planta de hospitalización."

Tendo en conta as alegacións anteriores, temos que invocar en primeiro lugar potestade autoorganizativa que a Consellería de Sanidade ostenta como administración pública. No caso que motiva este expediente de queixa, a organización e protocolos internos implantados no servizo de urxencias do CHUS ven determinado por análise e estudos técnicos de atención asistencial que excede das nosas competencias en tanto o coñecemento experto que implica a posta en marcha de expertos técnicos na materia.

A pesar do anterior, podemos dicir que o Valedor do Pobo participou nun estudo conxunto sobre as Urxencias Hospitalarias no SNS, tendo un achegamento importante ao funcionamento destes servizos por mor da participación dos actores e axentes realmente implicados na actividade das urxencias hospitalarias (representantes dos pacientes, os profesionais sanitarios de urxencias e os xestores administrativos). Deste estudo concluíronse unha serie de posibles recomendacións que evidencian a opción de mellora á que poden acceder os servizos de urxencia en xeral, sen que fora posible, dados os recursos dispoñibles, concretar as deficiencias específicas de cada un dos centros hospitalarios que conforman a rede nacional de saúde. Efectivamente, existen diversos aspectos susceptibles de mellora relativos aos medios materiais, recursos humanos, dereitos dos pacientes ou atención a colectivos vulnerables, pero en todo caso, as defensorías evidencia a necesidade de valorar os casos concretos para detectar posibles vulneracións de dereitos.

Este expediente de queixa se substancia na propia organización do servizo, sobre a que o Defensor del Pueblo carece da capacidade técnica idónea para discernir sobre a opción máis idónea. Os datos que obran no expediente, comparando os remitidos desde a

Asociación de Pacientes e Usuarios do CHUS como os enviados pola propia administración, non permiten corroborar que o sistema en si provoque unha mala praxe administrativa receptora de recriminación por parte desta Institución. O principal labor do servizo de urxencias é a recepción, activación do recurso asistencial apropiado, estabilización, diagnóstico e tratamento, resolución e transferencia dos seus pacientes á instancia sanitaria máis idónea. E nesta actividade son múltiples os factores que poden entrar en xogo en cada momento sen que unha análise parcial do problema permita conseguir unha conclusión como a que se pretende neste expediente. Será cada caso concreto no que se poida valorar un posible fallo do sistema.

Por todo o anterior, demos por concluída a nosa intervención procedendo ao arquivo da queixa ao non apreciar actuación irregular da administración que nos permita adoptar unha resolución firme concluínte sobre mala praxe administrativa.

Pola relación funcional co expediente anterior, cabe mencionar agora a queixa Q/148/16 iniciada de oficio por esta defensoría para comprobar as medidas adoptadas pola administración sanitaria ante o pico de gripe previsto para o mes de xaneiro e febreiro de 2016. A tramitación deste expediente orixinou o envío dun completo informe por parte da Consellería de Sanidade no que se relacionan detalladamente as actuacións levadas a cabo para afrontar o pico de gripe do 2016:

a) Creáronse os Comités técnicos de actuación fronte á gripe, de composición multidisciplinar coa finalidade de elaborar, implantar e seguir as medidas de continxencia para afrontar a posible sobrecarga asistencia durante os meses de inverno.

Os membros que formen parte dos comités seguirán de forma puntual a curva de incidente da actividade gripal para anticiparse aos picos de demanda asistencial e reuniranse coa frecuencia necesaria en función da gravidade da situación.

b) A Autoridade sanitaria e os profesionais sanitarios ofrecerán información á poboación sobre o uso correcto dos recursos asistenciais. Mellorarase a atención daqueles pacientes que, como os pluripatolóxicos ou os pacientes fráxiles, teñan un maior risco fronte á gripe.

c) Potenciaranse as medidas de prevención da infección, como o fomento do uso de máscaras cirúrxicas ou a mellora da hixiene de mans, tanto en pacientes como en profesionais sanitarios.

d) Establécense protocolos de seguimento, vixilancia e Memento de pacientes nos servizos de urxencias.

e) No momento no que se detecte o incremento da demanda de asistencia sanitaria, adecuaranse os recursos humanos e materiais ás necesidades asistenciais, habilitando novos espazos para a atención dos pacientes.

f) Abriranse, de ser necesarias, camas de hospitalización con reforzo das gardas da área médica hospitalaria.

g) Reforzaranse os hospitais de día para o tratamento das persoas que o necesiten e adoptaranse as medidas adecuadas para diminuír a estancia media dos pacientes, sempre que dita alta se considere beneficiosa.

h) Priorizarase, na medida do posible, o ingreso de pacientes en hospitalización a domicilio.

Por outra banda, a Consellería de Sanidade utiliza distintos sistemas de vixilancia e indicadores que permiten seguir a súa evolución e tentar predicir o momento do pico; toda esta información é compartida co persoal directivo e servizos clínicos das estruturas asistenciais do Sergas para realizar o seguimento semanal e a planificación e programación de recursos.

A evolución da actividade gripal cualifícase en tres categorías: a) crecente (a intensidade da actividade gripal aumenta comparada coa semana previa), b) decrecente (a intensidade diminúe comparada coa semana previa) e c) estable (a intensidade non cambia comparada coa semana previa). Este sistema permite estimar cunha antelación de 2-3 semanas e cunha marxe de erro de +/- 1 semana, o pico de intensidade gripal. Con todo, o número de persoas afectadas da poboación non é posible anticipalo, pois non existen patróns fixos.

Ademais das medidas indicadas, a Consellería de Sanidade dispón dunha canle específica de información para a cidadanía na páxina web: http://gripe.sergas.es/.

Finalmente anéxase documentación sobre a campaña de vacinación antigripal e os informes de seguimento da cobertura de vacinación por grupos sectarios de idade, tendo en conta que a abordaxe preventiva considerase un dos principais eixos de actuación nesta enfermidade.

Á vista da información anterior, consideramos idóneas as medidas adoptadas pola consellería, facilitando unha información completa e detallada sobre as mesmas, e en consecuencia, procedemos á conclusión deste expediente.

Teñen cabida aquí tamén reclamacións relativas á existencia e/ou utilización de recursos materiais; exemplo diso son os expedientes Q/13375/16, Q/63968/16 e Q/64028/16 nos que os interesados denunciaban avarías sufridas na máquina para o tratamento de radioterapia e para a realización de probas de medicamento nuclear. A consellería aseguraba nos seus informes que eran fallos mecánicos puntuais, fortuítos e por causas alleas á administración, e confirmaba a reparación da maquinaria afectada e a continuación de tratamentos e probas interrompidas. Consideramos que a administración se fixera eco das inquietudes dos afectados tendo en conta que levaron a cabo avaliacións individualizadas que permitiron un control determinante de cada paciente segundo o seu diagnóstico; a existencia dun protocolo específico e vías alternativas parece que mostra a preocupación da administración por dar solución á problemática que se atopa vinculada ademais a doenzas graves e nas que o factor tempo resulta primordial.

Para finalizar a relación de expedientes tramitados nesta sección, queremos destacar a queixa Q/63964/16 pola boa receptividade das demandas trasladadas polo pai dun paciente menor de idade relativas á inexistencia ou falta de implantación do servizo hospitalización domiciliaria en idade pediátrica. Trasladada esta reivindicación á Consellería de Sanidade, obtivemos unha resposta inmediata indicando que, coa finalidade de coñecer de primeira man o problema da atención sanitaria do paciente, responsables do Servizo Galego de Saúde reuníronse co autor da queixa. A consellería afirma que, unha vez valorada a situación actual do paciente e da súa familia van realizar as actuacións necesarias para optimizar a relación entre os profesionais de atención primaria e hospitalaria, para reducir os desprazamentos ao mínimo imprescindible. Así mesmo, respecto da atención que recibe o paciente nas unidades de ámbito hospitalario -como a administración de medicación intravenosa-, serán realizadas por hospitalización a domicilio na medida na que resulte garantida a seguridade do paciente e o seguimento do mesmo.

Por outra banda, a administración sinala que existe xa a atención hospitalaria a domicilio para pacientes pediátricos en supostos de realización de determinadas técnicas que precisan máis especialización a través do Servizo de Pediatría do Hospital Clínico Universitario de Santiago de Compostela.

Apreciamos claramente a sensibilidade dos responsables de Sanidade coa problemática exposta, confirmándonos a posta en marcha de mecanismos adecuados para solucionar a situación que deu orixe á queixa. Desde esta Institución confiamos na óptima consecución de tal obxectivo, e á súa materialización efectiva. O propio interesado confirmou telefonicamente que se celebraron xa varias entrevistas con titulares de servizos do Hospital Clínico de Santiago de Compostela e con responsables da propia consellería para abordar o problema.

B) Xestión administrativa

Esta sección componse dun grupo de queixas referidas fundamentalmente a xestións estritamente de carácter xerencial, tales como xestión de citas, atención de reclamacións, solicitudes de cartón sanitario, procedementos administrativos como concesións ou licenzas, etc.

Destaca aquí a recomendación dirixida á Consellería de Sanidade nun expediente que ten a súa orixe nunha queixa de fai un par de anos na que varios pacientes e familiares usuarios dun centro privado sociosanitario instaron á consellería para que se lles considerase parte interesada no procedemento sancionador instado de oficio pola administración contra esa entidade. No seu momento, concluíuse que os pacientes e familiares ven afectados na súa esfera xurídica pola resolución do expediente sancionador non só pola proposta de peche do centro contemplada no proceso sancionador senón, fundamentalmente, porque no mesmo aludíase e valoraba directamente declaracións dos propios interesados. Ao noso xuízo, os aludidos resultaban ser titulares de intereses directos e lexítimos que poden verse directamente prexudicados ou beneficiados pola resolución final do expediente sancionador, o que nos levou xa no 2013 a remitir á Consellería de Sanidade unha recomendación neste sentido, que foi rexeitada pola administración.

Enlazado con este asunto, no ano 2016, unha das autoras daquela queixa dirixiuse novamente a esta Institución ao non obter da consellería acceso á documentación daquel expediente sancionador, polo que, en coherencia coa nosa postura inicial, instamos a Sanidade para que adopte as medidas necesarias para garantir o acceso á documentación solicitada pola autora da queixa en relación co expediente sancionador seguido contra a Asociación afectada, respectando en todo caso a normativa relativa á transparencia e acceso á información pública así como á protección de datos de carácter persoal.

A exposición completa deste expediente atópase íntegra no punto 4 deste informe, estando esta recomendación na data de peche deste informe, pendente de contestación por parte da consellería.

Encaixan tamén aquí aquelas queixas centradas fundamentalmente na falta ou deficitaria resposta por parte do servizo de reclamacións ás demandas presentadas polos usuarios ante o Servizo de Atención ao Paciente. Efectivamente, detectáronse en ocasións certos atrasos na remisión da resposta que, aínda que individualmente si foron corrixidas (Q/13385/16, entre outros), debe ser propósito da administración evitar tales demoras. O obxectivo que inspira a existencia dese Servizo é o de ser un órgano ou departamento institucional de contacto cos usuarios, e colaborar na mellora da calidade asistencial mediante o coñecemento, suxestión, reclamación e opinión dos usuarios, xa sexan pacientes ou xa os familiares que os acompañan.

9. Ámbito socio-sanitario

Os cambios que experimenta a nosa sociedade a nivel demográfico, epidemiolóxico e socio-cultural expoñen demandas asistenciais que esixen a coordinación de recursos médicos e sociais para atender colectivos en situación de dependencia ou vulnerabilidade como os enfermos crónicos, as persoas con algunha discapacidade física, psíquica ou sensorial, e a terceira idade.

> En múltiples ocasións non é suficiente con prestar de forma illada a asistencia curativa senón que a transversalidade da súa problemática esixe actuacións conxuntas no ámbito social para lograr maior autonomía do usuario e facilitar a súa inserción social.

O ámbito da saúde mental é un claro exemplo destas necesidades, e o Valedor do Pobo actúa en aras de favorecer que a xestión da administración coordine os servizos precisos de atención sociosanitaria adecuados. No expediente Q/74/16 sae a relucir a problemática das enfermidades mentais no caso dunha adolescente diagnosticada de trastorno límite de personalidade que precisa de atención continuada mediante terapias nun centro de referencia en Vigo ou piso tutelado xa que a convivencia na casa familiar, sendo xa a paciente maior de idade coas implicacións como adolescente que isto leva, resulta inviable.

Neste momento, o Servizo Galego de Saúde conta con diferentes dispositivos na área de Vigo e que poden ser de utilidade para o tratamento da TLP: unidade de saúde mental, de carácter básicos para rehabilitación; unidade de Hospitalización Psiquiátrica no Hospital Álvaro Cunqueiro para períodos de crises; hospital de día, para tratamentos intensivos e continuados sen internamento; e a unidade de rehabilitación psiquiátrica hospitalaria para pacientes que requiren unha actuación terapéutica activa de duración intermedia. Ademais, existe unha Unidade de referencia autonómica de trastornos de conduta alimentaria no Hospital Gil Casares de Santiago de Compostela. Existen, así mesmo, 7 pisos protexidos concertados para a atención de pacientes con autonomía de conduta pero sen posibilidade de convivencia familiar, e unha Unidade de apoio social intermedio, para fomentar a adquisición de habilidades sociais e laborais que faciliten o acceso a un emprego.

Sanidade confirma que a paciente xa iniciou un tratamento nalgún dos dispositivos antes indicados, pero non existe un programa específico para o TLP que presenta. Concorre, a maiores, a circunstancia de que no tempo entre o alta hospitalaria e a consulta da Unidade de saúde mental a paciente sofre descompensacións psicopatolóxicas que deben ser atendidas no Servizo de urxencias, polo que perde efectividade a atención prestada. Para acurtar ese período, deuse coñecemento específico á persoa responsable da área psiquiátrica de Vigo para priorizar a atención en consulta e optimizar de maneira eficaz os recursos utilizados.

Por último, e ante as circunstancias do caso, a consellería confirmounos a concreción dunha inmediata reunión coa paciente e os seus proxenitores para valorar a situación e resolver dúbidas e inquietudes sobre os recursos existentes, sendo os facultativos especialistas os que determinarán cal dos recursos existentes é o máis adecuado para a atención da adolescente.

Concluímos temporalmente o expediente ao entender que a consellería proxectou actuacións precisas para tratar de coordinar os recursos dispoñibles á problemática formulada, e buscar alternativas e solucións para a mellor atención da paciente.

Para terminar, resulta relevante a intervención desta defensoría galega nunha problemática exposta por mor das condicións de acceso ás salas de cines para nenos diabéticos e persoas con enfermidades intestinais. Dado que as partes intervenientes no conflito pertencen ambas á esfera particular, a Institución exerceu funcións de mediación para tratar de liquidar o conflito.

Durante unha visita institucional á cidade de Pontevedra en maio de 2016, representantes de familias de nenos con diabetes trasladaron á Valedora a súa inquietude ante os problemas cos que se atopaban á hora de asistir ao cine cos menores diabéticos que necesitan levar mochilas cos alimentos necesarios para compensar o seu déficit de azucre. Tras un primeiro contacto da defensoría coa xerencia do recinto en Pontevedra, no que se evidenciou a vontade de colaborar, xurdiron certos malentendidos entre as partes por mor de noticias publicadas nos medios de comunicación. Posteriormente, a Valedora reuniuse cos responsables de Cinexpo, entidade que xestiona salas de cine en Pontevedra, Ourense e Vigo, e con representantes da Asociación de Nenos e Nenas con Diabetes de Galicia e da Asociación Sociosanitaria Educativa Inflamatoria Intestinal Asseii, co fin de aclarar malentendidos e regular en condicións de seguridade o acceso de nenos con diabetes e pacientes con enfermidades intestinais a estes recintos. Como conclusión do encontro, que se realizou nas dependencias do Valedor do Pobo a petición da institución, tanto a Valedora como os xestores das salas coincidiron en que o acceso dos nenos diabéticos e outras persoas con necesidades médicas ou alimentarias específicas debe realizarse en condicións de seguridade e con todas as garantías. Neste sentido, a institución do Valedor do Pobo cre imprescindible protexer os dereitos destas persoas vulnerables e axudar tanto aos nenos con diabetes como a outros cidadáns que precisen portar medicamentos ou material sanitario específico. Estes dereitos deben ser compatibles co dereito para gozar do lecer doutras persoas presentes nas salas e cos requisitos de seguridade demandados polos responsables dos cinemas.

Para garantir estas medidas, a Valedora ve razoable que as persoas con necesidades específicas poidan acreditalo aos responsables do control de acceso e que a entrada con alimentos sexa proporcional ás necesidades dos afectados para evitar posibles crises. Só deste xeito pódense equilibrar os dereitos deste colectivo cos dereitos do resto da cidadanía para asistir ás proxeccións en condicións de seguridade.

Como resultado deste encontro, formulouse como solución a de facilitar a entrada dos nenos diabéticos cunha bandoleira (respectándose así a normativa sobre a entrada a espectáculos públicos relativa ao tamaño de mochilas ou accesorios similares), na que poidan levar a medicación e comida idónea ás súas necesidades, mostrando un xustificante médico que acredite a súa doenza.

Coa conclusión antes dita, tanto os afectados como os responsables da empresa de exhibición cinematográfica, mostraron a súa satisfacción, comprometéndose estes

últimos para transmitir aos encargados e traballadores das diferentes salas da empresa da nosa comunidade autónoma o acordo adoptado.

IV. RESOLUCIONS DO VALEDOR DO POBO

RESOLUCIÓNS DA ÁREA DE SANIDADE					
Nº	EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	ENLACE
1	Q/667/16	Entrega de documentación relativa a un procedemento sancionador.	Consellería de Sanidade 15/12/2016	NON ACEPTADA	Q/667/16
2	Q/5844/14	Coordinación e avance na actualización de datos relativos aos usuarios do Sergas	Consellería de Sanidade 11/01/2016	ACEPTADA	Q/5844/14

IV. CONSIDERACIÓNS FINAIS

As decisións políticas adoptadas nos últimos anos dirixidas a manter o sistema financeiro a través da contención do gasto público han afectado transversalmente a diversas áreas do noso sistema de benestar, entre as que se atopa a sanidade pública. A continuidade no tempo destas medidas implica que a administración sanitaria debe afrontar o importante reto de conxugar a oferta dunha sanidade pública de calidade que poida dar resposta ao crecente aumento da demanda asistencial orixinada tanto polas circunstancias demográficas, culturais e sociais, como pola precariedade económica e a consecuente diminución dos recursos individuais, preservando á súa vez un sistema de saúde eficaz, equitativo e solvente

Evidentemente, se ao actual xurdimento e consolidación de múltiples factores que levan de seu un importante aumento do gasto sanitario (desde o envellecemento paulatino da poboación, ata o aumento de enfermidades cuxos tratamentos custosos, pasando polo necesario investimento en infraestruturas e a introdución de alta tecnoloxía), únenselle as dificultades inherentes a toda crise económica do alcance da rexistrada nos últimos anos, a preservación das prestacións básicas dun estado de benestar como o noso esixe reformas pensadas a longo prazo, inspiradas en criterios racionais e responsables que supoñan a adopción razoada de reformas innovadoras. Os debates e discrepancias na evolución da reforma sanitaria evidéncianse nun contexto de necesario axuste do déficit público, pero debe imperar unha formulación inspirada na oportunidade dun cambio que

asegure que os recursos financeiros sexan utilizados de forma que se maximicen os seus efectos sobre a saúde da poboación.

Esta institución puido comprobar que algunhas das medidas adoptadas a través das recentes reformas lexislativas xeraron claras desavinzas na cidadanía, e orixinaron un incremento da actividade supervisora por parte do Valedor do Pobo. Consideramos fundamental que os poderes públicos avalíen as consecuencias que certas medidas poden ter nos colectivos máis vulnerables. Pero xunto co anterior, existen outras problemáticas que veñen suscitando numerosas reclamacións dos usuarios da sanidade pública galega que determinaron a intervención desta defensoría xa desde os seus inicios e que non se atopan condicionadas por criterios económicos senón coa necesaria humanización da atención sanitaria.

Para unha mellor valoración final da problemática rexistrada no Valedor do Pobo na área de sanidade, podemos resumir en varios aspectos as intervencións realizadas, que á súa vez ilustran os parámetros fundamentais e guías de actuación que esta Institución entende que deben terse en conta á hora de xestionar procedementos e actuacións nesta materia:

- A xestión das **listas de espera** debe realizarse en base a criterios complexos de priorización e con total transparencia. Detectamos certa desinformación neste punto, xa que os cidadáns non teñen datos claros dos tempos de espera máximos en función da prioridade da súa doenza.

Por outra banda, enténdese perfectamente que a normativa vixente establece que naqueles casos en que o paciente rexeite a alternativa que se lle ofrece para ser atendido nun centro derivado, e decide seguir esperando para ser intervido no seu centro de orixe, non lle será de aplicación o dereito de garantía de tempos máximos de espera. Con todo, recoñécese expresamente que se respectarán os seus dereitos de antigüidade adquiridos en lista de espera do seu centro. Sobre este último punto, parece existir unha grave confusión que xera certa alarma entre os pacientes ao chegar a crer estes que quedan relegados ao final das listas, o que obriga a dar unha información correcta aos usuarios. Por outra banda, a transparencia aquí resulta fundamental dado que, sendo conscientes de que, efectivamente, deberán esperar a que efectivamente se atopen dispoñibles os recursos necesarios no centro no que quere manter a súa asistencia e xa non cabe entendela suxeita á garantía de prazo de resposta, iso non quere dicir que se poida demorar *sine die*, pois a intervención ou consulta pendente deberá producirse dentro dun prazo razoable no marco do proceso asistencial en cuestión.

- Resulta fundamental implantar iniciativas que contribúan á **concienciación e sensibilización dos profesionais** que traballan no ámbito sanitario **para mellorar o trato** aos usuarios.

Á parte das queixas que de forma exclusiva se centran no deficiente trato recibido polos profesionais que interveñen en todo proceso asistencial, unha boa parte das reclamacións que se encadran noutros apartados a efectos expositivos tamén contemplan en boa medida unha problemática que transcende a mera xestión administrativa, indo máis aló da praxe profesional en todos os niveis, e que reflicte unha afirmación básica nesta materia: o dereito á protección da saúde transcende do propio sistema sanitario, porque se fundamenta na dignidade da persoa, expresada na Declaración dos Dereitos do Home e en nosa propia Constitución. É precisamente o respecto á dignidade humana o que fundamenta a necesaria humanización da asistencia sanitaria, e debe presidir a atención de pacientes e usuarios baseada na persoa e personalizada, cuxa calidade de trato sexa exquisita, e onde a información, a comunicación, a seguridade, a confianza, o fomento da autonomía das persoas e a atención integral e holística sexa un reto alcanzable no noso sistema público.

- A reorganización na **xestión de centros e servizos sanitarios, de espazos físicos e recursos materiais**, debe garantir unha asistencia de calidade a toda a poboación afectada. Na mesma medida, toda reestruturación, organización e mobilidade do **persoal sanitario** require dun rigoroso proceso de análise de todos os factores no seu conxunto, co fin de evitar diminucións na devandita calidade. Aínda considerando que a potestade organizativa da administración permítelle tomar decisións neste sentido, non debe esquecerse que establecer canles de comunicación adecuados co persoal afectado ou deseñar un bo plan de transmisión dos cambios adoptados aos pacientes e usuarios contribúe sen dúbida á mellor comprensión e aceptación de moitas das medidas de necesaria implantación.

Non obstante o anterior, en que se expón melloras necesarias a alcanzar no noso sistema sanitario, e que á súa vez supoñen retos fundamentais na intervención ordinaria desta Institución, é preciso sinalar que a Consellería de Sanidade atende en boa medida as iniciativas da Valedora en tanto que un bo número de expedientes finalizan satisfactoriamente debido a que se procede a corrixir a actuación administrativa durante a tramitación do expediente. Pero con todo, polo carácter ou tipo de reclamacións máis recorrentes nesta área (listas de espera, cobertura de baixas temporais en certas especialidades, trato recibido, etc.,), apréciase que os problemas que subxacen nese tipo

de denuncias non diminuíron, pois se melloran os casos individuais e concretos que chegan a esta oficina, pero as disfuncións estruturais non varían.

ÁREA DE XUSTIZA

I. INTRODUCIÓN

Como xa tivemos oportunidade de sinalar noutras ocasións, nesta área trátanse todos aqueles problemas, queixas e consultas expostas polos cidadáns en relación con materias relativas ás actuacións e funcionamento da xustiza.

> O obxecto das actuacións do Valedor do Pobo neste ámbito é contribuír, no marco das competencias que lle encomenda a Lei 6/1984, do 5 de xuño, do Valedor do Pobo, que son moi limitadas, a que a tutela xudicial sexa cada vez máis unha realidade efectiva.

A Constitución Española no seu artigo 24.1 recolle o dereito á tutela xudicial efectiva da seguinte forma: "Todas as persoas teñen dereito a obter a tutela efectiva dos xuíces e tribunais no exercicio dos seus dereitos e intereses lexítimos, sen que, en ningún caso, poida producirse indefensión."

Regúlase o dereito á tutela xudicial efectiva como fundamental, cunha garantía de protección máxima. É un dereito dunha extraordinaria potencialidade e non impide que sexa un dereito fundamental con caracteres autónomos e cun contido individual, definido pola ampla xurisprudencia do Tribunal Constitucional. Contido que afecta as prestacións obrigatorias dos poderes públicos, dos que esixe que manteñan a Administración de Xustiza dotada dos medios persoais e materiais suficientes para facelo efectivo e que o servizo que presta aos cidadáns sexa co maior grao de eficiencia posible.

Segundo a Sentenza 26/1983, ditada polo Tribunal Constitucional, o artigo 24 da Constitución Española comprende os seguintes aspectos:

1. O dereito ao libre acceso aos xuíces e tribunais.

2. O dereito para obter unha decisión xudicial.

3. O dereito á execución da devandita decisión.

Este é o contido mínimo do dereito e, ao seu núcleo, engádense unha serie de garantías incardinadas na nosa cultura xurídica.

1. O dereito ao xuíz ordinario predeterminado pola lei (artigo 24.2 da Constitución Española), con prohibición dos tribunais de excepción (artigo 117 Constitución Española).

2. Dereito á asistencia letrada, a ser informado da acusación formulada, ao proceso público, sen dilacións indebidas e con todas as garantías, á utilización de todos os medios de proba pertinentes para a defensa, a non declarar contra si mesmos e a non confesarse culpable, e á presunción de inocencia (art. 24.2 Constitución)

3. Dereito ás garantías penais e penitenciarias do artigo 25 da Constitución Española, é dicir, o principio de legalidade e irretroactividade das normas penais, a prohibición de impoñer penas privativas de liberdade pola administración civil e os principios que inspiran o réxime penitenciario

Esta institución ten limitadas posibilidades de intervención, limitadas ás establecidas na Lei do Valedor do Pobo, que no seu artigo 20 establece que: "O Valedor do Pobo de Galicia non entrará no exame individual daquelas queixas sobre as que estea pendente resolución xudicial e suspenderao se, iniciada a actuación, se interpuxese por persoa interesada demanda ou recurso ante os tribunais comúns ou o Tribunal Constitucional. Isto non impedirá, con todo, a investigación sobre os problemas xerais expostos nas queixas presentadas. En calquera caso velará porque a Administración resolva expresamente, en tempo e en forma, as peticións e recursos que lle foron formulados."

En consecuencia,

> a actuación do Valedor do Pobo está lexitimada só nos casos nos que os aspectos formais da Administración de Xustiza son obxecto das queixas, especialmente a dilación inxustificada do proceso.

Sobre esta cuestión, a dilación inxustificada do proceso, incidimos reiteradamente nos nosos informes e ponse de manifesto por todos os que están relacionados co mundo da xustiza en toda clase de memoria ou estudos sobre a mesma.

Non é este un problema que afecte só á nosa Comunidade Autónoma, senón que afecta o conxunto do Estado, en maior ou menor medida. A xustiza tardía non contribúe a unha verdadeira xustiza.

Fálase sempre da necesaria modernización no desexo de prestar un servizo próximo ao cidadán e de calidade pois a administración de xustiza non é simplemente unha administración máis, senón o instrumento a través do cal un dos tres poderes do Estado, o Poder Xudicial, asegura a tutela xudicial efectiva dos dereitos e intereses lexítimos dos cidadáns.

II. DATOS CUANTITATIVOS

Durante o ano 2016 presentáronse 78 queixas das cales 32 foron admitidas, 18 foron remitidas ao Defensor do Pobo e 28 foron inadmitidas.

Das 32 queixas admitidas 30 foron concluídas e 220 atópanse en trámite.

Tamén se tramitaron 23 queixas pendentes de anos anteriores.

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	78		78	
Admitidas	32	41,03 %	32	41,03 %
Non admitidas	28	35,90 %	28	35,90 %
Remitidas ao Defensor del Pueblo	18	23,08 %	18	23,08 %

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	31	96,87 %	31	96,87 %

En trámite	1	3,13 %	1	3,13 %

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2016, a situación actual é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2015	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2016
2015	20	3	23	23	0

III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN

O labor desta institución con relación aos órganos xudiciais é moi limitada. A Constitución Española no seu artigo 149.1.5º, establece que a competencia exclusiva en materia de Administración de Xustiza correspóndelle ao Estado, e á Comunidade Autónoma, de acordo co artigo 20.1 do Estatuto de Autonomía de Galicia, correspóndelle exercer as facultades que as leis orgánicas do Poder Xudicial e do Consello Xeral do Poder Xudicial recoñezan ou atribúan ao Estado.

Para os efectos da nosa función a Xunta de Galicia ten competencias instrumentais en materia de xustiza que afectan á provisión de medios materiais e de persoal auxiliar dos órganos xudiciais.

Por outra banda, a nosa Constitución, no seu artigo 117.1 proclama o principio de independencia que debe caracterizar todas as actuacións que realizan os xuíces e tribunais no exercicio da súa función xurisdicional.

Por respecto a este principio de independencia xudicial a Lei 6/1984, do 5 de xuño, do Valedor do Pobo, no seu artigo 20 impide a esta institución entrar no exame individual das queixas sobre as que está pendente resolución xudicial e obriga a suspender a súa investigación cando se interpuxese demanda ou recurso ante os tribunais de xustiza.

Todo iso implica que esta institución non pode interferir nos procedementos xudiciais, nin revisar as resolucións que neles se ditan, no exercicio da mencionada independencia.

As queixas que se presentaron esencialmente expoñen temas en relación a:

- Discrepancias con resolucións xudiciais.

- Demoras en procedementos xudiciais.

- Xustiza gratuíta.

- Discrepancias con actuación dos seus avogados.

- Administración penitenciaria.

1. Discrepancia con resolucións xudiciais.

Son varios os escritos de queixa que recibimos nos que se pon de manifesto a discrepancia coas resolucións xudiciais no ámbito mercantil, contencioso-administrativo, civil ou penal e de menores.

Son queixas que non podemos admitir a trámite, facendo constar na resolución de inadmisión que as discrepancias coas resolucións ditadas polos xulgados e tribunais de xustiza deben substanciarse polas vías previstas nas leis procesuais, nos supostos e cos requisitos que as ditas leis prevén e ante os tribunais de xustiza.

2. Demoras en procedementos xudiciais

Algunhas das queixas que se recibiron refírense a demoras ou atrasos na tramitación ou resolución dos procedementos xudiciais.

A tramitación que se segue nesta institución en relación a este tipo de queixas é diferente en función da información e a documentación que se nos remite.

Cando a información é moi completa e detallada dirixímonos ao xulgado correspondente trasladándolle a información que nos remiten e solicitándolle, a prol da colaboración institucional, que nos informe sobre o problema que motivou a queixa. Sempre recibimos resposta achegándonos información sobre o estado de tramitación do asunto, debendo resaltar que a colaboración con esta institución se deu sempre que a solicitamos.

Cando a información que recibimos non está de todo completa remitímola á Sala de Goberno do Tribunal Superior de Xustiza de Galicia para que abra, se é o caso, a oportuna investigación.

No resto dos casos, se a documentación non é suficiente para decidir sobre a súa tramitación, informamos o denunciante que pode el mesmo presentar a queixa, coa achega de todos os datos que teña, directamente ante a Sala de Goberno do Tribunal Superior de Xustiza de Galicia ou ante a Unidade de atención ao cidadán do Consello Xeral do Poder Xudicial. En ambos os casos facilitámoslle a dirección postal e electrónica xunto cos números de teléfono de atención ao cidadán.

3. Xustiza gratuíta.

A asistencia xurídica gratuíta é un dereito fundamental recoñecido pola Constitución Española no seu artigo 24, que consagra o dereito de toda persoa a obter tutela xudicial efectiva dos xuíces e tribunais no exercicio dos seus dereitos lexítimos, sen que en ningún caso, poida producirse indefensión. Así mesmo o artigo 119 establece que a xustiza será gratuíta para os que acrediten insuficiencia de recursos para litigar. Todo cidadán que cumpra os requisitos poderá solicitar, nos termos establecidos pola normativa vixente, asistencia xurídica gratuíta nos procedementos xudiciais nos que estea interesado.

É a xustiza gratuíta un servizo público que por lei xestionan os colexios de avogados, sendo a Vicepresidencia e Consellería dá Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza, a quen lle corresponde a coordinación das sete Comisións de Asistencia Xurídica Gratuíta, que son os organismos responsables de administrar o dereito aos cidadáns.

Debemos de resaltar que as relacións desta institución coas diferentes Comisións de Asistencia Xurídica Gratuíta son moi boas e sempre atopamos unha gran colaboración delas no noso labor de investigación.

O pasado ano 2016 presentáronse 41.505 solicitudes de asistencia xurídica gratuíta, sendo estimadas 34.669, distribuíndose deste xeito:

Comisión Asistencia Xurídica Gratuíta	Solicitudes recibidas	Solicitudes estimadas
Santiago de Compostela	3632	3270
A Coruña	8237	7045
Lugo	4370	3804
Ourense	4641	3987
Pontevedra	9439	7053
Vigo	7977	6900
Ferrol	2709	2610
TOTAL	**41005**	**34669**

As queixas recibidas refírense fundamentalmente a:

Denegación do dereito á asistencia xurídica gratuíta, ao considerar o avogado designado que a pretensión do solicitante é insostible

No expediente Q/30/16 infórmasenos por parte do denunciante que lle foi denegada a xustiza gratuíta. En realidade designáraselle avogado e este presenta ante a respectiva Comisión de Asistencia Xurídica Gratuíta un escrito no que alega a insostibilidade da pretensión.

O denunciante pretende ser indemnizado pola Xunta de Galicia por sufrir prisión como consecuencia da guerra civil.

Na disposición adicional décimo oitava da Lei 4/1990, de Orzamentos Xerais do Estado para 1990, modificada pola tamén disposición adicional décimo oitava da Lei 31/1991, do 30 de decembro, de Orzamentos Xerais do Estado para 1992, regulouse o recoñecemento

de indemnizacións para quen baixo determinadas condicións, sufrisen privación de liberdade por delitos contemplados na Lei 46/1977, do 15 de outubro, de Amnistía.

Non foi indemnizado polo Estado, por non reunir esas determinadas condicións, isto é, ter cumpridos 65 anos de idade o 31 de decembro de 1990, así como acreditar que o tempo pasado en prisión fose como mínimo de tres anos.

No ano 1990, o denunciante contaba con 52 anos de idade, incumprindo o requisito establecido na lei.

Algunhas Comunidades Autónomas, comezaron a regular a concesión de indemnización aos ex - presos que quedaron excluídos da normativa do Estado.

A Comunidade Autónoma de Galicia non regulou nada neste sentido, a pesar da recomendación realizada polo Defensor del Pueblo, Enrique Múgica Herzog á Xunta de Galicia para que se adoptasen as medidas necesarias a fin de complementar o réxime de indemnizacións por tempos de prisión previsto na normativa estatal.

No ano 2007 promulgouse a Lei de memoria histórica, lei 52/2007, do 26 de decembro, na que se recoñecen e amplían dereitos e establécense medias a favor de quen padeceu persecución ou violencia durante a guerra civil e a ditadura co fin de incorporar supostos no seu día excluídos da concesión de indemnizacións por tempos de estancia en prisión durante a ditadura, neste sentido, rebáixase a idade a 60 anos cumpridos no 31 de decembro de 1990.

Aínda reducíndose os requisitos de idade, o denunciante segue sen cumprir os requisitos, non podendo beneficiarse da norma estatal nin tampouco da galega por non existir norma que o regule.

Ante esta situación en aplicación do artigo 33 da Lei 1/1996, do 10 de outubro, de asistencia xurídica gratuíta, o avogado designado considera insostible a pretensión que pretende facerse valer e así llo comunica á Comisión de Asistencia Xurídica Gratuíta, expoñendo os motivos xurídicos que fundamentan a decisión.

<u>Por neglixencia do avogado de oficio</u>

Recibiuse algunha queixa poñendo de manifesto a neglixencia ou falta de actividade do letrado de oficio que tiveron diferentes solucións.

No expediente Q/12853/16 o colexio de avogados ante a denuncia decide abrir un período de información previa co fin de coñecer as circunstancias denunciadas e a procedencia de incoar un expediente disciplinario. Expediente que foi arquivado ao non atopar materia para proseguilo. Notificóuselle ao interesado esta resolución ofrecéndoselle recurso ante o Consello da Avogacía Galega. Neste caso lembrámoslle ao interesado, que o feito de que non se acordase polo órgano colexial a existencia de responsabilidade disciplinaria, non supón que non se poida esixir algún outro tipo de responsabilidade, ben civil ou penal, achegándolle información dos artigo 78 e 79 do Real Decreto 658/2001, do 22 de xuño, polo que se aproba o Estatuto Xeral da Avogacía.

No expediente Q/63588/16 ante a queixa por falta de actividade do avogado de oficio puxémonos en contacto co secretario xeral técnico do colexio de avogados correspondente, responsable do servizo de orientación xurídica, resolveuse o asunto comunicándolle ao interesado que acudise ao colexio de avogados, presentase un escrito expoñendo os feitos e inmediatamente se lle designaría outro avogado.

Por denegarlle o cambio de avogado designado

Existen varias queixas por este motivo. No expediente Q/14390/15 analizado pola Comisión de quenda de oficio do colexio de avogados a denuncia presentada solicitando a designación doutro avogado e renunciando ao previamente xa designado, a Comisión decide manter a designación do letrado inicialmente designado ao “non presentar indicios ou probas que fagan tan sequera presumir que as decisións e actuacións do letrado designado fosen prexudiciais ou neglixentes para a defensa dos seus intereses.”

Solicitude para que se designe o mesmo avogado por un procedemento penal e civil derivados de violencia de xénero

Esta é a proposta que nos fai no expediente Q/473/16 e así foi aceptado polo Servizo de Orientación Xurídica do Colexio de Avogados, designando para un procedemento de medidas paterno filiais o mesmo avogado xa designado para un procedemento por violencia de xénero, para que unha mesma dirección letrada asuma a defensa da vítima, tal como establécese no artigo 20.1 da Lei Orgánica 1/2004, do 28 de decembro, de medidas de protección integral contra a violencia de xénero.

Debemos de agradecer a colaboración que sempre atopamos nos colexios de avogados da nosa comunidade facilitándonos a información requirida e atendendo a todas as nosas consultas, peticións e suxestións.

Administración penitenciaria

Recibimos tamén varias queixas relacionadas coa situación penitenciaria remitidas por internos nos centros penitenciarios de Bonxe, Teixeiro e A Lama; tamén algunha de galegos que solicitan o traslado a centros da nosa comunidade.

Os motivos das queixas son variados e teñen, en xeral, relación cos seguintes aspectos: desconformidade coas medidas disciplinarias impostas; desconformidade coa situación en que se atopan nos módulos sen que o equipo técnico, educador, psicólogo, traballador social e criminólogo acudan para ver como están; petición de traslado a outros centros penitenciarios; falta de dispensación de medicamentos; denegación de asistencia sanitaria, denegación de permisos penitenciarios, etc.

Todas estas queixas foron remitidas ao Defensor del Pueblo ao carecer o Valedor do Pobo de competencias para supervisar a situación penitenciaria, dependente da Secretaría General de Instituciones Penitenciarias do Ministerio de Interior.

4. Queixas Inadmitidas

Como xa expresamos todas aquelas queixas que manifestaban discrepancias con resolucións xudiciais non foron admitidas a trámite, igualmente sucedeu con todas as que facían referencia ao exercicio de competencias xudiciais.

Tampouco se admitiron aquelas que facían referencia a un problema xurídico-privado entre avogado e cliente. Os colexios de avogados non pertencen á estrutura administrativa da nosa comunidade. Son corporacións de dereito público con personalidade xurídica propia, competentes para resolver as denuncias en relación co avogado que o asiste, cando se considera que a súa conduta e defensa é contraria á deontoloxía profesional que debe caracterizar a súa actividade. Non podemos, nestes casos, admitir a trámite este tipo de queixas por carecer de competencia para a súa

investigación, aínda que facilitamos información sobre a quen pode dirixirse e como proceder.

5. Queixas remitidas ao Defensor del Pueblo

No apartado de queixas remitidas ao Defensor del Pueblo, por falta de competencia desta institución, en cumprimento do artigo 38.3 da Lei do Valedor do Pobo, houbo un total de 19, delas 17 facían referencia a situacións penitenciarias, outra facía referencia a unha reclamación ante o Ministerio de Xustiza nun proceso de execución de títulos xudiciais seguido ante un xulgado de 1ª instancia de Xixón.

A outra queixa remitida facía referencia á petición dun indulto por unha condena do Xulgado do Penal nº 1 de Terrassa.

IV. RESOLUCIÓNS DO VALEDOR DO POBO

Para a tramitación das queixas incluídas nesta área, non foi necesario impulsar a súa resolución mediante recomendacións, suxestións ou a formulación de recordatorios de deberes legais.

V. CONSIDERACIÓNS FINAIS

Á vista do exposto podemos destacar a cooperación tanto da Administración de Xustiza como dos Colexios de Avogados e as Comisións de Asistencia Xurídica Gratuíta no ánimo de atopar solucións ás queixas presentadas polos cidadáns.

Tamén a fluidez nas comunicacións entre esta institución e o Defensor del Pueblo, dado a escasa marxe competencial con respecto a moitas das queixas que se nos presentan ao referirse a actuacións levadas a cabo pola Administración Xeral do Estado.

Sen dúbida é necesario destacar estas dúas situacións que poñen de manifesto o interese por atopar solucións ás queixas presentadas polos cidadáns en materias tan sensibles como as que se recollen nesta área.

Como en anos anteriores debemos resaltar o problema dos atrasos xudiciais, problema que perdura ao longo do tempo e que sen dúbida afecta á eficacia da defensa xudicial. En relación con isto é necesario apostar pola modernización permanente da xustiza para lograr un servizo público eficaz e de calidade como demanda os cidadáns.

ÁREA DE ADMINISTRACIÓN ECONÓMICA E TRANSPORTES

I. INTRODUCIÓN

Este capítulo está dedicado a relatar as actuacións desenvolvidas, ao longo do exercicio 2016, no ámbito da administración económica e do transporte. Corresponde ter presente pois, neste apartado introdutorio, a amplitude do obxecto da análise que se acomete nesta área e a heteroxeneidade da mesma.

Boa parte das queixas que se recibiron ao longo deste ano refírense a materia fiscal, tanto da Administración xeral do Estado, como da Administración autonómica ou local.

Constatamos así mesmo, un incremento significativo de queixas relacionadas con actuacións de entidades bancarias nas que o usuario financeiro desconforme con determinadas prácticas, lamentablemente estendidas, mostra a irritación e o enfado polos abusos que lle afectan e polo funcionamento que consideran inapropiado do servizo de reclamacións do Banco de España.

Observamos con relativa frecuencia, que o cidadán que demanda a intervención do Valedor do Pobo, solicita acompañamento ante o esgotamento e a desesperanza que a problemática lle ocasiona.

Convén lembrar, que na maioría destes casos, o reclamante xa se dirixiu ao servizo de atención ao cliente da entidade, sen obter resolución favorable ningunha. De modo que cando o Servizo de Reclamacións do Banco de España, estudada a situación, verificado que se cumpriron os requisitos de admisión, emite o informe motivado, en que fai constar que este non ten carácter vinculante para ningunha das partes, o consumidor móstranos a súa indignación.

Déronse casos, en que o usuario bancario expón ao organismo supervisor controversia sobre o carácter abusivo dunha determinada cláusula contractual ou sobre a valoración económica dos danos e prexuízos que eventualmente se lle causaron e atópase con que a súa reclamación é inadmitida. Nestes supostos, o usuario das entidades supervisadas, percibe unha total indefensión na súa pretensión de obter a restitución dos seus intereses e dereitos legalmente recoñecidos.

En definitiva, parece resultar evidente, a xulgar polos escritos de queixas que recibimos, a escasa efectividade que ese servizo lle reporta ao usuario bancario. Os servizos de reclamacións, co actual modelo, non conseguen exercer a protección pretendida sobre os

consumidores, xa que non evita que estes teñan que acudir a un procedemento xudicial ou arbitral para conseguir a satisfacción do seu dereito.

Dito isto, e a pesar de que a nosa función é asegurar o efectivo respecto dos dereitos dos cidadáns por parte da administración, co fin de desenvolver a tarefa de brindar protección para evitar certas prácticas abusivas, tamén realizamos actuacións de oficio dirixidas a entidades financeiras como a relativa á cesión de créditos.

Na idea de velar por que non se vulneren os dereitos das persoas consumidoras, e traballando para que desapareza a opacidade e se garanta a boa fe contractual, consideramos oportuno formular, recomendación de oficio a diferentes entidades financeiras sobre a problemática que estaba a comportar para as persoas debedoras, a cesión dos seus créditos a terceiros.

Consideramos que as operacións que practiquen estas entidades deben ser rigorosamente acordes ao marco xurídico de aplicación, de modo que en todo caso se respecten sempre os dereitos das persoas usuarias bancarias.

O consumidor ha de ser realmente informado (do dereito para comprar o crédito polo prezo que o acredor o vendeu a un terceiro), e notificado, a fin de que nos casos de cesión de créditos litixiosos, sexa consciente do día en que comeza o cómputo do prazo para exercitar o dereito de retracto, que o Código Civil dispón ser de nove días.

Como queira que as persoas debedoras non poden opoñerse a prácticas bancarias desta natureza, é deber do Valedor do Pobo brindarlles protección na procura de que a preceptiva notificación das condicións da cesión lles sexa efectuada de modo fidedigna, clara e comprensible para que o dereito que os asiste a comprar o crédito poida ser efectivamente exercitado.

Tratamos, en definitiva, de procurar que as persoas consumidoras, principalmente aquelas expostas a un contexto de maior vulnerabilidade, non se atopen nunha situación de menos protección que a que lle brinda a lei.

Nos apartados III e IV daremos conta das recomendacións formuladas desde esta institución ás entidades financeiras, e do estado de tramitación. O sentido das respostas facilitadas polas citadas entidades indicarase neste mesmo capítulo 2 deste informe, no epígrafe relativo ás queixas de oficio.

Tamén recibimos queixas e consultas sobre a actividade das empresas que xestionan o cobro de créditos e débedas. A este respecto sinalaremos que ao tempo en que redactamos este informe, o Defensor del Pueblo xa recomendou ao Ministerio de Justicia a regulación das actividades das empresas de recobro para protexer os dereitos dos debedores e evitar que estas compañías utilicen métodos de cobro tan pouco ortodoxos e tan coactivos como humillantes. Esperaremos pois, a que a Directiva europea 2011/7/UE se traspoña ao noso ordenamento e sexa o marco desta nova regulación chamada a ser máis protectora e garantista.

Por último, e noutra orde de cousas, abordamos tamén a problemática que afecta o sistema de transporte público en Galicia, sobre todo no relativo a ausencia de liñas ou supresión e incumprimento de horarios e servizos. Tramitáronse certo volume de queixas tanto individuais como colectivas, e nalgunhas delas logo da inspección practicada e a eventual incoación de procedemento sancionador a administración impuxo sancións económicas á empresa titular da concesión do servizo. Unha vez máis, sinalaremos, como as persoas administradas, contribúen coa interposición das súas queixas á corrección de situacións irregulares e á consecución dunha administración de mellor calidade.

Centrándonos no aspecto normativo, unha das máis relevantes novidades lexislativas do ano, a nivel estatal, constitúea a aprobación do Real Decreto 292/2016 polo que se modifica o Regulamento de circulación ferroviaria, e o Real Decreto-lei 1/2017 de medidas urxentes de protección de consumidores en materia de cláusulas chan, publicado no BOE do 21 de xaneiro, ao tempo en que redactamos este informe, e que por tanto corresponderá abordalo no informe relativo ao exercicio 2017.

A nivel autonómico, sinalaremos como novidade normativa a aprobación da Orde do 8 de agosto de 2016 pola que se regula o establecemento dunha tarifa específica para a xente nova no ámbito do Plan de transporte metropolitano de Galicia. (DOG número 161 de 26.08.2016)

Esta orde ten por obxecto desenvolver a regulación dunha tarifa específica aplicable ao colectivo de persoas usuarias do transporte público regular interurbano de uso xeral, con idades comprendidas entre os 4 e os 18 anos de idade, inclusive.

Á xente nova que cumpra cos requisitos establecidos aplicaráselle unha tarifa de cero euros nas viaxes metropolitanas interurbanas realizados dentro do ámbito do Plan de transporte metropolitano de Galicia, cun número máximo de sesenta viaxes mensuais por persoa usuaria, e de acordo coas condicións de funcionamento que establece a orde.

Como novidade lexislativa, queremos mencionar a aprobación da Lei 10/2016 de medidas urxentes para a actualización do sistema de transporte público de Galicia.

Os efectos do acentuado ritmo de transformación social e territorial acaecido nas últimas décadas determinou un profundo cambio nos modelos de asentamentos da poboación na comunidade, manifestando unha tendencia ao reforzamento da actividade económica nas zonas atlánticas fronte á menor actividade nas zonas rurais. Os cambios que comporta esta evolución resultan claramente perceptibles en relación co sistema de transporte público. Así, xunto cun claro incremento da demanda de mobilidade recorrente ou diaria nas contornas urbanas e metropolitanas, preséntase a necesidade de manter un sistema de transporte público sustentable nas contornas rurais, nos que mesmo presenta unha clara finalidade social como garantía de dereitos esenciais como o propio dereito á mobilidade persoal ou a servizos esenciais.

A evolución social e territorial da poboación demanda dunha resposta clara da Administración e do propio sector económico, debendo levar a unha revisión en profundidade dun mapa de servizos de transporte público que, basicamente, se construíu ao longo da primeira metade do pasado século, cando as necesidades da poboación e os seus asentamentos resultaban moi distintos dos actuais.

O novo mapa de servizos de transporte público haberá de responder á dobre necesidade indicada anteriormente, garantindo, por unha banda, a maior cobertura territorial do sistema de transporte, para o que resultarán de gran utilidade as oportunidades que introducen as novas tecnoloxías na utilización de sistemas de transporte baixo demanda das persoas usuarias e, por outra banda, a resposta aos desprazamentos constantes e recorrentes en espazos cada vez máis poboados e conxestionados, contribuíndo á construción dun sistema de transporte público universal, alternativo ao vehículo particular, respectuoso co medio ambiente, e que contribúa ao avance da calidade de vida das persoas.

Resta agardar pois, que os efectos pretendidos pola lei se vaian sucedendo a medida que a mesma se vai desenvolvendo.

Antes de finalizar este apartado mencionaremos a Orde do 26 de decembro de 2016, que modifica a do 28 de decembro de 2015, pola que se regulan os medios de comprobación de valor dos bens inmobles que se utilizarán no ámbito dos impostos sobre sucesións e doazóns e sobre transmisións patrimoniais e actos xurídicos documentados.

II. DATOS CUANTITATIVOS

O número de queixas recibidas na área de administración económica e transportes durante o ano 2016 incrementouse un 7,7 % con respecto ao ano 2015. Concluíronse a data de peche de exercicio un 80%.

A porcentaxe de queixas concluídas pasou dun 47 % en 2015 a un 80 % en 2016, experimentándose por tanto un incremento da porcentaxe de resolución de 33 puntos porcentuais. En 15 expedientes están a practicarse actuacións ao tempo en que se redacta este informe. Tan só o 6,25 % das queixas presentadas no ano 2016, aínda non foron concluídas a data de peche de exercicio.

Inadmitíronse 44 queixas, un 15 % da cifra total. A causa maioritaria de inadmisión foi a de non ser competencia desta institución, seguida dos casos en que non había actuación administrativa previa. En 9 queixas a problemática circunscribíase a relacións de ámbito xurídico-privado e nas que tras o seu estudo e valoración, a pesar de resultar inadmitidas, orientouse ás persoas reclamantes de organismos ou oficinas ás que poder dirixir adecuadamente as súas pretensións. Tamén se inadmitiron 3 queixas por ser de competencia xudicial. Finalmente sinalar que en 1 queixa non se produciu unha actuación administrativa irregular.

Remitíronse ao Defensor del Pueblo 11 expedientes de queixa, nas que o obxecto material recaía sobre tributos de competencia estatal.

As queixas relativas a outros anos nas que se practicaron actuacións en 2016 ascenden á cifra de 91. Concluíronse a peche do exercicio 87 destas queixas, o que significa 65 queixas máis resoltas en relación co ano anterior.

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	295		130	
Admitidas	240	81,36%	75	57,70%
Non admitidas	44	14,92%	44	33,84%
Remitidas ao Defensor del Pueblo	11	3,72%	11	8,46%

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	225	93,75%	60	80%
En trámite	15	6,25%	15	20%

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2016, a situación actual é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2015	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2016
2014	29	0	29	29	0
2015	44	18	62	58	4

III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN

1. Entidades financeiras

Propiamente, esta non é unha área de intervención desta institución, xa que o control da actuación das entidades financeiras e de crédito escapa o ámbito competencial atribuído pola Lei 6/1984, do Valedor do Pobo; a pesar diso, estúdase e analízase o contido das

queixas e tratamos de orientar a estas persoas para que poidan expor ante os organismos competentes as súas reclamacións. Nun bo número de casos tentamos mediar con éxito propiciando negociacións, ás que asistimos co fin de proporcionar protección á situación de desequilibrio na que se atopan as persoas usuarias bancarias. O número de queixas desta tipoloxía, como xa indicamos con anterioridade, elevouse substancialmente ao longo do ano 2016.

Na queixa Q/34705/15, de novembro 2015, e cuxa problemática xa foi mencionada no informe do exercicio precedente, a reclamante refería perder a vivenda familiar que tiñan, por unha execución hipotecaria do Xulgado de Noia e que agora o Banco Pastor lle reclamaba 30.000 euros.

Tras solicitar informe de actuacións practicadas ao Banco Pastor, logo de reiterarlles a remisión deste, recibimos escrito no que informaban: "temos que indicarlle que o crédito ao que alude no seu escrito de queixa a Sra…., xa non é titularidade de BANCO PASTOR SAU, que con data 27.11.15 cedeuno á sociedade PARA IBERIA, SLU no marco dunha cesión de carteira en globo que afectou, por tanto, a múltiples activos, que ata ese momento xestionaba o Banco.

Así as cousas, a titular ha de dirixirse á indicada sociedade, a fin de iniciar as negociacións tendentes a saldar a súa débeda."

A teor do contido da mesma, esta institución dirixiuse novamente á entidade financeira solicitándolle información complementaria sinaladamente, documentación da comunicación da cesión do crédito á prestataria, agora solicitante da nosa intervención.

Tendo en conta que o ámbito material sobre o que recae esta queixa resulta novo e carente de antecedentes na institución, expoñeremos sucintamente a mecánica deste tipo de prácticas bancarias.

As entidades financeiras españolas viñeron realizando nos últimos anos operacións de venda de carteiras de créditos (hipotecarios e ao consumo) en situación de incumprimento, principalmente a fondos de investimento oportunistas internacionais.

A prolongada crise financeira cargou de créditos en situación de falta de pagamento os balances dos bancos e as antigas caixas de aforros e estes procuran desfacerse deles co fin de mellorar as súas *ratios* de solvencia. Estas vendas de carteiras de créditos teñen unha configuración heteroxénea. Son dereitos de crédito de moi diversas características e

condicións, que poden ir desde préstamos hipotecarios a descubertos en conta corrente, pasando por créditos corporativos sen garantía, débedas por efectos comerciais ou por tarxetas de crédito. O punto de conexión común a todos eles é que están en situación de incumprimento por falta de pagamento e a entidade financeira pode reclamar a devolución do crédito sen asumir obrigacións de achega de fondos adicionais porque o contrato está incumprido e a súa situación pode ser cualificada contablemente como risco dubidoso ou risco moi dubidoso, ademais de que poden iniciarse os procedementos de execución da débeda ou non atoparse aínda xudicializados.

Para finalizar a tramitación deste expediente Q/34705/15, formulamos recomendación ao Banco Pastor, S.L.U. de acordo coa literalidade da que daremos conta no apartado correspondente a resolucións do Valedor do Pobo, que avanzamos agora foi aceptada.

Con posterioridade, ao recibir diferentes consultas sobre os problemas que estas cesións de créditos estaban a comportar ás persoas usuarias bancarias, e téndose feito eco diferentes medios de comunicación da situación que afectaba xa a certo número de persoas na nosa comunidade, co fin de incrementar o respecto e a protección dos dereitos dos consumidores, consideramos oportuno iniciar no mes de xullo unha actuación de oficio.

> Consolidouse unha clara conciencia cidadá respecto a que o cumprimento dos principios de transparencia e legalidade nestas probas constitúe un piar esencial da nosa sociedade democrática

Dirixímola ás entidades que a continuación indicamos: Abanca, Caixa Rural Galega, Caixa Bank, Caja España-Duero, Banco Sabadell Gallego, Banco Santander, Bankia, Deutsche Bank, Bankinter, BBVA e formulámola de acordo co teor literal que na ligazón correspondente do epígrafe IV desta área reproduciremos.

As respostas por parte das entidades fóronse sucedendo e a recomendación foi maioritariamente aceptada. O compromiso de revisar os eventuais casos que aflorasen e a manifestación expresa de notificar as cesións de créditos de modo claro, fidedigno e comprensible foi a tónica común ás respostas facilitadas.

En dous casos, Abanca e Banco Sabadell Gallego, cursouse petición de entrevista coa titular da institución, que foi celebrada e da que podemos destacar o clima de entendemento e a vontade de cooperación e colaboración en prol de minimizar e paliar

os efectos que no seu caso, puidesen ocasionar estas cesións, ás persoas vulnerables necesitadas dun maior ámbito de protección.

No mes de decembro, o alto comisionado parlamentario do Defensor del Pueblo, concernido pola problemática que acabamos de expoñer, iniciou investigación e consulta vía páxina web, o que motivou que desde esta institución nos dirixísemos nos seguintes termos:

"Excma. Sra.:

En novembro de 2015 recibimos o expediente de queixa L.8.Q/34705/15 relativo a unha familia que perdera a súa vivenda habitual con ocasión dunha execución hipotecaria.

Tendo coñecemento, a través da investigación practicada desde esta Institución, de que Banco Pastor, S.L.U. no marco dunha cesión de carteira en globo cedera a unha sociedade o crédito pendente de pago, unha vez valoradas a totalidade das actuacións desenvoltas, apelando ás canles de colaboración establecidos coa referida entidade, formulouse unha recomendación que foi aceptada.

Con posterioridade, tivemos coñecemento a través de diferentes medios de comunicación e tamén de consultas que nos foron efectuadas, de que estaban a aflorar problemáticas de similar natureza entre consumidores en situacións de especial vulnerabilidade e diferentes entidades financeiras.

Así as cousas, o pasado mes de xullo, co ánimo de velar por que non se vulneren os dereitos das persoas consumidoras e co fin de brindarlles protección de modo que non resultasen privadas do exercicio dun dereito que a lexislación lles confire, incoamos as queixas de oficio que figuran numeradas máis arriba neste escrito.

A día da data, as recomendacións foron maioritariamente aceptadas, e o compromiso de practicar as notificacións das cesións de créditos de modo fidedigno, claro e comprensible foi posto de manifesto polas diferentes entidades.

Actualmente restan catro entidades por contestar, e confiamos que en próximas datas as respostas poidan ser incorporadas aos respectivos expedientes.

É por iso, que tendo coñecemento de que o alto Comisionado das Cortes Xerais, concernido polos problemas que comporta a cesión de créditos por parte das entidades financeiras a sociedades xestoras de fondos, e ao obxecto de obter información directa das persoas afectadas, está a elaborar unha consulta vía web; amparándonos no espírito da Lei 36/1985 que regula as relacións entre a Institución do Defensor del Pueblo e as figuras similares nas distintas Comunidades Autónomas, e convencida da conveniencia de articular as funcións que nos son propias, manifestolle a vontade desta Institución do Valedor do Pobo de Galicia, de colaborar e coordinar en canto estime oportuno.

Quedo á súa disposición para facilitarlle calquera dato ou información complementaria que puidese resultar de interese.

Saúdalle atentamente."

As entidades bancarias deben actuar de acordo á lei e o consumidor debe ser realmente informado (do dereito para comprar o crédito polo prezo que o acredor o vendeu a un terceiro), e notificado fidedignamente. Nos casos de cesión de créditos litixiosos, debe coñecer o día en que comeza o cómputo do prazo para exercitar ese dereito de retracto, que o Código Civil dispón ser de 9 días.

A data de redacción deste informe continúanse practicando actuacións por parte do Defensor del Pueblo. Pódese participar na enquisa a través da ligazón que figura a continuación:

https://www.defensordelpueblo.es/consulta-sobre-cesion-de-creditos/

2. Tributos estatais

Tributación das pensións percibidas de Alemaña por pensionistas retornados en aplicación do Convenio entre a República Federal de Alemaña e o Estado Español para evitar a dobre imposición e previr a evasión fiscal do 5 de decembro de 1966.

O 19 de novembro de 2015, recibíase na institución unha representación dun colectivo de pensionistas retornados do Morrazo integrado por 600 persoas. No transcurso desta, manifestaron o malestar e os prexuízos que lles estaba ocasionando o transcurso de tanto tempo esperando a solución da problemática que lles afectaba. O Tribunal Económico Rexional (TEAR) de Galicia, de competencia estatal, viña denegando sistematicamente as reclamacións económico-administrativas sobre rectificacións das declaracións-liquidacións en concepto de IRPF. A vía xudicial á que parecían estar abocados antollábase custosa e lenta.

Analizada a situación e estudado a fondo o contido da queixa Q/23123/15, sendo esta de ámbito estatal, o 26 de novembro de 2015 este comisionado parlamentario solicitaba colaboración ao alto comisionado das Cortes Xerais, Defensor del Pueblo, na que se expoñía a situación na que solicitaba a mediación ao amparo do preceptuado polo artigo 30 da Lei 6/1984, do 5 de xuño do Valedor do Pobo e de acordo co artigo 54 da Constitución Española.

"Sra. Defensora:

Ante esta Institución, iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito de Dª … , (con domicilio en Cangas do Morrazo. Pontevedra) solicitando a nosa intervención, en representación do colectivo de Pensionistas retornados do Morrazo, quen a título individual xa formularan diferentes queixas sobre a problemática que lles estaba comportando as liquidacións complementarias do IRPF anteriores ao ano 2013 con respecto á tributación das súas pensións procedentes de Alemaña.

ANTECEDENTES

Tras manter numerosos encontros e reunións con representantes do colectivo e diferentes persoas afectadas, que na Comunidade Autónoma de Galicia viñan solicitando a nosa mediación e sabendo que o IRPF é un imposto estatal do que soamente está cedido ás C.C.A.A o 50% do importe da recadación líquida efectivamente ingresada polos residentes no seu respectivo territorio (artigo 2 da Lei 22/2009, do 18 de decembro polo que se regula o sistema de financiamento das Comunidades Autónomas de réxime común e Cidades con Estatuto de Autonomía e se modifican determinadas normas tributarias), quedaba de manifesto que os actos obxecto das numerosas queixas presentadas emanaban da Administración do Estado.

A situación de ambigüidade xerábase, tendo en conta que a redacción do artigo 19.2 do Convenio entre a República Federal de Alemaña e o Estado Español para evitar a dobre imposición e previr a Evasión Fiscal do 5 de decembro de 1966 - en diante convenio Hispano- alemán de 1.966 - en vigor ata o 31 de decembro 2012, adoecía tanto da claridade do artigo 19.2.a de o Convenio Modelo da OCDE, como da nitidez do artigo 18.2 do novo Convenio hispano-alemán do 13 de febreiro de 2011, en vigor desde o 1 de xaneiro de 2013.

A problemática esencialmente exposta, motivou a interposición de numerosos recursos contenciosos-administrativos contra as resolucións ditadas polo Tribunal Económico-Administrativo Rexional de Galicia, en diante TEAR. A controversia centrábase ao redor da interpretación que había de darlle ao disposto no artigo 19.2 do Convenio Hispano-Alemán de 1966, e por tanto, en orde a cal ha de ser a orixe das pensións para que poidan quedar exentas de tributación en España. Mentres que os recorrentes sostiñan que a orixe podía ser dobre, público ou privado, a Administración afirmaba que só gozarían de exención as pensións públicas pagas polo Estado en virtude do desenvolvemento dun emprego público anterior.

CONSIDERACIÓNS XURÍDICAS

PRIMEIRA: Criterio xurisprudencial na Comunidade Autónoma de Galicia

Son numerosas as sentenzas de diferentes Tribunais Superiores de Xustiza das que se desprende que o matiz diferencial entre a natureza pública ou privada do emprego anterior ha de referirse á procedencia dos fondos cos que se abonan as pensións e remuneracións. Así, a sentenza do T.S.J de Galicia 652/2012 do 29 de outubro; ou a 744/ 2014 do 10 de decembro de 2014 na que se di:

"Alega a actora na súa demanda que o tenor literal do artigo 19 do Convenio do Instrumento de Ratificación do Convenio Hispano-Alemán para evitar a dobre imposición, é claro e conciso cando sinala que as pensións e remuneracións similares pagadas por ou con cargo a fondos creados por un Estado contratante, un land, ou un dos organismos autónomos, autoridades ou administracións locais, en consideración a un emprego anterior, están exentas de impostos no outro Estado contratante, facendo referencia a que a pensión ou remuneración o sexa en consideración dun emprego anterior, non establecendo en ningún punto referencia algunha a que este deba ser un emprego público. Sostén igualmente, a continuación da formulación antes exposta, que haberá que ter en conta o que para o lexislador español constituirá pensión pública, acudindo ao disposto no artigo 46 da Ley General de la Seguridad Social, e por tanto, o serán segundo sexan as características da personalidade xurídica da entidade xestora da pensión, e se estas son corporacións de dereito público con personificación pública, os fondos que xestionan o serán de réxime público.

A AEAT sostén que ao non haberse acreditado que as percepcións obtidas en concepto de pensión traen causa dun emprego público, non resultan amparadas pola exención prevista en aplicación do mencionado Acordo Hispano Alemán para a evitación da dobre imposición.

No presente suposto e do mesmo xeito que no caso contemplado na sentenza ditada por esta Sala e sección de data 11 de novembro de 2010 (Recurso 16601/2008), a controversia xira ao redor da interpretación que haxa de darse ao disposto no artigo 19 do Acordo Hispano Alemán para evitar a dobre imposición, e por tanto, en orde a cal ha de ser a orixe das pensións para que poidan quedar exentas de Tributación en España, pois mentres a actora sostén que a orixe pode ser dobre, público ou privado, a Administración afirma que só gozarán de exención as pensións públicas pagadas polo Estado en virtude do desenvolvemento dun emprego público anterior e que no presente caso a actora non probou que as pensións percibidas polo seu traballo en Alemaña proveñan dun emprego público anterior.

E aquí, como alí, ha de darse a razón á recorrente, aplicando o criterio desta Sala, que xa se recollía en sentenzas anteriores como a recaída no recurso 15271/2008, onde dixemos:

"O demandante expuxo a devolución de referencia en aplicación do artigo 19 do Convenio Hispano-Alemán do 5 de decembro de 1966 para evitar a dobre imposición, sendo rexeitada tal petición tanto en sede de xestión como de reclamación baixo o argumento de que en virtude de tal Convenio as pensións públicas tributarán en Alemaña entendendo por tales as percibidas en razón a un emprego público anterior de xeito que, estimando as percibidas con cargo á Seguridade Social dentro das privadas, iso implica a tributación en España, do que se segue o rexeitamento da petición do recorrente. Tal formulación, a resolución recorrida, aínda o formula dun modo máis contundente ao significar que só gozarán de exención, segundo o Convenio Hispano-Alemán de referencia as pensións pagas polo estado en virtude do desenvolvemento dun emprego público anterior".

Para continuar dicindo:

"…e como queira que no presente caso a Administración non cuestionou a orixe das pensións percibidas pola actora, nos termos nos que debe ser interpretado o artigo 19 do Acordo Hispano-Alemán, procede estimar o recurso presentado por aquela. Por tanto, procede anular o acordo impugnado e a liquidación de referencia con devolución do importe ingresado máis os intereses correspondentes."

En igual sentido a sentenza T.S.J de Galicia 350/2015 do 25 de xuño, na que tendo en conta que os pronunciamentos sobre os diferentes recursos contenciosos-administrativos interpostos fronte aos acordos do TEAR e sustanciados ante ese Tribunal, viñan reiterando, advirte:

"SEGUNDO.- Certamente este Tribunal Superior de Xustiza de Galicia, nas súas sentenzas, non crea xurisprudencia nin, segundo os puntos de vista, poida que tampouco xere doutrina con todo o cal é de sinalar que as súas resolucións, cando son permanentemente reiteradas, son a expresión dun criterio que, por suposto, vincula a este Tribunal Superior, salvo grave quebra dos principios de igualdade e unidade de doutrina, a reserva de motivada variación de criterio. Non é obxecto deste recurso nin debe agora ocupar a nosa atención se iso debe vincular ou, cando menos, interesar ao TEAR á hora de decidir unha reclamación, deixando constancia de que tal vez con iso evitaríanse litixios de idéntico contido e cun signo final previsible, evitando igualmente o uso innecesario de recursos públicos e gastos aos contribuíntes.

E é que o signo favorable ás teses da demanda non é obxecto dunha resolución illada deste Tribunal Superior de Xustiza de Galicia, senón un criterio amplamente reiterado nos últimos anos do que son expresión as sentenzas de 27/1/10 (recurso 15271/08); 14/10/10 (recurso 16600/08); 11/11/10 (recurso 16601/08); 29/10/12 (recurso 15635/11); 20/3/13 (recurso 15636/11); 23/7/14 (recurso 15047/14); 17/10/14 (recurso 15046/14); 22/10/14 (recurso 15092/12); 29/10/14 (recurso 15611/13); e 10/12/14 (recurso 15153/14).

En todas elas, con idénticos ou similares argumentos resaltamos que «O demandante expuxo a devolución de referencia en aplicación do artigo 19 do Convenio Hispano-Alemán do 5 de decembro de 1966 para evitar a dobre imposición, sendo rexeitada tal petición tanto en sede de xestión como de reclamación baixo o argumento de que en virtude de tal Convenio as pensións públicas tributarán en Alemaña, entendendo por tales as percibidas en razón a un emprego público anterior de xeito que, estimando as percibidas con cargo á Seguridade Social dentro das privadas, iso implica a tributación en España, do que se segue o rexeitamento da petición do recorrente. Tal formulación, a resolución recorrida, aínda o formula dun modo máis contundente ao significar que só gozarán de exención, segundo o Convenio Hispano-Alemán de referencia as pensións pagas polo estado en virtude do desenvolvemento dun emprego público anterior."

"Do anterior xa se desprende que o matiz diferencial entre un e outro apartado refírese, non como pretende a resolución recorrida, á natureza pública ou privada do emprego anterior, senón á procedencia dos fondos cos que se abonan as pensións e remuneracións similares e, ambos os casos, en consideración efectivamente, a un emprego anterior, sen distinguir a súa natureza de xeito que están exentas de tributación no Estado español aquelas cuxa procedencia sexa pública, tal como séguese sen dificultade do precitado artigo 19.2 do Convenio."

Procede, así mesmo sinalar, que nas sentenzas anteriormente citadas, impoñíanse costas á Administración demandada. Así a TSJ de Galicia 744/ 2014 do 10 de decembro de 2014:

"SEGUNDO.- De conformidade co disposto no artigo 139 da Lei Xurisdicional, na redacción dada pola Lei 37/2011, do 10 de outubro, as costas causadas neste procedemento á parte actora han de impoñerse á Administración demandada na contía de ata 1.500 euros."

E a T.S.X de Galicia 350/2015 do 25 de xuño:

"TERCEIRO.- Dispón o artigo 139.1 da Lei Xurisdicional, na redacción dada pola Lei 37/2011, do 11 de outubro, que, en primeira ou única instancia, o órgano xurisdicional, ao ditar sentenza, impoñerá as costas á parte que vise rexeitadas todas as súas pretensións, salvo que aprecie e así o razoe, que o caso presentaba serias dúbidas de feito ou de dereito. Para ese efecto, é de ter en conta o disposto no artigo 394.1 da Lei de Axuizamento Civil, aplicable supletoriamente ao presente proceso por imperativo do disposto na Disposición Final Primeira da Lei Reguladora conforme ao cal para apreciar, a efectos de condena en costas, que o caso era xuridicamente dubidoso terase en conta a xurisprudencia recaída en casos similares."

SEGUNDA: Criterio xurisprudencial noutras C.C.A.A.

A maiores da situación anteriormente exposta, na que as persoas perceptoras de pensións procedentes de Alemaña residentes na nosa comunidade, víronse abocadas á interposición de numerosos recursos contenciosos-administrativos ante o TSX de Galicia, para anular os acordos do TEAR, é en recentes datas que o homólogo da Rexión de Murcia vén ditar o 22.06.2015 resolución baseada nos seguintes fundamentos de dereito:

"Segundo.- A cuestión controvertida queda referida a resolver sobre se as pensións percibidas atópanse exentas e, en definitiva, se se axusta a dereito a liquidación provisional impugnada e a sanción correspondente".

"… Pola súa banda as Sentenzas do Tribunal Superior de Xustiza de Galicia, de datas 15 de marzo de 2006, 27 de xaneiro de 2010, e 19 de outubro de 2012, dispoñen que "a clave para dilucidar a cuestión exposta reside no que deba entenderse por "pensión pública", termo que aínda que non define especificamente o referido Convenio, haberá de ter en conta a tal fin o que dispón o seu art.3.2, cando expresa que "para a aplicación do presente convenio por un Estado contratante, calquera expresión non definida doutra maneira terá, a menos que o texto esixa unha interpretación diferente, o significado que se lle atribúa pola lexislación deste Estado Contratante relativa aos impostos que son obxecto do presente Convenio".

"Por tanto, a similitude dos sistemas de protección social español e alemán, debe levarnos á conclusión de que as pensións satisfeitas polo seguro de Pensións Alemán, do mesmo xeito que as satisfeitas pola seguridade Social española, teñen a natureza de pensións públicas, sendo a elas ás que se refire aquel precepto do Convenio.

Nese sentido xa se ten pronunciado o TSJ da Comunidade Valenciana*, na súa sentenza do* 18 de abril de 2001*, ao razoar: "toda a materia do preito queda reducida a unha cuestión de proba e da certificación que obra en autos despréndese que o actor "… é perceptor dunha pensión de xubilación do organismo de pensións alemán, Landesversicherungsanstalt Rheinprovinz, por un valor de ... Que o mencionado organismo é unha corporación de dereito público suxeito á vixilancia do Estado, equiparable ao INSS ... Ambos son entidades xestoras da seguridade Social recollidas no anexo 2 do Regulamento Comunitario 547/72 de 21.03.92, polo que se establecen as modalidades de aplicación do Regulamento*

(CEE) 1408/71… Que o financiamento do seguro de pensións alemá efectúase a través das cotizacións dos asegurados e empresarios, a partes iguais, e das subvencións do Estado…"

En parecidos termos a sentenza do TSJ de Cantabria do 27 de setembro de 2002, ao razoar: "xa que tan só esíxese para a súa exención de tributación en España que as pensións sexan pagadas por ou con cargo a fondos do Estado alemán, un land ou un dos seus organismos autónomos, o que acaece no suposto de autos, a través da documentación presentada pola actora, provista dos correspondentes selos oficiais, sen que se esixa a condición de funcionario do pensionista, polo que cumpríndose os requisitos para a exención tributaria…"

Estas Sentenzas do Tribunal Superior de Xustiza de Galicia declaran o dereito do demandante á exención no IRPF respecto da pensión de xubilación percibida do Estado Alemán."

Para finalmente estimar por parte do Tribunal Económico-Administrativo Rexional de Murcia (TEAR) as reclamacións, anulando os actos impugnados en cuestión.

CONCLUSIÓN

A lei 6/1984 de 5 xuño do Valedor do Pobo permite que " se o Valedor do Pobo de Galicia, como consecuencia das súas investigacións, chegase ao convencemento de que o cumprimento rigoroso dunha norma pode provocar situacións inxustas ou prexudiciais para os administrados, poderá suxerir ao Parlamento de Galicia ou á Administración a modificación da mesma". (Art.30)

Con todo, no caso examinado trátase da posibilidade de examinar certas prácticas da Administración Xeral do Estado, e o órgano constitucional habilitado para supervisar a esa administración, como ao resto das administracións españolas é o *Defensor del Pueblo* (art. 54 CE).

Como consecuencia do tratado na queixa realizamos a presente exposición e solicitamos o seu exame por parte desa institución e que no seu caso se procure pola vía que se considere adecuada a modificación da situación.

Finalmente prégolle que todos os trámites que V.E. considere oportuno practicar sexan postos en coñecemento da representante da plataforma de afectados."

Así as cousas, o Defensor del Pueblo practicou as actuacións oportunas ante a Agencia Estatal da Administración Tributaria e o Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas (Dirección General de Tributos).

O 27 de xuño recibiamos do Defensor del Pueblo a seguinte comunicación dando conta da recomendación formulada e que lle era xa trasladada ao colectivo de afectados:

"En relación con su queja, la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT) indica que los Convenios

para evitar la doble imposición que han sido firmados por España responden al modelo aprobado por la OCDE, del que se desprende la regla general de que las pensiones pagadas por un Estado a un residente en otro Estado se someten al impuesto del Estado de residencia, salvo que se trate de pensiones percibidas por empleados públicos que no tengan la nacionalidad del Estado de residencia. Por consiguiente, si la persona residente en España tiene nacionalidad española su pensión siempre estará sometida al IRPF, mientras que si el residente no tiene la nacionalidad española se someterá al IRPF su pensión salvo que la esté percibiendo como consecuencia de haber desempeñado un empleo público en el Estado que la satisface.

La AEAT señala que estas reglas se encuentran recogidas en los distintos convenios, aunque en el caso concreto de Alemania el antiguo Convenio de 5 de diciembre de 1966 (BOE de 8 de abril de 1968) utilizaba unos términos que han dado lugar a una interpretación distinta, consistente en entender que con el Convenio de 1966 gozan de exención en España todas las pensiones percibidas de Alemania.

La Agencia indica que si bien esta segunda interpretación ha sido acogida por algún Tribunal Superior de Justicia, la interpretación de los órganos de la Administración tributaria (Tribunal Económico-Administrativo Central, en resoluciones de unificación de criterio de fechas 25 de marzo de 1999 y 8 de octubre de 1999, Dirección General de Tributos, en contestaciones a las consultas V3946-15, V0787-12; V0014-01; 0031-05; 1981-02; 0284-00; 0936-98; 1988-98 y 2316-97), la posición de la Agencia Tributaria, entidad cuya actuación se encuentra vinculada por los criterios de los órganos previamente citados, siempre ha sido y sigue siendo la de considerar que el Convenio de 5 de diciembre de 1966 recoge la regla general de los Convenios que responden al modelo aprobado por la OCDE, y esta conclusión se ratifica por el hecho de que el nuevo Convenio con la República Federal de Alemania de 3 de febrero de 2011 (BOE de 30 de julio de 2012), con efectos para el IRPF de los años 2013 y siguientes, contiene una redacción que se ajusta perfectamente al modelo de convenio OCDE.

Por otro lado, se ha recibido respuesta de la Dirección General de Tributos en la que indica que el Convenio Hispano-Alemán para evitar la doble imposición y prevenir la evasión fiscal en materia de Impuestos sobre la Renta y sobre el Patrimonio, regulaba en su artículo 19 la tributación de las pensiones para residentes en España o en Alemania, cuando la pensión proviene del otro Estado donde no reside fiscalmente el pensionista.

El párrafo 1 del artículo 19 del Convenio establece el principio general de tributación en el Estado de residencia: "Las pensiones y remuneraciones similares pagadas a un residente de un Estado contratante en consideración a un empleo anterior, sólo pueden someterse a imposición en este Estado". Sin embargo, el párrafo 2 del artículo 19 establece que: "No obstante las disposiciones del párrafo 1, las pensiones y remuneraciones similares pagadas por o con cargo a fondos creados por un Estado contratante, un *Land,* o uno de sus organismos autónomos, autoridades o administraciones locales, en consideración a un empleo anterior, están exentas de impuestos en el otro Estado contratante". Finalmente, el párrafo 3 aplica este régimen para las pensiones pagadas en compensación de daños consecuencia de hostilidades o persecuciones políticas.

La Dirección General señala que este Convenio se basa en el Modelo de Convenio Tributario sobre la Renta y sobre el Patrimonio de la OCDE (MCOCDE) de 1963, que ha ido evolucionando hasta el Modelo actual, última versión de 2014, sin prácticamente cambios en su redacción y que regula la tributación de las

pensiones en dos de sus artículos (18 -Pensiones- y 19.2 - Pensiones Públicas- del MCOCDE). La numeración de los artículos en el Convenio Hispano-Alemán no se corresponde con la numeración de los artículos del MCOCDE.

Las pensiones reguladas en el párrafo 1 del artículo 19 del Convenio (equivalente al actual artículo 18 del MCOCDE) son las que derivan de trabajos dependientes desarrollados en el sector privado. Por su parte, las previstas en el párrafo 2 del artículo 19 del Convenio (equivalentes a las reguladas en el artículo 19.2 del MCOCDE) son las pensiones generadas por servicios prestados al Estado o a una de sus subdivisiones políticas o entidades locales.

Ateniéndose a los Comentarios al MCOCDE, de acuerdo al texto original del artículo 19 del Proyecto de Convenio de 1963, el Estado pagador tenía derecho a gravar los pagos efectuados con cargo a fondos creados por ese Estado, por razón de servicios prestados a dicho Estado o a una de sus subdivisiones políticas o de sus entidades locales. Dicho principio es, asimismo, conforme al concepto de cortesía internacional que inspira el artículo, así como a las disposiciones de los Convenios de Viena sobre Relaciones Diplomáticas y Consulares. El Modelo actual se expresa en los mismos términos.

La Dirección General resalta el valor de los Comentarios que, como se señala en la propia introducción al MCOCDE, son fuente de interpretación de los convenios para evitar la doble imposición que se basan en ese Modelo y referentes que ayudan en "la aplicación e interpretación de los convenios y, en particular, en la resolución de controversias". Son ampliamente utilizados tanto por las Administraciones tributarias de los países miembros como por los contribuyentes o por los tribunales, que, cada vez como mayor frecuencia, prestan atención a los convenios tributarios bilaterales y utilizan cada vez más los Comentarios para emitir sus fallos.

Con carácter general y siguiendo el criterio previsto en el MCOCDE, las pensiones a las que se refiere el artículo 19.2 del actual MCOCDE tributarán en el país pagador de la misma, salvo que la persona que la perciba sea residente y nacional en el otro país.

Por lo expuesto, concluye que, por aplicación del Convenio Hispano-Alemán, las pensiones pagadas a personas físicas residentes en España están sometidas a tributación exclusivamente en España con excepción de las pensiones públicas definidas en el artículo 19.2 y de aquellas pensiones reguladas en el párrafo 3 a las que es aplicable el régimen de las públicas. Tanto la Administración española como la Administración alemana han interpretado y aplicado el artículo 19 referido a las pensiones de la manera anteriormente señalada. Por ello, las pensiones procedentes de Alemania y percibidas por residentes en España, dependiendo de si se perciben en consideración a un trabajo prestado al Estado o no, han tributado o bien en España o bien en Alemania, de manera exclusiva.

Este criterio de interpretación y aplicación del artículo 19 del Convenio Hispano-Alemán de 1966 ha sido respaldado por algunos Tribunales Superiores de Justicia, (TSJ Andalucía, de 21 de noviembre, N° Resolución 732/2010, de 8 de noviembre, y N° Resolución 1859/2012, de 21 de junio; TSJ Castilla y León, Resolución 2072/2006, de 21 de noviembre) negando la exención en la tributación de las pensiones no públicas procedentes de Alemania y percibidas por residentes fiscales en España. Asimismo, otros Tribunales Superiores de Justicia (principalmente el TSJ de Galicia y otros como el TSJ de Valencia) no han respaldado dicha interpretación y aplicación del artículo 19 declarando procedente la citada exención.

En este sentido, señala que las sentencias de un Tribunal Superior de Justicia (como en el presente caso) no constituyen "Jurisprudencia", es decir ser fuente de derecho, en el Derecho español (artículo 2.6 del Código Civil). Solamente las sentencias del Tribunal Supremo tienen ese privilegio y para ello es necesario que sean reiteradas (que existan al menos dos en un mismo sentido). Por este motivo, los criterios establecidos en cualquier sentencia y tribunal que no sea el Tribunal Supremo y de forma reiterada no vinculan a la Administración, ni a ningún otro Tribunal, que puede libremente realizar cualquier otra interpretación.

En definitiva, los efectos interpretativos o de criterio con valor jurídico vinculante de estas sentencias a lo sumo podrían utilizarse como meras referencias o citas que alegan las partes en procedimientos análogos para orientar, en el sentido más conveniente para sus intereses, a quien deba resolverlo, pero sin fuerza vinculante o normativa para ningún Tribunal o Administración Pública.

Por tanto, la Dirección General concluye que el criterio de la Sentencia en cuestión no vincula jurídicamente y sus efectos se limitan exclusivamente a los hechos juzgados. Considera que con esta interpretación, se evita un tratamiento diferenciado y potencialmente discriminatorio entre personas residentes fiscales en España que perciben pensiones de jubilación de terceros países.

Por otra parte, señala que mediante la disposición adicional única de la Ley 26/2014, de 27 de noviembre, por la que se modifican la Ley 35/2006, de 28 de noviembre, del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, el texto refundido de la Ley del Impuesto sobre la Renta de no Residentes, aprobado por el Real Decreto Legislativo 5/2004, de 5 de marzo, y otras normas tributarias, cuya entrada en vigor se produjo el 1 de enero de 2015, se estableció un procedimiento de regularización de deudas tributarias correspondientes a pensiones procedentes del extranjero y la condonación de las sanciones, recargos e intereses liquidados por este concepto. Así, según dicha disposición, los contribuyentes del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas que habían percibido pensiones procedentes del exterior sujetas a tributación por dicho impuesto y no habían declarado tales rendimientos en los períodos impositivos cuyo plazo de declaración en período voluntario había concluido a la fecha de entrada en vigor de la disposición, pudieron regularizar su situación tributaria, sin exigencia de recargos, intereses ni sanciones, mediante la presentación de autoliquidaciones complementarias en los términos previstos en la propia disposición. Dicha regularización pudo efectuarse en un plazo desde la entrada en vigor de la disposición hasta el 30 de junio de 2015. El pago de la deuda tributaria resultante pudo aplazarse o fraccionarse según lo dispuesto en la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, y su normativa de desarrollo.

Ante la postura que mantienen tanto la AEAT como la Dirección General de Tributos y considerando que no parece posible que modifiquen su criterio, se ha procedido a la FINALIZACIÓN de las actuaciones iniciadas con ambos Organismos y se ha decidido formular, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 28 y 30 de la Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, reguladora del Defensor del Pueblo, a la Secretaría de Estado de Hacienda la siguiente recomendación:

"Interpretar el artículo 19.2 del Convenio entre la República Federal de Alemania y el Estado Español para evitar la doble imposición y prevenir la evasión fiscal de 5 de diciembre de 1966 conforme al sentido propio de sus palabras, de tal forma que se consideren exentas en España las pensiones pagadas por o con cargo a fondos públicos".

De la respuesta que a tal RECOMENDACIÓN se reciba será informada, así como de las actuaciones que en su

caso procedan."

O 22 de setembro, se recibía comunicación co seguinte teor literal:

"En relación con su queja, se ha recibido respuesta de la Secretaría de Estado de Hacienda en la que rechaza la Recomendación formulada para que se interprete el artículo 19.2 del Convenio entre la República Federal de Alemania y el Estado Español para evitar la doble imposición y prevenir la evasión fiscal de 5 de diciembre de 1966 conforme al sentido propio de sus palabras, de tal forma que se consideren exentas en España las pensiones pagadas por o con cargo a fondos públicos.

La Secretaría reitera los argumentos esgrimidos por la Agencia Estatal de Administración Tributaria y la Dirección General de Tributos, alegando que los Convenios para evitar la doble imposición que han sido firmados por España responden al modelo aprobado por la OCDE, del que se desprende la regla general de que las pensiones pagadas por un Estado a un residente en otro Estado se someten al Impuesto del Estado de residencia, salvo que se trate de pensiones percibidas por empleados públicos que no tengan la nacionalidad del Estado de residencia.

Asimismo, mantiene que si bien algún Tribunal Superior de Justicia ha entendido que según el Convenio gozan de exención en España todas las pensiones percibidas de Alemania, la interpretación de la Administración tributaria es la de considerar que el Convenio recoge la regla general de los Convenios que responden al modelo aprobado por la OCDE, lo que se ratifica a su juicio por el hecho de que el nuevo Convenio contiene una redacción que se ajusta al referido modelo.

Además, advierte que los tribunales mantienen distintos criterios en relación con esta cuestión, existiendo pronunciamientos contradictorios. Entre las sentencias que fallan a favor de la Administración, confirmando las liquidaciones practicadas, cita la sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Galicia 698/2007 y las sentencias del Tribunal Superior de Justicia de Castilla y León 178/2008, de 25 de enero, y 2072/2006, de 21 de noviembre. Por lo que respecta a los efectos prácticos de las sentencias que no han respaldado la interpretación de la Administración, indica que las mismas, sin perjuicio de los efectos propios respecto a los hechos juzgados y para el demandante, no modifican el criterio de la Administración española porque no constituyen jurisprudencia y no vinculan jurídicamente a la Administración, limitándose sus efectos exclusivamente a los hechos juzgados, es decir, la tributación por el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas por los ejercicios regularizados y para los contribuyentes que fueron parte del procedimiento. No obstante, aclara que los órganos de la Agencia Tributaria ejecutarán en sus estrictos términos las sentencias judiciales que sigan la segunda de las interpretaciones expuestas y declaren exentas de tributación en el IRPF español las pensiones de cualquier tipo percibidas de Alemania. La Agencia Tributaria procederá a devolver las cantidades indebidamente ingresadas por los contribuyentes a los que se refieran las sentencias judiciales que no compartan el criterio administrativo y concluyan que las pensiones procedentes de Alemania están en todo caso exentas de tributar por el IRPF español.

Como puede apreciar, y a pesar de las actuaciones realizadas por parte de esta institución, no parece posible que exista posibilidad de que la Administración tributaria modifique su criterio, lo que motiva que, con independencia de que el Defensor del Pueblo incluya en su Informe Anual esta cuestión, proceda a la FINALIZACIÓN de las actuaciones iniciadas.

A AEAT e a Dirección General de Tributos non aceptan a recomendación de interpretar o art. 19.2 do Convenio entre Alemaña e España de 1966 conforme ao sentido propio das súas palabras, de modo que se consideren exentas en España as pensións pagadas por ou con cargo a fondos públicos.

3. Facenda autonómica

Na queixa 249/16, presentada en febreiro, manifestábase e documentábase, esencialmente, que a Axencia Tributaria de Galicia denegáralle a solicitude de fraccionamento de pago con dispensa de garantías, sen motivalo suficientemente. Tiveran pois, que interpoñer recurso de reposición contra esta. O importe da sanción era de 115.114,58 euros.

Solicitado informe de colaboración á Consellería de Facenda, infórmasenos que o recurso de reposición interposto o 12 de febreiro resolveuse con data 25 dese mes estimando parcialmente as alegacións formuladas no sentido de anular a resolución denegatoria da solicitude de fraccionamento e procedendo a ditar unha nova resolución debidamente motivada.

Así as cousas concluímos o expediente.

Na queixa 153/16 a promotora sinalaba o silencio da administración tributaria galega en resposta a unha solicitude de rectificación de auto liquidación do imposto de sucesións e doazóns en relación cun ben inmoble propiedade do seu irmán e o posterior silencio tamén do Tribunal Económico Administrativo Rexional ante a reclamación presentada.

Todo o anterior relacionábase cunha valoración dun ben inmoble tomado da páxina web da Consellería de Facenda en data 12 de xuño do 2012 na crenza de que ese valor era vinculante para o contribuínte e que por iso se trasladou á auto liquidación correspondente ao imposto pola sucesión do seu irmán, coa confianza de que esa cifra dada pola administración era o valor real. O valor do inmoble ascendía á cifra de 290.399, 55 euros.

Achegábase documentación de canto se manifestaba na queixa entre a que é necesario destacar a taxación de técnico competente sobre ese inmoble, referido a esa data de

2012 por importe de 180.000 euros. Sinalábase, que tal e como se fixo constar na solicitude de rectificación de liquidación, os efectos na masa hereditaria e na base impoñible de considerar esta cifra como valor do inmoble supoñerían unha cota íntegra de 13.128,72 euros en lugar dos 16.177,97, de modo que resultaba unha diferenza a favor do contribuínte de 4.842,82 euros.

Valorada a documentación achegada co escrito inicial de queixa e a resposta ofrecida pola Consellería de Facenda e tendo en conta que formulamos recomendación ao órgano, remitímonos pois, ao apartado IV deste informe, onde se ofrece detalle da mesma, así como da súa aceptación.

A Oficina Virtual Tributaria da ATRIGA informará na súa páxina web na guía de cada imposto, que a ferramenta de valoración de inmobles que ofrece é de utilización voluntaria para o contribuínte

Nos expedientes 435 e 436/16, formulábanse queixas relativas á liquidación tributaria polo imposto de sucesións e doazóns, polo que solicitamos información á Consellería de Facenda. Nesta indicábase:

"Os reclamantes, como consecuencia da doazón formalizada na escritura autorizada ante notario o día 23 de decembro de 1998, presentaron declaración para tributar polo imposto sobre sucesións e doazóns. O Servizo de Xestión Tributaria da extinta xefatura territorial en Lugo da Consellería de Facenda practicou liquidación provisional, unha vez efectuada a comprobación de valores prevista no artigo 18 da Lei 29/1987, do 18 de decembro, do imposto sobre sucesións e doazóns, dita liquidación notificouse o 21 de decembro de 2009.

Contra o devandito acto administrativo os interesados interpuxeron recurso de reposición en base aos seguintes motivos:

- Omisión do trámite de audiencia

- E prescrición do dereito da Administración para liquidar o imposto xa que desde o 1998 ata agosto de 2005 non tiveron coñecemento de actividade algunha da Administración para comprobar, liquidar ou recadar o imposto.

Finalizaban o seu escrito solicitando a anulación da liquidación impugnada.

O artigo 66 da Lei 58/2003, do 17 de decembro, xeral tributaria (en diante LXT) dispón que: Prescribirán aos catro anos os seguintes dereitos: a) O dereito da Administración para determinar a débeda tributaria

mediante a oportuna liquidación. (...). Pola súa parte o apartado b) do artigo 68.1 da devandita Lei, dedicado á interrupción dos prazos de prescrición, establece que:

1. O prazo de prescrición do dereito ao que se refire a liña a) do artigo 66 desta lei interrómpese: (...)

b) Pola interposición de reclamacións ou recursos de calquera clase, polas actuacións realizadas con coñecemento formal do obrigado tributario no curso das devanditas reclamacións ou recursos, pola remisión do tanto de culpa á xurisdición penal ou pola presentación de denuncia ante o Ministerio Fiscal, así como pola recepción da comunicación dun órgano xurisdicional en que se ordene a paralización do procedemento administrativo en curso.

A liquidación impugnada é consecuencia da Sentenza do 30 de xaneiro de 2008 do Tribunal Superior de Xustiza de Galicia, que estimou o recurso contencioso-administrativo que o obrigado tributario promovera contra a resolución do TEAR de Galicia do 30 de marzo de 2006 que confirmara a providencia de constrinximento xirada pola falta de pago en período voluntario da liquidación inicialmente practicada.

Ao practicar nova liquidación, o servizo de xestión tributaria entendeu interrompida a prescrición coa presentación do recurso contencioso-administrativo. Con todo, o motivo de que o TSXG estimara aquel e anulase a providencia de prema radica precisamente en que a liquidación "lle foi exclusivamente notificada a título de presentador á terceira persoa desde logo allea a aquel promovente antes referenciado -sen que con todo constátese que se realizase efectiva notificación algunha ao respecto do que di a recorrente..." e aínda que no artigo 36.2 da Lei do imposto equiparábase a efectos de notificacións a figura do presentador do documento á dos obrigados ao pago do imposto (xa que dicía expresamente que: O presentador do documento terá, polo só feito da presentación, o carácter de mandatario dos obrigados ao pago do Imposto, e todas as notificacións que se lle fagan en relación co documento que presentase, xa polo que afecta á comprobación de valores, xa ás liquidacións que se practiquen, así como as dilixencias que subscriba, terán o mesmo valor e producirán iguais efectos que se se entenderon cos mesmos interesados.) "dita provisión normativa-tributaria foi declarada inconstitucional e polo tanto nula por aquela Sentenza n° 111/06, do 5 de abril, do Tribunal Constitucional".

En definitiva, o TSXG anulou a providencia de constrinximento por falta de notificación da liquidación, o que implica que carece efecto interruptivo a liquidación notificada o 21 de abril de 2005.

Polo que o Departamento de Xestión Tributaria da Delegación da Axencia Tributaria de Galicia en Lugo acordou o 12 de maio de 2016 estimar o recurso interposto, declarar a prescrición do dereito da Administración para liquidar o imposto e a anular a liquidación provisional ditada.

En relación aos avais que achegaron os interesados para suspender a execución das liquidacións que recorreron, o artigo 33 da LXT establece que:

1. A Administración tributaria reembolsará, despois da acreditación do seu importe, o custo das garantías achegadas para suspender a execución dun acto ou para aprazar ou fraccionar o pago dunha débeda se dito acto ou débeda é declarado improcedente por sentenza ou resolución administrativa firme. Cando o acto

ou a débeda se declaren parcialmente improcedente, o reembolso alcanzará a parte correspondente do custo das garantías.

Regulamentariamente regularase o procedemento de reembolso e a forma de determinar o custo das garantías.

2. Co reembolso dos custos das garantías, a Administración tributaria abonará o interese legal vixente durante o período en que se devengue sen necesidade de que o obrigado tributario o solicite. Para estes efectos, o interese legal se devengará desde a data debidamente acreditada en que se incorrese nos devanditos custos ata a data en que se ordene o pago. (...)

Ao anularse ditas liquidacións o Departamento de Recadación vai acordar tamén a devolución dos custos dos devanditos avais e a abonar os intereses que procedan."

Así as cousas, finalizamos con resolución satisfactoria ambos os expedientes ao coñecer que se lles devolverían os avais e os intereses procedentes.

No expediente Q/173/16 unha sociedade limitada queixábase con respecto a unha liquidación complementaria do imposto de actos xurídicos documentados. O día 10 de novembro de 2014 presentara unha auto liquidación, en concepto de actos xurídicos documentados, correspondente á compra dun local comercial ingresando a cantidade de 405 euros. Así pois, solicitamos información á Consellería de Facenda.

Unha vez recibida observouse que a comprobación de valores realizouse utilizando como medio de comprobación o de prezos medios no mercado, aprobado pola Orde da Consellería de Facenda do 28 de xullo de 2011, actualizada para 2014 pola Orde do 27 de decembro de 2013. Obtívose un valor de 38.765,88 euros e notificouse o trámite de audiencia e a proposta de liquidación, na que se tomou este valor como base impoñible. Como a representación da obrigada tributaria non formulou alegacións practicouse liquidación nos termos da proposta.

Contra a liquidación, notificada o 23 de xullo de 2015, interpúxose recurso de reposición o día 24 de xullo de 2015, desconforme co valor comprobado. Ademais, solicitaba a suspensión da liquidación en tanto non obtiña a devolución do IVE da AEAT. O recurso desestimouse mediante resolución notificada o 8 de setembro de 2015.

A actuación do mencionado Departamento de Xestión Tributaria non foi correcta xa que se debeu acordar a suspensión da débeda tributaria en virtude do disposto no artigo 62.9 da Ley 58/2003, do 17 de decembro, general tributaria.

Polo que se procedeu á revogación de oficio da liquidación provisional ditada polo Departamento de Xestión Tributaria segundo o disposto no artigo 219 da LGT.

A operación debe tributar no imposto sobre transmisións patrimoniais e actos xurídicos documentados polo concepto transmisións patrimoniais onerosas e non polo concepto actos xurídicos documentados.

Así mesmo, e segundo o disposto no artigo 10.2 do Real decreto 520/2005, do 13 de maio, polo que se aproba o Regulamento xeral de desenvolvemento da LGT, en materia de revisión en vía administrativa, o órgano competente para acordar o inicio do procedemento será o superior xerárquico daquel que o ditase.

Neste caso o órgano competente para iniciar o devandito procedemento é o Delegado da Axencia Tributaria de Galicia de Lugo, e unha vez que se acorde e notifique ao interesado o seu inicio procederase a súa tramitación.

Así as cousas, do informe do órgano conclúese que foi un erro o feito de non acordar a suspensión da débeda tributaria de acordo co artigo 62.9 da Lei 58/2003 General Tributaria; polo que unha vez coñecido que ían proceder á revogación de oficio da liquidación provisional a través do órgano competente (Axencia Tributaria de Galicia de Lugo), demos por finalizadas as actuacións, tendo en conta que serviron para a solución da problemática.

Noutra queixa a 208/15 os comparecentes queixábanse de que como consecuencia da resolución do procedemento de taxación pericial contraditoria promovido dentro do expediente 2011/15/03386 do imposto sobre sucesións e doazóns recoñeceuse a cantidade de 5.452,87 euros ao seu favor, e que ata o momento non se efectuou o reembolso da mesma por parte da Delegación da Axencia Tributaria de Galicia na Coruña.

> A Axencia Tributaria de Galicia devolverá 5.452,87 euros ao contribuínte dun imposto de sucesións e doazóns despois de practicarse unha taxación pericial contraditoria

Recibido o informe de colaboración solicitado ao órgano competente, no que se manifestaba que xa se lles solicitara aos promotores da queixa que indicasen o número de conta a cada beneficiario da devolución, unha vez efectuado o aboamento nestas, (5.452,87 euros e 151,63 euros de intereses) procedeuse a finalizar a tramitación do expediente.

4. Tributos locais

No expediente de queixa 480/16 o promotor esencialmente, indicaba que no ano 1994 por diversos motivos fóranlle embargadas as súas propiedades, entre elas o seu vehículo marca Opel Kadett, que fora precintado dentro dunha das súas propiedades. O BBVA vendera a propiedade e el refería non saber nada do vehículo desde entón.

Despois de tantos anos o Concello de Vilagarcía de Arousa embargáballe a súa conta bancaria onde cobra a pensión alegando que debía os impostos de circulación do referido automóbil.

Efectuara diferentes actuacións administrativas tanto ante o Concello de Vilagarcía de Arousa como ante a Xefatura Provincial de Tráfico de Pontevedra.

Practicadas cantas actuacións se consideraron pertinentes, finalmente, puidémoslle comunicar ao promotor da queixa que segundo nos tiñan comunicado do departamento xurídico de recuperacións desta entidade en data 23 de xuño de 2016, solicitouse por parte do devandito departamento a cancelación do embargo trabado sobre o vehículo e o levantamento do precinto.

Despois de 22 anos cancélase o embargo trabado sobre un vehículo no Rexistro de Bens Mobles de Pontevedra e levántase o precinto

Posteriormente a citada entidade achegounos mandamento do Xulgado de 1ª Instancia núm. 1 de Vilagarcía de Arousa, de data 29-6-2016 dirixido ao Sr. Rexistrador do Rexistro de Bens Mobles de Pontevedra, comunicándolle a cancelación do embargo sobre o vehículo citado.

Na queixa 23189/14 iniciamos expediente como consecuencia dun escrito relativo á liquidación de taxas do lixo no Concello de Padrón, que o promotor consideraba non lle correspondían. Recibida a información que nos foi remitida por ese concello na que se poñía de manifesto que tentada consultar a citada referencia catastral esta era errónea, solicitamos novamente informe aclaratorio complementario e así puidemos informar o promotor da queixa que os recibos da taxa de recollida do lixo, foron dados de baixa finalmente no padrón de recollida do lixo unha vez que se puido contrastar que a

referencia catastral figura como de titularidade catastral descoñecida, polo que se procedeu a dar por resolta a queixa.

O Concello de Padrón non xirará recibo de taxas de lixo ao verificarse que a titularidade catastral da propiedade é descoñecida

Na queixa 13361/16 iniciouse expediente como consecuencia dun escrito relativo ao cobro do IBI por parte da Deputación Provincial de Pontevedra, nunha finca que de acordo co manifestado pola promotora da queixa non era da súa propiedade. Documentaba a reclamante varios escritos nos que comunicaba ao citado organismo a situación exposta.

Ante esa problemática solicitamos informe de colaboración á Deputación Provincial de Pontevedra, que nos foi remitido. Do seu contido extractamos polo seu interese o seguinte:

1. A parcela figura a nome da recorrente como consecuencia da tramitación do Procedemento de Valoración de Carácter Xeral de Bens Inmobles Urbanos desenvolvido no termo municipal de Sanxenxo no exercicio 2014 con efectos desde o exercicio 2015, sendo a mesma notificada o día 29/08/2014.

2. O 13/10/2015 a contribuínte presenta con rexistro de entrada 2015106470, modelo de recurso catastral que é remitido á Xerencia Territorial do Catastro de Pontevedra para a súa resolución, constando como data de rexistro nesa administración o 17/12/2015 e número 942572.36/15, figurando pechado desde o 17/02/2016.

3. O 08/06/2016 a contribuínte presenta con rexistro de entrada 2016061284, alegacións ao escrito recibido desde a Xerencia Territorial do Catastro de Pontevedra relativo ao expediente 942572.36/15. Ditas alegacións son rexistradas nesa administración o 20/06/2016 co número 548881.36/16.

4. O 13/07/2016 a contribuínte presenta solicitude de devolución compensación que é proposta para a súa resolución estimatoria o 17/10/2016 conforme á tramitación, no mesmo sentido estimatorio, do expediente 548881.36/16 o mesmo día por parte da Xerencia Territorial do Catastro. Na devandita proposta proponse a devolución do valor relativo ao exercicio 2015 e baixa do relativo ao exercicio 2016. Este expediente atópase pendente de fiscalización a día de hoxe. Como consecuencia da ausencia do feito impoñible do IBI (art. 61.1 do TRLHL) ao carecer a interesada da calidade de titular catastral e, por tanto, de suxeito pasivo do imposto procede anular os actos tributarios ou recadatorios que se estean levando, especialmente, a anulación do exercicio 2015 e a súa devolución, a anulación e baixa no padrón do 2016, e, por tanto, a anulación da providencia de constrinximento e dilixencia de embargo sobre unhas débedas xa inexistentes para a interesada.

5.O 03/08/2016, a contribuínte presenta recurso sobre a dilixencia de embargo que é resolto de forma desestimatoria polo Servizo de Recadación desta Deputación de Pontevedra - ORAL o 29/09/2016 ao figurar na base de datos do Catastro Inmobiliario o inmoble coa mesma titularidade nesa data. Aínda que ao ter tramitada a devolución e baixa do concepto para embargar, IBI dos exercicios 2015 e 2016, tal e como se indica no punto anterior, a dilixencia de embargo queda sen efecto por inexistencia de débeda a embargar.

Convén lembrar, nesta orde de cousas, que a xestión tributaria do IBI corresponde aos concellos (art. 77.1 do TRLHL) e, neste caso, a competencia osténtaa a Deputación Provincial de Pontevedra por delegación inter subxectiva do propio Concello de Sanxenxo (art. 7 do TRLHL). Con base na competencia asumida, a Deputación de Pontevedra-ORAL resolveu os escritos presentados pola interesada en materia de xestión tributaria.

Segundo o indicado ata agora, resulta claro que se actuou de acordo coa normativa reguladora do IBI, respectando a xestión compartida que legalmente vén establecida do devandito imposto. Respecto dos escritos/recursos presentados pola contribuínte, foron resoltos estimatoria ou desestimatoriamente, á vista da titularidade do ben inmoble no catastro. E, unha vez modificada o 5 de outubro pola Xerencia Territorial a titularidade catastral do ben, a Sra. … ten a posibilidade de presentar o Recurso Extraordinario de Revisión previsto no art. 244.1.a) da Ley 58/203 General Tributaria (que aparezan documentos de valor esencial para a decisión do asunto con posterioridade ao acto recorrido) ou ben instar a revogación de oficio regulada no art. 219.1 da mesma Ley General Tributaria (especialmente, circunstancias sobrevidas que poñan de manifesto a improcedencia do acto ditado.

Así as cousas, unha vez valorado o informe da Deputación Provincial e a documentación achegada co escrito de queixa, ao inferir que a administración competente xa estaba a tramitar a devolución do ingreso indebido relativa ao IBI do exercicio 2015, e a baixa para o período 2016, unha vez liquidada a problemática finalizamos actuacións.

Na queixa 12799/16, expúñase a difícil situación que lle afectaba á solicitante da intervención do Valedor do Pobo e o seu fillo, perceptores de pensión de incapacidade permanente total e de discapacidade respectivamente, que recibirían providencia de embargo por débeda do imposto sobre vehículos de tracción mecánica (IVTM).

A débeda tributaria atopábase en período executivo de recadación, por non ser atendida no período voluntario de pago. A interesada non solicitara fraccionamento nin aprazamento da débeda, a fin de acceder a unhas condicións máis favorables que lle permitisen facer fronte ao pago da mesma. A providencia de constrinximento, que deu

inicio ao procedemento de cobro en vía executiva, tampouco fora recorrida pola interesada.

Ao non resultar posible localizala no seu domicilio, a notificación da débeda en cuestión efectuouse a través do boletín oficial da provincia da Coruña.

A interesada figuraba como propietaria de tres vehículos, sen que ao longo dos últimos quince anos efectuase pago ningún do IVTM (imposto sobre vehículos de tracción mecánica).

A pesar das numerosas débedas acumuladas por distintos conceptos tributarios, non había constancia da realización de actuacións tendentes á súa regularización, de modo que o incumprimento dos deberes tributarios era sistemático.

Tendo en conta que o embargo efectuado afectaba a un anticipo de deducións por discapacitado a cargo do imposto sobre a renda das persoas físicas, en aplicación do artigo 4 do Real Decreto-ley 9/2015, do 10 de xullo, de medidas urgentes para reducir la carga tributaria soportada por los contribuyentes del impuesto sobre la renta de las personas físicas y otras medidas de carácter económico, e a teor do disposto no apartado 3 do artigo 607 da Ley de Enjuiciamiento Civil, logo da intervención e investigación levada a cabo, o concello acordou paralizar as actuacións de embargo iniciadas e devolver as cantidades xa embargadas no marco do procedemento de constrinximento, polo que finalizamos a tramitación da queixa, ao resolverse favorablemente.

Paralízanse as actuacións de embargo iniciadas e devolveranse as cantidades cobradas a conta do anticipo de deducións por discapacidade do IRPF

No expediente 998/15 o reclamante manifestaba que non recibira resposta por parte do Concello de Burela en relación coa solicitude de devolución de ingresos indebidos e dun recurso contra o IBI da referencia catastral …

Unha vez solicitamos información ao Concello de Burela, foinos remitido o preceptivo informe de colaboración. De acordo co contido deste xa se emitiu informe-proposta de resolución polo interventor municipal, co obxecto de comprobar as circunstancias que, de ser o caso, determinasen o dereito á devolución, a realidade do ingreso e a súa non devolución posterior, así como a titularidade do dereito e a contía da devolución.

De conformidade co establecido nos artigos 32 e 221 da Lei 58/2003, do 17 de decembro, General Tributaria, 18.4 do regulamento xeral de desenvolvemento da Lei 58/2003, do 17 de diciembre, General Tributaria, en materia de revisión en vía administrativa, aprobado polo Real decreto 520/2005, de 13 de maio, e 21.1. f) e s) da Lei 7/1985, do 2 de abril, reguladora das bases do réxime local e resolvéndose recoñecer a cantidade de 190,66 euros de principal en concepto de ingresos indebidos ao Sr… e recoñecéndose o dereito para percibir xuros por mora por importe total de 42,58 euros, demos por concluído o expediente.

Queremos destacar, que a administración local competente, trasladounos xunto ao informe anteriormente referido copia da constitución de depósito en efectivo por importe de 233,24 euros. Así as cousas, finalizamos o desenvolvemento das funcións de supervisión encomendadas pola Lei 6/1984.

O Concello de Burela devolve 190,66 euros de principal e 42,58 euros de intereses do recibo do IBI, tras a solicitude de devolución de ingresos indebidos

Noutro expediente, o 63969/16, o promotor manifestaba que non lle correspondía un recibo do IVTM por importe de 77,57 euros, tendo en conta que xa o dera de baixa na Xefatura Provincial de Tráfico.

Unha vez solicitado o informe, o Concello de Noia comunicounos que mediante resolución de alcaldía número 1055/2016, de data 5/7/2016, acordouse a devolución da cantidade de 77,57 euros a favor de Don … en concepto de ingreso indebido Imposto sobre vehículos de tracción mecánica polo vehículo con matrícula número C-…-BD, tendo en conta que fora dado de baixa na Xefatura Provincial de Tráfico con data 31/03/2015.

Así pois, unha vez tivemos coñecemento de que se ordenou a transferencia polo referido importe á conta designada polo interesado finalizamos a tramitación do expediente.

Na queixa 12561/16 presentada o 17 de xuño do 2016, manifestábase esencialmente, que presentaran en data 10 de xuño do 2015 na oficina de atención ao contribuínte do Concello de Santiago de Compostela un recurso administrativo, e que transcorrido xa un ano, aínda non obtiveran resposta.

Sinalaban e documentaban que o día 3 de xuño do ano 2015 recibiran unha comunicación postal da entidade bancaria La Caixa, na que se daba conta da retención nos seus

depósitos por un importe de 641,11 euros, por orde do concello de Santiago de Compostela.

O embargo era orixinado por débedas administrativas ou fiscais en vía de constrinximento e se transcorridos 20 días naturais desde a data da retención, o organismo citado non ordenaba a suspensión do embargo, farían efectivo o importe retido.

O 24 de xuño do 2015 dábase efectividade ao embargo polo importe mencionado.

Manifestaba o reclamante non recibir ningunha notificación formal do inicio do expediente e que ao recibir a carta do banco e dirixirse á oficina de atención ao contribuínte, indicáranlle que o embargo fora debido á falta de pagamento dos recibos do imposto de vehículos de tracción mecánica correspondentes aos exercicios 2010, 2011, 2012 e 2013 do vehículo matrícula…GRT e aos exercicios 2011,2012 e 2013 do vehículo matrícula…FPV.

Tendo en conta que investigada a problemática e tras a práctica de distintas actuacións formulouse recomendación ao Concello de Santiago de Compostela, que a data de redacción deste informe aínda non foi contestada. Damos conta da mesma no apartado IV do seguinte epígrafe relativo ás resolucións do Valedor do Pobo, na ligazón correspondente.

5. Transportes

No expediente 12403/16 incoado como consecuencia dun escrito relativo a cambios de horarios da empresa Castromil, SA no itinerario O Grove-Vilagarcía de Arousa; solicitamos informe de colaboración e aclaratorio complementario á Consellería de Infraestruturas e Vivenda. Unha vez que se nos deu conta de que se efectuaron inspeccións, con data 21 e 23 de setembro de 2016 e que se levantaron as correspondentes actas, as cales deron lugar á incoación dos correspondentes expedientes sancionadores, que xa foron notificados á empresa contratista, e se manifestou que :

“Está a revisarse en profundidade o mapa de servizos de transporte público, realizando unha nova planificación e un novo deseño da totalidade dos servizos para adaptalos á realidade actual, proxecto que se materializará con novas licitacións dos servizos de transporte. Nesta liña de traballo, na que se deseñará o novo Plan de transporte público de Galicia para os próximos anos, resultará esencial tanto a mellora do sistema de transporte público nos ámbitos comarcais e rurais como, en tanto se implanta este novo

mapa de servizos, manter o actual sistema de transporte público cun nivel de cobertura de servizos adaptado á demanda, razóns polas que a queixa será valorada de cara a mellorar a xestión do servizo público de transporte tanto no curto como no medio prazo."

Ao desprenderse a vontade da administración competente de revisar en profundidade o mapa de servizos de transporte público na nosa comunidade a fin de procurar un máis adaptado ás necesidades actuais, finalizamos a nosa intervención co compromiso de mencionar a situación exposta, no informe anual.

Dado que do informe remitido pola administración e das comunicacións mantidas durante a investigación deste expediente de queixa, se desprende o compromiso da Consellería de Infraestruturas e Vivenda de proceder a activar as correspondentes actuacións de inspección e por conseguinte de imposicións de sancións, no seu caso, procedemos a finalizar a intervención no expediente Q/730/16 a 895/16.

IV. RESOLUCIÓNS DO VALEDOR DO POBO

RESOLUCIÓNS DA ÁREA DE ADMINISTRACIÓN ECONÓMICA E TRANSPORTES					
Nº	EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	ENLACE
1	Q/153/16	Información da Oficina Virtual Tributaria (OVT) na páxina web de Axencia Tributaria de Galicia (ATRIGA).	Consellería de Facenda. 16/5/2016	ACEPTADA	Q/153/16
2	Q/34705/16	Cesións de créditos litixiosos a sociedades xestoras de fondos e revisión do expediente da promotora da queixa	Banco Pastor-Grupo Banco Popular 19/07/2016	ACEPTADA	Q/34705/16
3	Q/12841/16	Cesións de créditos litixiosos a sociedades xestoras de fondos	Abanca Corporación Bancaria 27/10/2016	ACEPTADA	Q/12841/16
4	Q/12842/16	Cesións de créditos litixiosos a sociedades xestoras de fondos	Caixa Rural Galega 27/10/2016	ACEPTADA	Q/12842/16
5	Q/12843/16	Cesións de créditos litixiosos a sociedades xestoras de	Caixa Bank 27/10/2016	ACEPTACION PARCIAL	Q/12843/16

		fondos			
6	Q/12844/16	Cesións de créditos litixiosos a sociedades xestoras de fondos	Caja España-Duero 27/10/2016	ACEPTADA PENDENTE DE EFECTIVIDADE	Q/12844/16
7	Q/12845/16	Cesións de créditos litixiosos a sociedades xestoras de fondos	Banco Sabadell Gallego 27/10/2016	ACEPTADA	Q/12845/16
8	Q/12846/16	Cesións de créditos litixiosos a sociedades xestoras de fondos	Banco Santander 27/10/2016	ACEPTADA	Q/12846/16
9	Q/12847/16	Cesións de créditos litixiosos a sociedades xestoras de fondos	Bankia 27/10/2016	ACEPTADA	Q/12847/16
10	Q/12848/16	Cesións de créditos litixiosos a sociedades xestoras de fondos	Deutsche Bank 27/10/2016	ACEPTADA	Q/12848/16
11	Q/12849/16	Cesións de créditos litixiosos a sociedades xestoras de fondos	Bankinter 27/10/2016	ACEPTADA PENDENTE DE EFECTIVIDADE	Q/12849/16
12	Q/12850/16	Cesións de créditos litixiosos a sociedades xestoras de fondos	BBVA 27/10/2016	ACEPTADA	Q/12850/16
13	Q/12561/16	Que se acorten os tempos de resposta dos recursos presentados e se proporcione información detallada aos contribuíntes en caso de embargo	Concello de Santiago de Compostela 29/12/2016	PENDENTE	Q/12561/16

V- CONSIDERACIÓNS FINAIS

Corresponde mencionar, que é elemento común á maioría das queixas presentadas ao longo deste ano en materia de tributos, que con frecuencia o administrado solicita a intervención do Valedor do Pobo ao percibir que a administración non lle responde en tempo. Constatamos, tamén na maioría delas, que esa percepción é correcta, polo que

aproveitamos esta liñas para **instar as administracións competentes do ámbito local e tamén autonómico a que redobren esforzos** dentro do marco orzamentario a fin de proporcionar **resposta motivada en tempo e forma**.

Noutras ocasións, preséntanse queixas, nas que a persoa obrigada tributaria expresa a súa desconformidade coa normativa dun tributo coa que disente. Nestes casos, tratamos de explicarlles as nosas competencias e como desenvolvemos as funcións que nos son propias, á vez que os orientamos indicándolles que a mera discrepancia coa regulación dun tributo non lexitima de seu, a intervención do Valedor do Pobo.

Xa noutra orde de cousas, queremos este ano agradecer non só a colaboración dispensada polas entidades financeiras ás que nos diriximos, senón tamén a presteza nas comunicacións que nos remitiron. Esa dilixencia, os fluídos contactos e a prontitude na consecución de acordos transaccionados propiciaron, en boa medida, que **os tempos de resolución dos expedientes tramitados se acurtasen sensiblemente en termos comparativos interanuais.**

Con respecto á problemática das cesións de crédito a terceiros, sobre a que formulamos recomendación de oficio, significaremos que as propias entidades recoñeceron a complexidade da operativa das notificacións ás persoas debedoras.

Preocúpanos o feito, de que por falta de coñecemento do funcionamento desta institución, nos casos de mala praxe bancaria, se puideron dar situacións nas que as persoas consumidoras puidesen resultar privadas do exercicio dun dereito que a lexislación lle confire.

Tendo en conta que se trata de vendas de carteiras masivas, a petición que lle cursamos ás entidades ao obxecto de duplicar **esforzos para minimizar os supostos de ausencia de notificación ou notificación defectuosa**, resultou maioritariamente aceptada. Mesmo corresponde subliñar que algunha entidade expresamente recoñeceu que a cláusula pola que en certas escrituras notariais a parte consumidora e prestataria renunciaba a calquera tipo de notificación en caso dunha eventual cesión que o acredor puidese efectuar a un terceiro, xa non se inclúe nas escrituras notariais que se asinan actualmente.

En definitiva, que constatada desde esta institución a problemática que no seu momento suscitou a comercialización de participacións preferentes a consumidores ou a da devolución das cláusulas chan, por citar exemplos, consideramos pertinente o formular

esta recomendación de oficio ás entidades financeiras co obxectivo de adiantarnos e previr ou evitar a proliferación de roldas de demandas contra estas entidades sobre este particular.

Agardamos así mesmo que a actuación iniciada polo Valedor do Pobo, sobre o asunto, e actualmente en fase de tramitación, contribúa tamén en boa medida a dotar **de garantías e procurar a efectividade dos dereitos que asisten aos clientes das entidades bancarias de acordo co Código Civil**.

Durante este exercicio, foron variados os expedientes nos que detectamos diferentes indicadores de vulnerabilidade social máis aló do desequilibrio sabido e notorio entre a posición da entidade bancaria e a da persoa debedora. En todos eles, temos que agradecer que tras a negociación asistida practicada, se alcanzasen solucións satisfactorias para os solicitantes da intervención do Valedor do Pobo.

Do mesmo xeito, confiamos en que a nova lexislación, sobre a regulación dos contratos de crédito inmobiliario nestes momentos en fase de anteproxecto, estableza **novos mecanismos que reforcen a transparencia e fortalezan e consoliden a protección dos dereitos dos consumidores**.

Antóllase necesario que a lexislación española, especialmente a de carácter procesual, se adapte ao dereito europeo e á doutrina que sentou o Tribunal de Xustiza da Unión Europea, para que se garanta unha protección máis eficaz para o consumidor.

Seguiremos insistindo en que de acordo coa xurisprudencia do Tribunal Europeo, as cláusulas abusivas nulas non vinculan a ningún efecto, de modo que o xulgador non pode integrar ou moderar esas cláusulas, senón telas por non postas.

As **cláusulas ou estipulacións non negociadas individualmente** senón destinadas a ser impostas en pluralidade de contratos, que en contra das esixencias da boa fe causen prexuízo ao consumidor e usuario **son abusivas** e por conseguinte a renuncia expresa da parte prestataria, por exemplo, a toda notificación en caso de cesión de crédito a un terceiro, ha de ser tida por non posta.

Con respecto á **información sobre produtos bancarios e financeiros**, cremos que esta para ser necesariamente efectiva ha de ser **clara e facilmente comprensible**. Por este motivo, apelamos unha vez máis ás entidades bancarias e financeiras a que se esforcen porque a linguaxe co que se expresa a publicidade e o que emprega o persoal que

comercializa os diferentes produtos sexa adecuado para que todas as persoas, sexa cal for o seu grao de coñecemento, teñan unha comprensión real da oferta.

Non deixaremos de incidir en que a tutela dos dereitos e intereses económicos dos consumidores, especialmente dos usuarios de servizos financeiros, ha de ser un dos piares básicos da sociedade e é deber dos poderes públicos dotar de mecanismos eficaces para a súa protección.

A crise do propio sistema financeiro reflectiu non só a importancia senón tamén a **necesidade de tutelar os dereitos e intereses económicos duns consumidores que viñeron padecendo os abusos e as consecuencias da política comercial agresiva** das **entidades financeiras**. Seguimos observando no cliente bancario desconfianza mesmo cara á propia entidade ou oficina da que é cliente, de modo que en ocasións ante situacións que entenden que os prexudican, formúlannos consultas, antes de acudir en busca dunha aclaración á propia entidade.

Para finalizar estas consideracións finais, e con respecto á problemática do servizo de transporte público, estamos certos de que a aprobación da Lei 10/2016 de medidas urxentes para a actualización do sistema de transporte público de Galicia, dea resposta axustada ás necesidades de planificación e definición dun novo sistema de transporte público que sexa adecuado á evolución das necesidades demandadas pola sociedade galega.

O **novo mapa de servizos de transporte público** ha de responder á dobre necesidade de garantir por unha banda unha **maior cobertura territorial** e por outra, ofrecer **satisfacción aos desprazamentos constantes e recorrentes** a espazos cada vez máis poboados, de modo que se constrúa un sistema de transporte público universal que sirva de alternativa ao uso do vehículo particular e que sexa respectuoso co medio ambiente.

Confiamos en que as medidas que se vaian implementando contribúan a minorar situacións como as que nos foron expostas polas persoas afectadas que solicitaron a intervención desta institución. Só así se avanzará na mellora da calidade de vida das persoas.

ÁREA DE OBRAS PÚBLICAS E EXPROPIACIÓNS

I. INTRODUCIÓN

O exercicio obxecto de informe non achega grandes novidades con respecto ao ámbito material das queixas desta área, que lembraremos esténdese por subáreas de distinta tipoloxía entre as que sinalamos: estradas e obras públicas, expropiacións, augas de dominio público, portos e responsabilidade patrimonial, por citar aquelas nas que tramitamos máis volume de expedientes.

Véñense reproducindo os supostos de atrasos na tramitación dos expedientes administrativos superándose os prazos que para ditar resolución expresa prevé a normativa, así como outros que traen causa en desacordos con pronunciamentos desestimatorios.

Detectamos con certa frecuencia casos, en que a administración, pretendendo esquivar as obrigacións procedementais na materia, a partir da nosa intervención, e os reiterados impulsos, decide reconducir os expedientes no sentido adecuado, o que explica que non formulásemos recomendacións tendo en conta que xa se obtivo unha solución satisfactoria ou ben se expresaron compromisos cuxa materialización confiamos se produza con efectividade e nos tempos debidos.

Corresponde seguir incidindo en que nos supostos de tramitación de reclamacións por danos producidos con motivo da execución de obras públicas, as persoas afectadas atópanse en ocasións con que non reciben resposta ou a que reciben é parca en motivación en aspectos tales, como o informe pericial contraditorio que nega os danos alegados ou a visita de inspección sobre os danos, etc.

Con pequenas variantes segundo a casuística de cada situación, as denuncias da falta de cumprimento da legalidade pola administración non resultan novas en relación aos aspectos xa expostos en informes precedentes.

Especial mención corresponde efectuar sobre a problemática relativa aos procedementos expropiatorios. Esténdese a percepción, que as persoas afectadas solicitantes da intervención desta institución, teñen sobre o desequilibrio entre a celeridade que manifesta a administración á hora de expropiar e darlle efectividade ao feito en si da desposuimento e a lentitude en dar cumprimento ao aboamento do prezo xusto e xuros.

Os atrasos e a tardanza do pago do prezo xusto e xuros de mora prodúcense con carácter xeral. Podemos acreditar, de acordo coas queixas tramitadas, que os créditos

orzamentarios que aproba anualmente a Administración, para cubrir estas obrigacións de pago, resultan ser insuficientes. Esta situación obsérvase tanto no que se refire á Administración autonómica como á local.

A demora mesmo se agrava máis, pola posible acumulación doutros atrasos, como a tardía remisión pola Administración, dos expedientes de prezo xusto ao Xurado de Expropiación de Galicia, ou tamén pola retardación que se produce no procedemento de fixación do prezo xusto por este órgano administrativo.

Ano tras ano, repítense as reclamacións nas que se aprecia un atraso no aboamento do prezo xusto, xuros ou indemnizacións, nas que tras pedir información á Administración expropiante, adoita comunicársenos que en breve prazo de tempo se procederá ao pago. Pero observamos que, pese ao anuncio, séguense producindo longas demoras nos pagos, que se dilatan no tempo, e en ocasións propician que o reclamante volva dirixirse a esta institución instando a práctica de novas actuacións. No apartado correspondente á actividade de supervisión expoñeranse algúns exemplos, que afloraron durante este exercicio.

Damos por reproducido agora, canto se expuxo neste mesmo apartado no informe do ano 2015, no que se refire ao alí mencionado sobre a doutrina unanimemente aceptada a propósito da idea de substitución e compensación real do ben, respecto da interpretación dos artigos 48.1 e 52.7 da Lei de Expropiación forzosa de 1954. Tamén no relativo aos xuros tanto no ámbito da expropiación ordinaria como urxente.

No que afecta ás obras públicas relativas a estradas, exponse problemas en relación á seguridade viaria ou que se refiren aos trazados máis adecuados. Nestas queixas, por parte desta oficina do Valedor do Pobo solicitamos información pormenorizada dos diferentes aspectos que preocupan aos reclamantes, e comprobamos se á vista da información facilitada pola administración afectada, se analizaron ou non os diferentes elementos ou aspectos aos que se refiren as queixas.

Mencionar que se presentan nesta área frecuentemente queixas que afectan a unha pluralidade de persoas, ben a través de asociacións de veciños ou acompañando listas de asinantes, como daremos conta no seu momento, no apartado correspondente a actividade de supervisión.

Entendemos que a información sobre a obra pública a executar ha de ser comprensible e clara para os administrados, de modo que, sen perder a precisión ou o carácter técnico

que sabemos que comporta, estes poidan acceder a coñecer con sinxeleza os proxectos que lles poidan afectar.

En materia de responsabilidade patrimonial, os supostos expostos polas persoas afectadas adoitan ser coincidentes cos manifestados en informes de anos anteriores. Na maioría deles, as situacións xa foran tratadas por escrito ante as administracións locais ou autonómica, aínda que sen obter resposta satisfactoria nin solución favorable á problemática exposta, a criterio dos reclamantes.

Abordando xa o ámbito normativo a nivel estatal, queremos mencionar pola relevancia que supón para a Comunidade Autónoma de Galicia, o Real Decreto 343/2016, que aproba o convenio entre a Administración Xeral do Estado, a Xunta de Galicia, a Axencia Galega de Infraestruturas, a Fundación Cidade da Cultura de Galicia e Autoestradas do Atlántico, para a construción dunha nova ligazón na autoestrada AP-9 de acceso a Santiago de Compostela e ao complexo Cidade da Cultura. (BOE número 232, do 26 de setembro 2016, ao que nos remitimos a efectos de coñecemento da literalidade do convenio no anexo que obra nas páxinas 68.831 e ss.).

A Administración Xeral do Estado considera que a ligazón que se pretende é de utilidade pública, dado que virá mellorar a accesibilidade territorial na zona. A devandita ligazón construirase na contorna do punto quilométrico 70 da AP-9, cuxa sociedade concesionaria mostrou conformidade coa execución das obras previstas.

A nivel autonómico empezaremos mencionando, por estar vinculado directamente con este convenio, que o 17 de novembro se ditaba o Decreto 170/2016, declarando xa a utilidade pública e dispoñendo a urxente ocupación dos bens e dereitos afectados polo proxecto de construción da nova ligazón da AP-9 coa cidade de Santiago de Compostela no punto quilométrico anteriormente especificado.

A continuación queremos mencionar a Lei 2/2016, do solo de Galicia, publicada no DOG número 34, do 19 de febreiro. A Lei 9/2002, de ordenación urbanística e protección do medio rural de Galicia, supuxo o pleno exercicio pola Comunidade Autónoma galega das competencias en materia de urbanismo constitucionalmente atribuídas, de conformidade coa doutrina do Tribunal Constitucional; pero tras máis dunha década de andaina desa lei, a propia evolución da sociedade galega e a nova realidade existente, así como os constantes cambios normativos no terreo urbanístico e ambiental, aos cales non pode ser alleo o lexislador, fixeron aconsellable abordar unha reforma lexislativa de maneira global

que contribúa a un desenvolvemento da actividade urbanística de forma racional e equilibrada.

A vontade do lexislador parece clara: perséguese a promulgación dunha lei presidida polos principios de transparencia, claridade, simplificación administrativa, seguridade xurídica e aplicabilidade práctica. En definitiva, preténdese conseguir unha norma reguladora do solo máis obxectiva, que conforme un documento áxil, accesible a todos os axentes sociais e operadores técnicos e xurídicos, que busque a corresponsabilidade de todos eles, que posibilite a protección territorial e un desenvolvemento urbanístico sustentable, que xurda do maior consenso posible e que teña vocación de estabilidade.

Establécense como sistemas de actuación directos a cooperación e a expropiación, e como sistemas indirectos, o concerto e a compensación, cunha regulación semellante á existente na actualidade.

Como medida para a protección e preservación dos valores do solo rústico, a lei incorpora a prohibición de realizar segregacións en solo rústico, establecendo como únicas excepcións a execución de infraestruturas e dotacións, e parcelas vinculadas a instalacións ou explotacións que foran declaradas de utilidade pública e beneficiarias de expedientes de expropiación.

Reserva esta norma o artigo 11 ao Xurado de Expropiación de Galicia, dispoñendo:

1. O Xurado de Expropiación de Galicia é un órgano colexiado permanente da Comunidade Autónoma de Galicia especializado nos procedementos para a fixación do xusto prezo na expropiación forzosa, cando a administración expropiante sexa a Comunidade Autónoma ou as entidades locais do seu ámbito territorial, actuando no cumprimento das súas funcións con plena autonomía funcional.

2. A resolución do Xurado adoptarase no prazo máximo de tres meses, contado desde o do día seguinte ao de entrada no rexistro do expediente completo. De non se adoptar acordo no prazo sinalado, entenderanse desestimadas as reclamacións por silencio negativo. Os seus acordos serán sempre motivados e fundamentados no que se refire aos criterios de valoración seguidos para cada un dos casos en concreto, de conformidade coas disposicións legais que sexan aplicables. Os actos que dite o Xurado poñerán fin á vía administrativa.

3. Regulamentariamente estableceranse a organización, funcionamento e réxime interior do Xurado de Expropiación.

Sinalaremos tamén o Decreto 66/2016, do 26 de maio, polo que se aproba o Regulamento xeral de estradas de Galicia. (D.O.G 20.06.2016).

A Lei 8/2013, de estradas de Galicia, establece na súa disposición final segunda a habilitación da Xunta de Galicia para o seu desenvolvemento regulamentario.

O decreto aprobado ten por obxecto pois, aprobar o Regulamento xeral de estradas de Galicia, como unha manifestación da necesidade de prestar unha decidida atención a un ámbito da actuación pública, como é o das estradas, que ten tanta transcendencia para a calidade de vida da cidadanía, como para o desenvolvemento económico e social.

En Galicia, o sistema viario constitúe un instrumento imprescindible para alcanzar un equilibro territorial e socioeconómico, debido á combinación da súa histórica estrutura de asentamentos de poboación, tan dispersa e diseminada, coa actual tendencia demográfica, caracterizada pola concentración da poboación no eixo atlántico e nun reducido número doutros asentamentos urbanos, en combinación cun progresivo proceso de despoboamento no interior da Comunidade Autónoma.

Por conseguinte, considérase especialmente recomendable que a Comunidade Autónoma de Galicia conte cun conxunto de instrumentos normativos que lle permitan xestionar nas mellores condicións posibles as redes de estradas de titularidade autonómica e local, tendo en conta as peculiaridades expostas.

Isto esixe, a aprobación dun Regulamento xeral de estradas de Galicia, que conteña un réxime xurídico das estradas autonómicas e locais que permita ás súas correspondentes administracións titulares unha actuación en condicións óptimas para asegurar a adecuada xestión e protección do dominio público viario.

Xunto co anterior, outro obxectivo fundamental do Regulamento xeral de estradas de Galicia é salvagardar o interese da cidadanía, nas súas relacións coa Administración neste ámbito. Así, a cidadanía debe contar cun grao de seguridade xurídica suficiente, para o que unha regulación o máis detallada posible dos supostos de feito e dos aspectos organizativos e de procedemento introducidos pola lexislación de estradas de Galicia debe contribuír a delimitar a necesaria marxe para a actuación de carácter discrecional con que a Administración debe actuar en moitas destas ocasións.

Por outra banda, a estrutura do Regulamento xeral de estradas de Galicia resulta similar ao da lexislación de estradas de Galicia, que desenvolve, aínda que cunha división en capítulos, seccións e subseccións máis detallada en todos os seus títulos.

No que se refire aos aspectos específicos regulados neste regulamento, procurouse levar a cabo unha maior concreción en relación cos diferentes conceptos que aparecen na lexislación de estradas de Galicia, en cada un dos seus títulos, co obxectivo de facilitar a aplicación da lexislación autonómica en materia de estradas polos correspondentes operadores xurídicos. Isto afecta tanto ás disposicións xerais, no que se refire ao concepto e ás clases de estradas, como á regulación das actuacións administrativas, ao financiamento e explotación das estradas, así como a protección do dominio público viario e ao réxime sancionador derivado.

Do mesmo xeito, tamén resultaba conveniente desenvolver os aspectos de procedemento e organizativos contidos na lexislación de estradas de Galicia que, pola súa natureza máis detallada, resultan máis apropiadamente regulados nunha norma de rango regulamentario. Iso é particularmente destacable en materias como a planificación e a proxección en materia de estradas, e nos diferentes instrumentos nos que se materializa, ou na regulación dos mecanismos de coordinación cos variados instrumentos de ordenación territorial e urbanística, así como certos aspectos da regulación referida á construción, ao financiamento e, especialmente, á explotación das estradas.

Ademais, dunha maneira moi particular, a actuación das administracións titulares das estradas en ámbitos como os de outorgamento de autorizacións e imposición de sancións ou doutras medidas de protección da legalidade viaria, fai necesario tamén regular un procedemento completo, que permita a aquelas actuar cun grao suficiente de axilidade e, ao tempo, de seguridade xurídica, en sectores de actuación onde a posición da cidadanía, nas súas relacións coa Administración, necesita dun marco normativo que lles outorgue unhas garantías suficientes, por tratarse de actuacións que, en moitos casos, limitan a súa esfera xurídica.

Finalmente dicir, que en aras da brevidade, xa non mencionamos singularmente todos e cada un dos decretos de cambios de titularidade de tramos de estradas, nin os que declaran a utilidade pública e a urxente ocupación de bens e dereitos afectados por distintos proxectos, que foron numerosos no ano do que informamos.

Nesta área durante o ano 2016 concluíronse tres queixas colectivas, a Q/12548/15 presentada pola Asociación de Veciños Santiago de Afora Trabanca-Sardiñeira, sobre

inundacións no lugar de Loureiro despois da execución da variante V.G.4.7 en Vilagarcía de Arousa; a Q/23403/15 sobre o perigo dunha estrada de titularidade provincial ao seu paso polo municipio de Chantada, que acompañaba unha listaxe de 65 asinantes solicitando a intervención desta institución, e a Q/12870/16 sobre o mal estado da estrada de titularidade provincial de Sabarís a San Ciprián/Pinzas (Concello de Gondomar).

Sinalaremos como dificultade inherente a esta área, que en moitas das queixas, a investigación e a función de supervisión comporta que esta institución se dirixa a dúas ou mesmo tres administracións de diferentes niveis ou diferentes órganos, o que prolonga notablemente os tempos de tramitación. Nalgunhas queixas, para a obtención de informes correspondentes a órganos afectos á administración do Estado, de acordo coa Lei 36/1985 pola que se regulan as relacións entre a Institución do Defensor del Pueblo e as figuras similares nas distintas comunidades autónomas, habemos de solicitar colaboración ao alto comisionado das Cortes Xerais.

II. DATOS CUANTITATIVOS

O número de queixas recibidas nesta área durante o ano 2016 increméntase un 18 % con respecto ao ano 2015. De todas elas, concluíronse a data de peche de exercicio un 93 %. Por conseguinte, menos dun 7 % das queixas presentadas durante este ano continúan aínda en fase de tramitación. Trátase neste caso, de expedientes de queixas presentados fundamentalmente durante o último trimestre do ano e dos que estamos á espera de recibir os correspondentes informes de colaboración ou aclaratorios complementarios solicitados.

Concluíronse 80 destes expedientes, que sumados aos 53 resoltos de anos anteriores ascende á cifra de 133 queixas concluídas.

As queixas relativas a outros anos que se resolveron ascenden a 53 o que supón un incremento de 140 puntos porcentuais con respecto ao ano 2015, que foron 22.

Remitíronse 7 queixas ao Defensor del Pueblo, por tanto un 6,7 % das presentadas.

A porcentaxe de queixas rexeitadas sitúase no 10,6 %. Inadmitíronse este ano 11 queixas: 1 por ser de competencia xudicial, 4 por non haber actuación administrativa previa e 6 por non ser competencia do Valedor do Pobo. Por outra banda significar, que a porcentaxe de admisións sitúase por tanto no 82,7 %.

A tipoloxía das queixas que se inclúen nesta área é variada, abarcando os danos producidos con ocasión das obras públicas; estradas; expropiacións forzosas (determinación do xusto prezo, atrasos no cobro, xuros); e xestión de dominio público (augas continentais, costas, portos).

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	104		53	
Admitidas	86	82,69 %	35	66,04 %
Non admitidas	11	10,58 %	11	20,75 %
Remitidas ao Defensor del Pueblo	7	6,73 %	7	13,21 %

A porcentaxe das queixas concluídas increméntase con respecto ao ano 2015 en 33,4 puntos porcentuais pasando dun 59,7 % en 2015 a un 93 % en 2016. (O crecemento do 2014 ao 2015 situouse nos 16,6 puntos porcentuais, o que evidencia que esta liña ascendente iniciada no ano 2015 continúa a súa progresión, tendo en conta que os datos do ano 2016, en relación co 2015 indican que se duplica a cifra anterior.)

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	80	93,02 %	29	82,85 %
En trámite	6	6,98 %	6	17,15 %

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2016, a situación actual é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2015	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2016
2013	4	0	4	3	1
2014	20	0	20	19	1
2015	34	0	34	31	3

Non se contabilizan nesta última táboa, 14 expedientes remitidos no seu momento ao Defensor del Pueblo, nos que se seguen practicando actuacións das que o Alto Comisionado das Cortes Generales informa periodicamente.

III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN

1. Estradas

Abordaremos en primeiro lugar neste epígrafe, a queixa 23403/15, presentada por 67 asinantes en novembro de 2015, todos veciños do municipio de Chantada, barrio da Ponte e na que xa finalizamos a nosa intervención.

Lembrando, dado que xa foi mencionada no informe do exercicio anterior, diremos, que se solicitaba a intervención desta institución para solucionar a seguinte problemática:

"A rúa da Ponte é un tramo urbano -máis tecnicamente, unha travesía- da estrada provincial LU-P-1801, non cedido aínda ao municipio de Chantada, e, por tanto, de titularidade da Deputación Provincial.

Esta estrada era, ata hai pouco, unha vía de comunicación entre a vila de Chantada e aldeas veciñas do municipio - Camporramiro, Adaulfe, San Pedro de Líncora, A Sariña, ou Nogueira-, con escaso tráfico de vehículos; con todo, na actualidade esta estrada está a funcionar como unha das tres principais vías de acceso e saída da vila de Chantada para os

vehículos procedentes de Ourense e Lugo -ou con dirección a estas cidades desde Chantada- pola estrada Nacional 540. Esta estrada é, de feito, a principal vía de acceso e saída de Chantada dos vehículos procedentes ou con dirección a Ourense pola devandita estrada nacional 540; circunstancia esta que determinou un importantísimo incremento do tráfico de vehículos, tanto lixeiros como pesados, nesta estrada e, no que aquí importa, no tramo urbano da mesma, ao seu paso polo barrio da Ponte, que en diante chamaremos rúa da Ponte.

Este incremento substancial do tráfico de vehículos, tanto lixeiros como pesados, pola estrada provincial núm. LU-P-1801 ao seu paso pola zona urbana -travesía- do barrio da Ponte e, especialmente no tramo estreito duns sesenta metros ao que dan fronte as casas sinaladas cos números 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22 e 24 da rúa da Ponte, está a provocar constantes situacións de perigo para os seus veciños, tendo en conta da estreiteza da rúa no devandito tramo, que non supera os cinco metros de longo; da inexistencia de beirarrúas para a circulación de peóns neste concreto tramo -as beirarrúas desaparecen ao chegar a este estreitamento da rúa-; da velocidade coa que circulan os vehículos no mesmo -na súa maior parte procedentes ou con dirección a estrada nacional 540- e, por último, da actual ordenación da circulación de vehículos -dobre sentido de circulación- nesta rúa e neste concreto tramo.

Hai xa máis de dous anos que os veciños do barrio da Ponte nos diriximos ao Concello de Chantada en solicitude de adopción de medidas de seguridade na rúa para os veciños que circulamos a pé por este estreito tramo da rúa, carente, segundo se dixo, de beirarrúas para a circulación de peóns, sen que o concello dese solución ningunha ás nosas demandas, cos pretextos -verbalmente expresados- de que a rúa da Ponte forma parte dunha estrada provincial LU-P-1801, polo que a competencia para a adopción das medidas solicitadas é da Deputación Provincial de Lugo; e de que, ante a actual intensidade de tráfico da estrada provincial LU-P-1801 ao seu paso polo barrio da Ponte, o que procede é que a Deputación Provincial modifique o trazado da mesma, un pouco antes da súa intersección co Regato da Xesteira, entre os barrios da Ponte e do Convento, facendo desembocar a estrada provincial na Avda. dos Pilos, vía de nova creación, adecuadamente dimensionada, que dá perfecto acceso á vila de Chantada e directo ao mercado de gando da Vila de Chantada, un das principais orixes e destino dos vehículos pesados que circulan pola devandita estrada da Ponte.

Así as cousas, as aquí tamén reclamantes dirixímonos á Deputación Provincial, en escrito que tivo entrada na mesma o 17 de novembro do 2014, e número de rexistro de entrada 32.223, no que, en base ás anteriores consideracións, solicitamos da Administración Provincial de Lugo que, sen prexuízo da modificación do trazado da estrada provincial LU-P-1801 ao seu paso polo núcleo urbano de Chantada arriba referida, se adoptasen con carácter inmediato as medidas de seguridade para o adecuado uso desta vía polos veciños polo barrio da Ponte do devandito municipio; medidas de seguridade que -entendemos- debían consistir na construción de beirarrúas dun metro de ancho, como mínimo, no tramo estreito arriba referido; pasos de peóns sobreelevados para acougar o tráfico e unha calzada de tres metros de ancho, para un só sentido de circulación no devandito tramo, que alternaría este -o sentido da circulación- ben con sinais de preferencia de paso, ben con semáforos de alternancia de paso.

Por escrito, de data 19 de novembro de 2014, do deputado-delegado da área de Xestión Territorial, da Deputación provincial de Lugo, deuse contestación á anterior solicitude no sentido de declinar a competencia para acceder á mesma por ser competencia dos concellos a ordenación do tráfico nas zonas urbanas e, por tanto, o concello de Chantada o competente para coñecer de tal solicitude; non obstante o cal, indicábase que para que quedase patente a sensibilidade da Administración provincial co problema exposto procederíase por esta a limitar a velocidade e tonelaxe dos vehículos que circulen por este tramo mediante a colocación de sinais verticais.

Contra a anterior resolución interpúxose recurso de reposición en base ás consideracións que a continuación se expoñen:

1. Que a estrada provincial LU-P-1801 é, de acordo co artigo 4.5 da Lei 8/2013, do 28 de xuño, de estradas de Galicia, unha estrada convencional de titularidade provincial que ao seu paso polo barrio da Ponte, no municipio de Chantada, ten a consideración de tramo urbano. Así resulta dos artigos 37.2 da lei 25/1988, do 29 de xullo, de estradas e 7 da Lei 8/2013, do 28 de xuño, de estradas de Galicia e das manifestacións da propia Deputación Provincial.

2. Que o artigo 9 da Lei 8/2013, do 28 de xuño, de *Estradas de Galicia* regula o procedemento para a cesión das estradas, tramos destas, elementos funcionais e ou espazos das zonas de dominio público adxacente, sen que conste que o devandito tramo urbano fose cedido xa ao Concello de Chantada, polo que, de conformidade co disposto no devandito artigo 9, o tramo que nos ocupa continúa pertencendo á Deputación Provincial.

3. Que o artigo 9 da Lei 8/2013, do 28 de xuño, de estradas de Galicia, precisa tamén no seu parágrafo 2 que: (A administración titular da estrada é responsable do servizo público viario, así como do debido exercicio das facultades e prerrogativas que lle recoñece a presente lei).

4. Que dentro das facultades que a Administración titular da estrada atribúenlle, tanto a Lei 25/1988, do 29 de xullo, de estradas do Estado -actualmente a Lei 37/2015, do 29 de setembro, de Estradas-, como a Lei 8/2013, do 28 de xuño, de estradas de Galicia, figura a explotación das mesmas.

5. Que o artigo 33 da Lei de estradas de Galicia proporciona o concepto de explotación e as facultades, prerrogativas e deberes que a explotación das estradas comprende, establecendo, no que agora interesa, que: "1. A explotación do dominio público viario comprende as operacións de conservación e mantemento, así como todas as accións encamiñadas á súa defensa, mellor uso e aproveitamento. (...). 3. A defensa do dominio público viario comprende as accións dirixidas a protexelo e evitar as actividades que o prexudiquen ou menoscaben, así como a manter a funcionalidade e seguridade viaria da rede de estradas. 4. O mellor uso e aproveitamento do dominio público viario refírese ás actuacións encamiñadas a facilitar o seu emprego nas mellores condicións de seguridade e comodidade. Comprenderá, a estes efectos, as intervencións en materia de información e sinalización e a ordenación de accesos e usos das zonas de protección. 5. A administración titular da estrada é a única competente para a súa sinalización permanente. Considerarase ilegal, para todos os efectos, toda sinalización establecida por calquera outra persoa ou entidade sen a previa autorización daquela. 6. A administración titular da estrada poderá convir cos concellos nos que se sitúe unha travesía -e, logo, tamén os tramos urbanos- o que estimen procedente en orde a mellorar a explotación e integración urbana daquela".

E o parágrafo 7 do mesmo artigo especifica os deberes que incumben aos concellos en canto ás vías a que a lei se refire de allea pertenza, sinalando que «Corresponderá aos concellos a conservación e mantemento de todos os elementos que, estando situados no dominio público viario, non formen parte da estrada nin dos seus elementos funcionais e sírvanlles a aqueles para exercer as súas competencias propias».

6. Que o artigo 41, da anterior lei 25/1988, do 29 de xullo, de estradas estatal -actualmente derrogada pola Lei 37/2015, do 29 de setembro, de Estradas- dispón que: «A utilización das estradas nos seus tramos urbanos e, de modo especial, nas travesías axustarase ademais de ao disposto no capítulo III desta Lei, ao Código da Circulación e á correspondente normativa local».

7. Que a vixente Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial, aprobada por Real Decreto Lexislativo n° 339/1990, do 2 de marzo, dispón no seu artigo 49 –Peóns- que: «*1. Los peatones están obligados a transitar por la zona peatonal, salvo cuando ésta no exista o no sea practicable, en cuyo caso podrán hacerlo por el arcén o, en su defecto, por la calzada, de acuerdo con las normas que reglamentariamente se determinen. 2. Fuera de poblado, en todas las vías objeto de esta Ley, y en tramos de poblado incluidos en el desarrollo de una carretera que no dispongan de espacio especialmente reservado para peatones, como norma general, la circulación de los mismos se hará por la izquierda».*

Do devandito precepto, de aplicación xeral, despréndese que as estradas poden dispoñer de zonas reservadas aos peóns e que a existencia destas zonas peonís é unha necesidade nas zonas urbanas, cuxa inexistencia determina o deber dos veciños do "*poblado*" de circular pola esquerda e, logo, de cruzar ou non a rúa en función do sentido do tramo urbano no que camiñen; circunstancia esta que repercute negativamente na seguridade das vías; vías que nos tramos urbanos e nas travesías serve coa mesma intensidade aos vehículos e aos peóns.

8. Que a necesidade das medidas de seguridade para as persoas que reclamamos neste pequeno tramo de vía é tan evidente que a negativa desa Administración provincial á súa adopción -para o que é meridianamente claro que é competente- xustificaría non xa a intervención do Consejo de Tráfico, Seguridad Vial y Movilidad Sostenible, que contempla o artigo 8 vixente Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial ou do Valedor do Pobo, senón que tal inactividade podería mesmo constituír un delito de prevaricación omisiva e, no caso de producirse un dano grave para algún veciño, un título de imputación de responsabilidades patrimoniais e penitenciarios para os responsables provinciais de tal inactividade.

9. E –concluímos - dicindo:

-Que a estrada LU-P-1801 é unha estrada de titularidade provincial, non cedida aínda ao municipio de Chantada.

-Que a Administración titular da estrada é responsable do servizo público viario, así como do debido exercicio das facultades e prerrogativas que lle recoñece a presente lei.

-Que a Deputación Provincial é, logo, responsable da explotación da estrada e, por tanto, está obrigada a executar todas aquelas accións que resulten necesarias para a súa defensa, seguridade, funcionalidade, mellor uso e aproveitamento das mesmas.

-Que a dita estrada ao seu paso polo barrio da Ponte, no municipio de Chantada, é un tramo urbano, unha travesía, unha rúa da vila, polo que corresponde á Deputación Provincial a adopción das medidas necesarias para a seguridade da vía, e particularmente para a seguridade dos veciños do barrio que circulan a pé pola mesma.

-Que no tramo de que tratamos -o que dá fronte ás edificacións sinaladas cos núms. 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22 e 24 da rúa da Ponte- a liña de edificación coincide coa liña da calzada, o que determina, tendo en conta a estreiteza da rúa neste concreto tramo, a necesidade de reservar na mesma, por razóns de

seguridade peonil e de conformidade coa vixente Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial, zonas para a circulación de peóns -como de feito existen xa en ambas as marxes da rúa a partir das casas sinaladas cos núms. 21 e 24- e, igualmente, adoptar medidas adecuadas e suficientes para acougar o tráfico.

- Que a execución de beirarrúas no tramo da rúa a que se refire a solicitude implica a necesidade de reducir o ancho da calzada a tres metros, para un só sentido de circulación, que alternará este -o sentido da circulación-, ben con sinais de preferencia de paso, ben con semáforos de alternancia de paso.

- Que esta redución do longo da calzada e o establecemento dun só sentido de circulación alterno é, tamén, en canto actuación encamiñada a facilitar o emprego da estrada nas menores condicións de seguridade e comodidade para os veciños, unha medida de explotación que corresponde adoptar a esa Deputación Provincial en canto que titular da estrada».

A Deputación provincial non deu contestación aínda a este recurso. Verbalmente manifestóusenos que a resolución do problema correspondía ao concello porque se trataba dunha cuestión de ordenación da circulación para a cal é competente a administración municipal.

Os veciños que asinamos a presente queixa entendemos que a competencia e materia fundamental aquí concernida é a competencia en materia de seguridade tanto dos vehículos como das persoas que circulan pola rúa da Ponte; que a adopción das medidas de seguridade da vía corresponde á Administración provincial, como titular da mesma, tendo en conta que a rúa da Ponte é un tramo urbano -travesía- da estrada provincial LU-P-1801, non cedida aínda ao municipio de Chantada; que aínda que a adopción de tales medidas de seguridade pode repercutir na circulación dos vehículos na rúa -cuxa ordenación corresponde ao Concello de Chantada- a Deputación non pode deixar de exercer a súa competencia fundamental de procurar a seguridade da vía, tanto para vehículos como para as persoas que transitan por ela, so pretexto de que tal exercicio pode afectar a materias de competencia local, como é a de ordenación da circulación, porque tales competencias -a da corporación provincial e a da local- son competencias concorrentes e distintas sobre o mesmo espazo físico: ao Concello corresponde ordenar o tráfico de vehículos e persoas en vía urbanas (artigo 25 LRBRL), pero a seguridade da vía corresponde á administración titular da mesma (artigos 9 e 33 da Lei de estradas de Galicia) así como a configuración da mesma para conseguir tal seguridade, de maneira que á Administración municipal correspóndelle a ordenación do tráfico da vía, coa configuración que resulte da adopción pola Administración titular das medidas necesarias para garantir a seguridade da estrada para vehículos e persoas.

Á Administración provincial corresponde, pois, a execución das beirarrúas para peóns no tramo estreito da rúa da Ponte, así como a colocación de elementos sobreelevados para acougar o tráfico en todo o tramo urbano da rúa provincial. Ao Concello de Chantada compete a ordenación do tráfico na rúa e no tramo estreito da mesma e se, como consideramos necesario, se constrúen as beirarrúas que solicitamos, de manterse en toda a rúa o dobre sentido de circulación, no tan repetido tramo estreito o dobre sentido tiña que ser alterno -tendo en conta o ancho da calzada- xa con sinais de preferencia, xa con semáforo de alternancia; pero isto é decisión municipal, como tamén o é deixar esta a rúa cun único sentido de circulación.

En calquera caso, tal e como sinala o artigo 33. 6 da Lei de estradas de Galicia: (A administración titular da estrada poderá convir cos concellos nos que se sitúe unha travesía o que estimen procedente en orde a mellorar a explotación e integración urbana daquela), polo que os problemas de coordinación que se puideron presentar no exercicio das respectivas competencias provinciais e municipais poden perfectamente -e deben- ser resoltos convencionalmente entre ambas Administracións públicas, sendo merecedora do máis severo reproche a inactividade da Administración provincial en adoptar as medidas de seguridade que lle corresponden e a da Administración municipal en tentar un acordo coa Deputación para resolver este problema, tendo en conta que estamos a falar e protexer a integridade física das persoas e, eventualmente, a propia vida."

Desde esta institución solicitáronse os informes correspondentes á Administración local (Concello de Chantada) e provincial competentes (Deputación Provincial de Lugo), que foron recibidos despois de ser repetidamente reiterados.

Á vista dos mesmos, constatabamos, que non parecía que ambas as administracións actuasen de forma coordinada na solución dos problemas que se expuñan na queixa, como así referían os asinantes da mesma no escrito inicial.

Dándose traslado a cada unha das administracións do informe da outra para alegacións, e valorando as respostas e os poucos puntos de acordo, propiciamos que entre elas consensuaran certos extremos que posibilitasen unha solución para as numerosas persoas afectadas. Ao noso criterio, o problema asentábase non nunha cuestión puramente de competencias, senón máis ben en que ningunha asumía a responsabilidade.

Neste estado da situación, o día 9 de decembro (R.E.69367/16), recibiuse escrito do Concello de Chantada, no que o seu alcalde, daba conta de acordar coa Deputación Provincial de Lugo, cursar solicitude ao Valedor do Pobo dunha reunión para celebrar na institución en Santiago de Compostela.

Segundo o previsto no artigo 16 do Regulamento de organización e funcionamento do Valedor do Pobo, ("*o Valedor do Pobo poderá propoñerlles, no marco da lexislación vixente, ao departamento, organismo ou entidade afectados fórmulas de mediación ou de acordo que faciliten unha resolución positiva e rápida das queixas*"), tivo lugar a mediación con representantes de ambas as administracións.

Terminada a mesma, non só se aproximaron posturas entre ambas as partes a fin de dar solución á problemática exposta, senón que se acordaron acordos de futuras colaboracións para acometer actuacións de importancia no campo das infraestruturas e comunicacións viarias no Concello de Chantada.

Para solucionar a queixa de 67 asinantes, instalarase regulación semafórica e construiranse beirarrúas garantindo debidamente a seguridade viaria no barrio da Ponte de Chantada.

Previos os trámites administrativos correspondentes, instalarase proximamente regulación semafórica alternativa e construiranse beirarrúas de modo que se garanta debidamente, a seguridade viaria de peóns co tránsito de vehículos.

A medio prazo, e de acordo co plan urbanístico municipal en fase de tramitación, ambas administracións acordarán unha vez efectuado a preceptiva análise de custos do proxecto, a firma dun convenio que permita abordar co financiamento necesario, infraestruturas viarias na zona, que estamos seguros que redundarán en beneficio da veciñanza e visitantes de Chantada.

Así pois, finalizada a nosa intervención concluíuse o expediente poñendo en coñecemento dos reclamantes o resultado da intervención da institución na solución do problema e agradecendo ás administracións a boa disposición e a colaboración prestada.

Noutra queixa, a Q/23569/15 presentada en novembro de 2015 e resolta en abril de 2016, expoñíase a problemática relativa aos prexuízos ocasionados pola execución das obras da estrada Meirama-A6, no municipio de Cerceda.

Solicitamos información á Consellería de Infraestruturas e Vivenda e unha vez recibida, indicábase o seguinte:

"A obra "nova estrada Meirama - A 6 (enlace Culleredo)" finalizouse e púxose en servizo o 10 de maio do ano 2007. O escrito de queixa indica que durante a execución das obras atendeuse a petición de repoñer o acceso á leira pero que existen deficiencias.

Na actualidade, na fronte da parcela existe un camiño de servizo da estrada AC-523 ao que se pode acceder desde dous puntos. O primeiro punto está situado no PK 14+170 (marxe dereita). O seguinte acceso está situado no PK 14+760.

Nos dous accesos existe liña descontinua da marca viaria de bordo da estrada, polo que por ambos pode acceder un vehículo que circule polo carril dereito da estrada segundo o sentido crecente de PK (sentido Meirama). No acceso do PK 14+760 está permitido ademais o xiro a esquerda polo que é posible dirixirse cara a calquera destino.

Cos dous accesos existentes queda garantida, por tanto, a adecuada accesibilidade á devandita parcela.

Por outra banda, o reclamante quéixase dos arrastres de pedra e barro que se depositan no seu terreo procedentes do camiño de servizo que lle dá acceso. Neste sentido o Servizo provincial da AXI da Coruña informa que con data de 2 de marzo de 2016 resolveu autorizar ao Concello de Cerceda para a execución das obras de construción da rede de saneamento dos lugares de Monzós e Lousa que discorre polo devandito camiño de servizo entre os PK 13+750 a 15+050 (expte. MT205Z 2016/000012-1) polo que como resultado das devanditas obras está previsto a mellora e acondicionamento do camiño existente."

Polo anteriormente exposto, considerando que coa execución das obras de construción da rede de saneamento que recentemente resolveu autorizar a Axencia Galega de Infraestruturas ao Concello de Cerceda, contribuirase a mellorar a problemática que motivou a intervención desta institución, e na confianza de que o resultado das mesmas supoñan un mellor acondicionamento do camiño, demos por concluída a tramitación do expediente. Unha vez máis, o impulso e a tarefa de supervisión desenvolta propiciaron a solución do problema.

No expediente Q/39392/15 substanciado como consecuencia do escrito de queixa presentado o 28 de decembro de 2015, relativo á sinalización defectuosa da estrada PO-340 (Tui-Gondomar), perigosa polas frecuentes néboas ademais de pola presenza de animais soltos que invaden a vía; solicitamos de inmediato o informe pertinente á Consellería de Infraestruturas e Vivenda, e obtivemos resposta neste sentido:

"En relación á queixa formulada por Dª. … infórmase que dentro do programa de conservación común das estradas autonómicas de 2016 está prevista a execución da sinalización horizontal no eixo de toda a estrada, actuación que se realizará en canto as condicións meteorolóxicas o permitan. Así mesmo, revisarase a sinalización vertical, de xeito que se substituirán aqueles sinais que se atopen en mal estado."

Polo anteriormente exposto e tendo constancia da planificación da Consellería de Infraestruturas e Vivenda para desenvolver diferentes actuacións na estrada PO-340 Tui (N-550) - A Ramallosa (PO-552); trasladamos a información á promotora da queixa procedendo a finalizar o 14 de abril de 2016 a intervención no expediente.

Con ocasión do encontro coa cidadanía mantido pola titular da institución na cidade da Coruña, expúxose a problemática das dificultades do acceso viario á unha fundación, en relación co perigo desa curva da estrada de Visma a Mazaído onde se situaba ese centro de acollida. A dirección do referido centro xa se dirixira tanto ao Concello da Coruña como ao ente provincial da deputación. Tramitouse co número de expediente Q/35784/15.

A Deputación Provincial da Coruña executará un proxecto de mellora na estrada DP-3003 San Pedro de Visma a Mazaido, garantindo a seguridade viaria e o acceso á unha fundación.

Tras a investigación correspondente, que incluíu visitas de inspección técnicas ao lugar por parte dos responsables da Deputación Provincial da Coruña, e mantidas diferentes conversacións sobre a problemática que resumidamente expuxemos, finalmente puidémoslle comunicar á autora da queixa que no Pleno ordinario da Deputación da Coruña, celebrado o día 29 de xullo do 2016, aprobouse, dentro do punto nº 27 da Orde do día, o "Plan de Conservación de Vías Provinciais 2016, cuarta fase", e dentro del, o proxecto denominado "Mellora do firme con MBC na DP 3003 - San Pedro de Visma a Mazaido, p.k. 1,200 ata o final (...)"

Pois ben, dentro desta actuación está prevista, en termos de seguridade dos peóns, a adecuación do espazo comprendido entre o peche das instalacións da fundación e a estrada da que é titular esta deputación (DP3003).

Por conseguinte, na confianza de que a execución do proxecto de mellora garanta a seguridade viaria das usuarias do centro e demais peóns, unha vez consideramos atendida a queixa, concluímos actuacións.

Para finalizar este epígrafe sinalaremos outra queixa colectiva Q/12870/16 sobre o mal estado da estrada provincial de Sabarís a San Ciprián/Pinzas EP3102 Tomiño-Sabarís, na que tanto o autor como algúns dos asinantes xa se dirixiran ao órgano competente (Deputación Provincial de Pontevedra) sen conseguir solucionar a problemática.

Considerarase a instalación de pasos de peóns redutores físicos de velocidade na CP-3102 Tomiño Sabarís no marco do Plan Movese da Deputación Provincial de Pontevedra.

Significar, que de acordo coa colaboración prestada polo ente provincial, puidemos finalmente informar o colectivo de afectados, que se estaban revisando as actuacións do Plan Movese (*Mobilidade e Velocidade Segura*) para os orzamentos 2017, de modo que se estudaría a posibilidade de incluír na próxima licitación a petición cursada polos asinantes, para que xestionándose a través do concello se considerase como un dos puntos de necesidade para a instalación de pasos de peóns redutores físicos de velocidade. Así as cousas, finalizamos as actuacións nesa queixa.

2. Expropiacións

No expediente Q/14504/15 referente ao atraso do aboamento do prezo xusto con motivo das obras da autovía Ferrol-Vilalba. (tramo Espiñaredo-Núcleo urbano das Pontes).

Solicitado o informe preceptivo, recibiuse resposta que reproducimos:

"En relación á solicitude de información da Valedora do Pobo sobre o asunto arriba indicado informo o seguinte.

Contías pendentes de pago en concepto de prezo xusto por expropiación:

Finca 58 A	57,29 €
Finca 58 ACO	1.717,87 €
Finca 100 CO	1.994,85 €
Finca 100 CO2	4.989,71 €

Dado que xa están dispoñibles os fondos para o pago destas contías, o Servizo de Infraestruturas da Coruña remitiu o 07.06.2016 un escrito a Don… solicitándolle unha certificación bancaria, co fin de realizar este pago por transferencia e, deste xeito, efectualo canto antes. Se adxunta copia do escrito remitido ao interesado.

Xuros de mora sobre os xuros de mora das fincas 55, 55CO3 57, 57CO3 65, 65CO3 68, 68CO3 68A, 68AC0, 68B, 68BC0: existen discrepancias entre a administración e o interesado en canto ao cálculo do seu importe. En resposta ao escrito de D…. de 15.04,2016, no que solicitaba o abono de 1.565,08 € por este concepto, o 26.04.2016 o Servizo de Infraestruturas da Coruña ditou a resolución pola que se lle recoñece ao reclamante o dereito para percibir un total de 1.063,47 €. Unha vez ditada esta resolución, o interesado ten a posibilidade de interpoñer o recurso correspondente.

> Pagarase ao reclamante xuros de xuros de mora sobre fincas expropiadas na execución da autovía Ferrol-Vilalba.

O pago da cantidade correspondente aos xuros dos xuros de mora efectuarase tan pronto coma a tesourería habilite crédito para tal fin respectando en todo caso a orde de entrada no órgano competente para a súa tramitación."

Así pois demos por concluído o expediente.

No expediente Q/12409/16 iniciado como consecuencia de reclamación relativa ao excesivo atraso no pago de xuros de mora dunha parcela que expropiada no ano 2004 para a construción da estrada AC-424 (crave AC/03/012.01.2.), achegábase ampla documentación acreditando dirixirse en diferentes datas ao órgano competente, solicitando información sobre a tramitación do expediente. Refería, a solicitante da nosa intervención non recibir resposta ningunha a ningún dos escritos.

Aboáronse 7.510 euros de xuros de mora dunha parcela expropiada no ano 2004.

Ante iso, solicitamos información á Consellería de Infraestruturas e Vivenda, cuxa resposta a continuación reproducimos:

"En relación ao pago dos xuros de mora da finca núm. 115 de Dona…., que se viu afectada polas obras de acondicionamento da estrada AC-424 Ponteceso - Corme (crave AC/03/012.01.2), que ascenden a 7.510,99 euros informo que, dado que xa están dispoñibles os fondos para o pago destas contías, o Servizo de Infraestruturas da Coruña remitiu o 27 de xuño un escrito á interesada solicitándolle unha certificación bancaria co fin de realizar este pago por transferencia e, deste xeito, efectualo canto antes."

En vistas a que a problemática se solucionara concluímos o expediente.

Pola contra, nos expedientes Q/12821 a 12836/16 (pago de xuros de mora como consecuencia das fincas expropiadas para a execución da variante de Marín no ano 2002 con motivo da execución da obra "tramo conexión estrada de Figueirido con C-550", a acta previa á ocupación das fincas dos reclamantes levantouse en xuño de 2002, procedéndose a aboar o depósito previo á ocupación e firma de acta de ocupación en decembro dese ano); e no 64078/16, (acondicionamento estrada C-545 tramo: BAIO-ZAS. Desde que se levara a cabo a ocupación do terreo no ano 2003, ata que se lle pagou a parte de prezo xusto pasaron 11 anos, de modo que se fixaron uns xuros de 4.963,36 euros. Con data 6 de outubro de 2015 comunicáraselle ao reclamante que con data 2 de maio de 2014 se remitiu ao departamento correspondente: " solicitude de libramento de fondos para o pago dos xuros de mora da finca arriba sinalada, polo importe indicado dos 4.963,36 €"); pois ben, non resultou posible, en ningún destes dous casos, coñecer tan sequera a data prevista aproximada ningunha para o pagamento, tendo en conta que a Axencia Galega de Infraestruturas informou que se efectuaría "tan pronto a Tesourería tivese habilitado o crédito para tal fin".

Nesta orde de cousas tivemos que lamentar comunicarlles aos reclamantes, que procedía dar por concluídos ambos os expedientes, aínda que, a modo de exemplo se incluirían no informe anual a render ao Parlamento de Galicia, como estamos a facer.

Imos mencionar, finalizando este apartado, a queixa Q/22566/14 de outubro de 2014, pero resolta en abril deste ano que informamos.

Non entendía o autor de queixa porqué a Administración expropiante (Deputación Provincial da Coruña) incorría en tantas dilacións na determinación do xusto prezo dun terreo da súa propiedade, expropiado polas obras do proxecto CP-0512, ensanche, mellora de trazado e firme, O Birloque-Arteixo PK 3.020 a PK 5.300, e por que non se remitía o expediente ao Xurado de Expropiación de Galicia.

Ante iso, a Deputación da Coruña, remitiunos un informe, indicando o seguinte:

"Por escrito de data do 2 de decembro de 2014 dáselle traslado ao propietario da folla de aprecio fundada da Administración da leira número 17 do parcelario.

A peza separada correspondente á leira número 17 do parcelario, foi remitida ao Xurado de Expropiación de Galicia.

Por outra banda, fai falta sinalar, como lle foi notificado no seu momento, que o Pleno do Xurado de Expropiación de Galicia, acordou en data 8 de outubro do 2015 fixar o prezo xusto da leira número 17 do proxecto Ensanche, mellora do trazado e firme da CP-0512 O Birloque-Arteixo do pk 3,020 ao 5,300."

3. Augas

Na queixa Q/42/16, que aínda se atopa en tramitación, a propietaria dunha finca situada en Xornes-Ponteceso, denunciaba que a Comunidade de Usuarios de Auga ... (Malpica), procedera a colocar uns tubos de grandes dimensións na parte posterior dunha ponte, conectados ao mesmo de forma que o regato deixou de discorrer por alí de modo natural, quedando canalizado na súa totalidade nun tramo duns corenta metros polos devanditos tubos. A autora da queixa xa se dirixira formalmente a Augas de Galicia, con resultado de expediente sancionador á Comunidade de Usuarios ..., e obriga de repoñer as cousas ao seu estado primitivo, á vez que se condicionaba a modificación da concesión outorgada a resultas desta reposición.

Solicitado informe ao órgano, finalmente puido ser incorporado ao expediente, no que en esencia se sinalaba que se lle outorgaba o prazo dun mes á citada Comunidade para repoñer as cousas ao seu estado primitivo, e arquivouse a solicitude de modificación da concesión de augas públicas instada por esa Comunidade.

Transcorrido amplamente ese prazo, novamente a autora da queixa comunícanos formalmente que o terreo da súa propiedade segue resultando anegado como consecuencia das obras efectuadas pola Comunidade de usuarios de Auga de ..., e que nin a citada comunidade realizou actividade ningunha para repoñer a legalidade, nin Augas de Galicia volveu actuar.

Nesta orde de cousas, de novo solicitamos informe de colaboración ao órgano competente, e lamentamos informar que na data de redacción deste informe, aínda non puido ser incorporado.

Noutro expediente, o Q/211/16, a autora, no escrito inicial de formulación de queixa, relataba inundacións sufridas na vivenda, da súa propiedade, a causa do desvío do curso dun regato. Ante iso, solicitamos información á Consellería de Medio Ambiente, e Ordenación do Territorio, (Augas de Galicia) e indícannos que:

"A queixa formulada trae a súa causa das obras de desvío realizadas sen autorización por Don…, quen mediante resolución do expediente sancionador de clave DH.D15.47819, ditada pola Dirección de Augas de Galicia o 2/4/214, foi declarado responsable da infracción cometida e obrigado a repoñer ao seu estado anterior a canle desviada.

A dita resolución foi recorrida en alzada e resolto o recurso o 8/6/2014, confirmándose a resolución sancionadora en todos os seus termos.

O 9/11/2015 o Xulgado Contencioso Administrativo número 1 de Santiago de Compostela ditou un auto polo que se desestimaba a solicitude de adopción de medidas cautelares presentada por Don… polo que se acorda a non suspensión da resolución sancionadora.

Unha vez comprobado o incumprimento da resolución sancionadora, o 25/02/2016 o subdirector xeral do Dominio Público Hidráulico requiriu a Don… para que no prazo dun mes cumpra co deber de repoñer imposto na resolución sancionadora."

Así pois, ao non apreciarse actuación administrativa irregular ningunha que houbese que corrixir, concluíuse a tramitación da queixa, informando á autora.

Imos mencionar para ir finalizando este epígrafe, que na queixa colectiva Q/12548/15 compareceu solicitando a intervención do Valedor do Pobo Dª. …, en nome e representación da asociación de veciños ...

No seu escrito, esencialmente, indícannos que a execución do variante Norte de Vilagarcía de Arousa está a provocar inundacións que están a sufrir no lugar de Loureiro, que pertence ao barrio de Trabanca Sardiñeira.

Refiren que existe un informe realizado por Augas de Galicia que recoñece que tanto as augas dun manancial canalizado como as augas da choiva, van a verter a unha represa

que ten unha altura insuficiente para conter as augas, desbordando estas e inundando as propiedades dos predios inferiores. Para os promotores da queixa, débese á deficiente execución da estrada e da recollida das augas pluviais e dun arroio existente.

Solicitada información á entón Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestruturas, recibiuse, indicando na súa literalidade o seguinte:

"ASUNTO: Informe sobre a queixa presentada por Dona… en representación da AAVV ..., sobre as inundacións no lugar de Loureiro por mor da construción da Variante de Vilagarcía.

En relación á queixa formulada por … en representación da AAVV ... ante o Valedor do Pobo, sobre o asunto arriba indicado, a Axencia Galega de Infraestruturas (AXI) unicamente pode remitirse ao informe desta axencia do 04-05-2015, emitido como resposta á queixa anterior sobre o mesmo asunto (expte. N.7.Q/12515/15). A AXI comunicou o 08.05.2015 a Augas de Galicia a execución de obras por parte de terceiros recollida no informe anterior, co fin de que este organismo adopte as medidas que considere necesarias en relación a esa alteración do dominio público-hidráulico.

(A continuación reprodúcese o contido do informe do expediente Q/12515/15 de data 4 de maio.)

"En relación á queixa formulada por … en representación da AAVV ..., ante o Valedor do Pobo, informo o seguinte.

A principios do mes de febreiro de 2015 o técnico municipal do Concello de Vilagarcía de Arousa púxose en contacto con Augas de Galicia para informar de que varios veciños da zona sufrían deterioracións por mor de inundacións nas súas propiedades.

Durante as obras de execución da Variante de Vilagarcía (VG-4.7) construíuse a Obra de Drenaxe Transversal (ODT 0.8) no p.k. 0+734 para a reposición da canle natural existente mediante un tubo de formigón armado de 1800 mm de diámetro.

Así mesmo, en atención ás solicitudes dos veciños, executouse un muro de 30 cm de altura co fin de canalizar parte da auga que discorre por esta ODT cara á canle de arroio, sen que afecte o funcionamento desta en caso de necesidade do desaugadoiro de caudais superiores.

En datas posteriores á conclusión da Variante de Vilagarcía, realizouse por parte de terceiros unha ampliación do pequeno muro, de maneira que toda a auga baixa pola canle de rega. Esta situación orixinou unha denuncia por parte de varios veciños e a posterior demolición da ampliación do muro, restituíndose a situación inicial, de maneira que ao superarse determinado caudal a auga pasase o muro e seguise a canle orixinal.

En xuño de 2011 detectouse que as varias construcións existentes e accesos a varias leiras modificaron a canle orixinal, xa que por unha banda discorre un camiño polo que se accede ás propiedades e polo que non existe ningún tipo de cuneta ou forma de recollida de augas e polo outro lado, cruzando unha finca, discorre o pequeno regato que serve de canle de rega en parte do seu percorrido, que se entubou por baixo dun garaxe e o acceso a unha casa e conectouse á rede pública.

En diversas visitas realizadas á zona polo técnico da asistencia á dirección da obra da Variante de Vilagarcía, observouse que se realizaron modificacións á saída da ODT por parte de terceiros e alleas á construción da obra. Así mesmo, tamén se verificou que a canle natural se viu modificado por varias actuacións augas abaixo da ODT tamén realizadas de maneira allea á execución das obras da Variante.

Tendo en conta o indicado, fai falta sinalar o seguinte:

O muro de 30 cm. á saída da ODT 0.8 executouse a petición dos veciños e só ten o obxectivo de regular unha pequena parte do caudal cara á canle de rega e en ningún momento se proxectou coa finalidade de conter as augas á saída da ODT, senón que debe permitir o correcto desaugadoiro en caso necesario. Así mesmo, as varias modificacións que se puideron producir realizáronse por parte de terceiros sen relación coas obras de construción da Variante de Vilagarcía.

Realizáronse varias modificacións por parte de terceiros á canle natural augas abaixo da ODT 0.8, alleas á construción da Variante de Vilagarcía e que afecta o desaugadoiro natural da conca vertente, polo que se considera que os posibles problemas que se poidan orixinar por estas actuacións non son atribuíbles á construción da Variante de Vilagarcía."

En data 14 de xullo, tivo entrada co número de rexistro 16320/15 o informe de Augas de Galicia- Zona Hidrográfica Galicia Sur, que a continuación lle trasladamos integramente:

"En relación coa queixa referida infórmase resumidamente e sen prexuízo de calquera aclaración ou achega de copia da documentación que se nos pida, sobre as actuacións que se están practicando:

1.-Con data 10/02/2015 iníciase o expediente sobre os feitos sinalados na Queixa (expediente de actuacións previas deste servizo no 22/15).

2.-Con data 23/02/2015 requirimos á Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestruturas, Xefatura Territorial de Pontevedra, por considerar da súa competencia os feitos denunciados.

3.-Esta Xefatura Territorial responde cun informe realizado pola empresa G.O.C. na que conclúe que a causa dos feitos denunciados son actuacións realizadas por terceiros cuxa identificación descoñecen.

4.-Ante esta resposta este Servizo está a investigar a identidade do autor dos feitos para a incoación dos correspondentes expedientes (sancionador e de reposición).

5.-Por último indicar que a representante da CMVMC de ... solicitou un cambio de titularidade dunha das parcelas afectadas, comunicándoselle en data 15/05/2015 que non se pode acceder a esta petición por non ser competencia deste organismo -ademais de atoparse a cuestión, ao parecer, *sub iúdice.*

Neste contexto, en data 11 de novembro do 2016, dirixímonos de novo á agora Consellería de Medio Ambiente e Ordenación do Territorio, solicitando información actualizada do estado de tramitación do expediente.

Recibido o informe, a continuación reproducímolo:

"SOLICITUDE INFORME E PROPOSTA DE ACTUACIÓNS POR PARTE DE VALEDORA DO POBO SOBRE DOMINIO PÚBLICO HIDRÁULICO NO LUGAR DE TRABANCAS - SARDIÑEIRA, NO CONCELLO DE VILAGARCÍA DE AROUSA (PONTEVEDRA).

Con data 21 de novembro de 2016 ten entrada no Servizo Territorial Zona Galicia Sur solicitude de informe e proposta de actuación no referente á queixa presentada ante o Valedor do Pobo por …, na súa condición de representante legal da "Asociación de Veciños ....”

Con respecto ao problema existente na zona e a queixa presentada o técnico que subscribe informa que existen problemas coa condución das augas na zona do lugar de Loureiro en Trabanca -Sardiñeira (achéganse informes respecto diso dos anos 2010 e 2015).

Informe: No seu día existía augas arriba un manancial e fonte cuxas augas foron recollidas polos veciños e conducidas para a rega das parcelas augas abaixo.

As ditas augas chegaban de maneira natural a un estanque e, a partir do mesmo, desviáronse as ditas augas por unha presa de rega.

Para a rega das parcelas a partir do estanque foi construída unha presa de rega (ao descuberto) - hai moitos anos, máis de 50- , que atravesaba parcelas particulares; que a día de hoxe está entubada a dita presa de rega na primeira parcela, con tubo de diámetro 400 mm.e que o propietario pecha ou abre de maneira arbitraria, e que mesmo aberta non ten capacidade para todas as augas en épocas de fortes choivas. A presa de rega é privada e non conforma dominio público hidráulico.

O leito natural que puidera haber no seu día desapareceu e foi substituído por un camiño de paso, que é por onde circulan hoxe en día as augas cando o caudal é elevado (por fortes choivas) e está pechado o tubo da presa de arroio ou ben este non ten capacidade suficiente para a condución de todas elas.

Cando foi construída o variante norte de Vilagarcía de Arousa V.G.-4.7, construíron unha obra de drenaxe nese punto e conduciron augas para a drenaxe lonxitudinal da estrada e dos noiros, e as augas torrenciais que polo efecto barreira da estrada caen e recóllense nas cunetas de pé de noiro, a esta obra de drenaxe que acaba no estanque preexistente, co que agravaron o problema.

AXI (Axencia Galega de Infraestruturas) bota a culpa dos problemas á realización da tubaxe e ao peche da mesma (execución de obras por parte de terceiros) polo propietario da parcela, mais estas obras son en presa de rega privada -non dominio público hidráulico- e ademais foron realizadas obras na construción da estrada que provoca o aumento das augas no estanque preexistente e, por tanto, augas abaixo do mesmo, agravando o problema. (Segundo o artigo 16 do Regulamento do DPH, 16.1 os predios inferiores están suxeitos a recibir as augas que naturalmente e sen obra do home descendan dos predios superiores, así como a terra ou pedra que arrastren no seu curso. Nin o dono do predio inferior pode facer obras que impidan esta servidume, nin o dono das superior obras que a agraven. 16.2 Se as augas foran produto de sobrantes doutros aproveitamentos, ou fose alterado de maneira artificial a súa calidade, o dono do predio inferior poderá opoñerse á súa recepción, con dereito a esixir resarcimento de danos e prexuízos de non existir a correspondente servidume (art. 45 da A).

Tanto o propietario da parcela pola que está entubada a presa de rega como o propietario da casa augas abaixo onde caen as augas da dita presa de rega (rúa Loureiro n° 13) néganse a recibir o total das augas ao non ser o leito natural das mesmas e por agravarse o problema coa construción da estrada.

Proposta de actuación: Remitir á Axencia Galega de Infraestruturas AXI o presente informe, indicando a urxente necesidade de realización de obras que eviten o incremento de augas producido pola construción da estrada, vía de alta capacidade VG- 47, conducindo as augas a outra zona con capacidade para a súa recollida e evacuación ou realizando obras augas abaixo da súa recollida que aumenten a capacidade de desaugadoiro ata zona de vertedura acomodada.

Solicitar informe xurídico acerca da posibilidade de crear unha servidume de paso das augas, pola tubaxe existente onde antes existía a presa de rega (propiedade privada) para impedir o bloqueo da mesma de maneira arbitraria polo propietario da parcela (tal como indicaba no informe do 3 de xullo de 2015). Para condución controlada das augas que concorrían no estanque previamente a construción da estrada."

Adoptaranse con carácter de urxencia as medidas pertinentes para paliar as inundacións que se producen en Loureiro-Vilagarcía de Arousa.

Dado que do informe remitido pola administración e das comunicacións mantidas durante a investigación deste expediente, se desprende o compromiso de que unha vez trasladada a proposta de actuación que Augas de Galicia efectuou á Axencia Galega de Infraestruturas, (AXI) con carácter de urxencia, se adopten as medidas pertinentes que contribúan a mitigar a problemática exposta en queixa, desde esta institución confiamos na pronta consecución de tal obxectivo.

4. Portos

Na queixa Q/19544/14 o reclamante queixábase da falta de salvavidas e extintores de incendios no embarcadoiro do paseo marítimo de Moaña.

Portos de Galicia acometerá distintas actuacións de mellora no embarcadoiro do paseo marítimo de Moaña.

Tras a investigación practicada, podemos sinalar a continuación as melloras que se acometeron por Portos de Galicia na citada localización*:*

a) Colocación de sinalización de risco de caídas a distinto nivel, caídas ao mesmo nivel e chan esvaradío.

b) Colocación de elementos antiesvaradíos no chan ante previsión de mal tempo na totalidade dos embarcadoiros.

c) Nos bordos do embarcadoiro que non dispoñan de varandas, incorporar sinais do perigo con franxas amarelas-negras ou brancas-vermellas luminescentes.

d) Reforzo da iluminación.

Considerando que as portas de acceso están continuamente abertas, dotarase dun sistema de control de acceso para que soamente os pasaxeiros en operacións de embarque poidan acceder ao embarcadoiro e sinalizarase "acceso embarcadoiro só pasaxeiros" e "acceso ao embarcadoiro só pasaxeiros en operacións de embarque e desembarque".

Noutra queixa, a Q/268/16 do mes de febreiro, o reclamante documentaba a solicitude cursada a Portos *de Galicia* en relación ao tráfico de vehículos no porto de pasaxeiros de transporte de ría, sen obter resposta.

Ante iso, solicitamos información á Consellería do Mar, que foi remitida. Na mesma indícase o seguinte:

"A queixa refírese a situación de tráfico de vehículos no porto de pasaxeiros de transporte da ría en Moaña, e en concreto, a existencia dunha beirarrúa na entrada ao porto que se atoparía sempre ocupada por vehículos, de modo que sería conveniente a instalación de pivotes.

Solicitado informe sobre o contido da queixa ao Xefe da Zona Sur de Portos de Galicia, responsable do porto de Moaña, por este dáse traslado o 16 de marzo de 2016 de informe que sinala que esa xefatura, solicitado informe ao celador responsable do porto, comproba a veracidade dos feitos que se denuncian na queixa, e sinala que se vai efectuar unha actuación para a execución de obras correctoras da situación.

Pola nosa banda, daremos traslado a esa oficina da información sobre as obras correctoras que se acometan, no momento no que se atopen executadas."

Portos de Galicia executou actuacións de regulación de tráfico e construción de beirarrúas no porto de pasaxeiros de transporte de rúa de Moaña.

Pois ben, no mes de maio, recibimos comunicación da Consellería do Mar (Portos de Galicia) poñendo en coñecemento, que previa a tramitación do expediente de contratación de gasto, executáronse de maneira efectiva as actuacións de regulación do tráfico de vehículos e construción dun novo tramo de beirarrúa no porto de Moaña por importe de 8.218 euros co que quedaba resolta a incidencia obxecto de queixa.

Do mesmo xeito, noutro expediente de queixa, o 984/16 (relacionado co Q/20334/14,) iniciado como consecuencia dun escrito relativo á falta de prazas para atracar dunha embarcación de marisqueo en Carril, solicitamos información á Consellería do Mar. Na colaboración facilitada indícase o seguinte:

"Moi resumidamente, a queixa trae causa de que o reclamante é propietario dunha embarcación de marisqueo con base en Carril, e non dispón de prazas de atraque no porto, denunciando que moitas das prazas están ocupadas por embarcacións sen documentación, ou coa documentación caducada, solicitando en consecuencia que se retiren as embarcacións que non están legais.

Sobre o particular exposto, e unha vez solicitado informe ao Xefe da Zona Sur de Portos de Galicia, infórmase:

Primeiramente, lembrar que xa con motivo da resposta enviada a esa oficina o 22 de outubro de 2014 á propósito da queixa correspondente ao expediente M.2.Q/20334/14, na que se aludía á saturación dos embarcadoiros por existir máis embarcacións que prazas, a pesar da existencia anterior dun proceso de reordenación de amarres, sinalábase, seguindo o informe do Xefe de Zona Sur, que nos portos desa Zona, naqueles casos nos que o demandan os usuarios, procédese en colaboración directa coas Confrarías de Pescadores a reordenar os amarres para embarcacións pesqueiras ou auxiliares de pesca, é dicir de terceira e de cuarta lista con base no porto, embarcacións que en tanto desenvolven a súa actividade atópanse suxeitas ao abono da tarifa portuaria X-4 - Pesca fresca -.

Que no sentido apuntado, e no que incumbe ao porto de Carril, tentouse iniciar no seu momento en colaboración coa Confraría de Pescadores e a través do persoal celador directamente destinado neste porto, un proceso para reordenar o amarre das embarcacións que se citan, aínda que, o devandito procedemento non se puido concluír ao darse de baixa en Portos de Galicia a persoa que ocupaba a praza, e non resultar factible polo de agora a causa dos recortes en materia de persoal a súa cobertura.

Sendo así que non se chegou a efectuar unha reordenación que, como se aclara antes, só se efectúa naqueles portos nos que existe unha demanda xeneralizada do sector, canalizada habitualmente a través das Confrarías, con respecto á situación existente na actualidade, o novo informe que se solicita do Xefe de Zona expón o seguinte:

Explícase en primeiro lugar, en termos que basicamente reproducen o xa informado no ano 2014, que as instalacións de atraque para o sector pesqueiro dos portos da Zona Sur son de libre ocupación polos profesionais do sector, non existindo autorizacións nominais para a ocupación de praza en exclusiva. Nalgúns casos, previo requirimento da Confraría e coa súa colaboración, realizouse unha reordenación que quedou reflectida nun plano publicado nas portas dos embarcadoiros, para coñecemento e observación de usuarios e de terceiros.

O informe engade que o procedemento descrito no parágrafo que antecede, tentouse aplicar a Carril, aínda que, o proceso non puido chegar a finalizarse a causa da baixa definitiva da persoa que desenvolvía as

funcións de celador guardamuelles no porto, e a imposibilidade ata a data de cubrir a mesma, a pesar das solicitudes remitidas en tal sentido desde esta entidade pública.

Resulta por tanto, que na actualidade, as instalacións deste porto seguen sendo de libre ocupación, aínda que e loxicamente, só por profesionais do sector.

Chegados a este punto, o informe recoñece que existen moitas prazas ocupadas de maneira irregular por embarcacións deportivas ou sen identificar, motivo polo que esa Xefatura da Zona Sur, leva efectuados xa varios procesos para o desaloxo desas embarcacións, se ben e novamente, o informe sinala que as prazas que quedan desaloxadas, frecuentemente, e dada a ausencia dunha vixilancia máis estreita, volven ser ocupadas de maneira irregular.

En definitiva e como conclusión, á vista do que se informa polo Xefe de Zona, e a pesar das dificultades existentes, informar que por parte de Portos de Galicia vaise iniciar un novo proceso coa finalidade de desaloxar das instalacións de atraque de Carril previstas para o sector pesqueiro a todas aquelas embarcacións alleas ao sector, e que igualmente, vai proceder a instalar novos sinais informativos e de prohibición, que conterán as advertencias oportunas dirixidas a aqueles usuarios que ocupen irregularmente a instalación."

Dado que do informe remitido pola administración competente e das comunicacións mantidas durante a investigación deste expediente de queixa, desprendíase o compromiso de Portos de Galicia de proceder a adoptar cantas medidas sexan precisas para contribuír a solucionar a problemática descrita polo reclamante, desde esta institución confiamos na eficiente consecución de tal obxectivo e a súa materialización con efectividade, polo que se concluíu o expediente.

5. Desafección expresa de bens e posterior alleamento por adxudicación directa.

No expediente Q/12877/16, o autor da queixa solicitaba a desafección expresa dos bens incluídos nun informe técnico, e que se acordase o alleamento polo procedemento de adxudicación directa ao solicitante. Xa se dirixira á administración, tanto á Consellería de Facenda como á actual Consellería de Infraestruturas e Vivenda, sen éxito.

Así pois, dirixímonos a ambas as administracións solicitando canta información puidese resultar de interese para o esclarecemento do suposto en que baseaba a súa pretensión o promotor da queixa.

Recibimos a preceptiva comunicación da Consellería de Infraestruturas e Vivenda, co seguinte contido:

"En relación á queixa formulada por … sobre o asunto arriba indicado, informo o seguinte: Despois de finalizadas as obras de acondicionamento da estrada LU-152 Foz (N642) – Ferreira do Valadouro (LU-160), o

07.10.2009 … solicitou a desafección expresa duns terreos de dominio público situados na intersección das estradas LU-151 e LU-152 e lindeiras, ademais de con ambas as estradas, coa parcela 189 do expediente de expropiación forzosa seguido para a execución das devanditas obras, parcela que é da súa propiedade. Ao mesmo tempo, solicitaba que, tras a desafección e a tramitación legal procedente, se acordase o alleamento dos terreos mediante adxudicación directa.

A dita parcela cunha superficie de 658,20 m2, foi inscrita no Rexistro da Propiedade pola Consellería de Facenda con data do 10.05.2011, co fin de alleala ao interesado a través do procedemento de venda directa, perfectamente aplicable neste caso por ser a leira lindeira.

O 31.05.2011, o servizo de Lugo informou da existencia dun erro na superficie rexistrada, posto que foron localizados unha serie de servizos públicos enterrados (tubaxes de abastecemento de auga e conducións de drenaxe profunda da estrada) que non foran detectados previamente e que tiñan que permanecer en terreo de dominio público, de maneira que a superficie susceptible de desafectación non era de 658,20 m2, senón de 344,70 m2, e a superficie edificable era de 250,90 m2.

A partir dunha serie de documentación presentada por … comprobouse que a localización das tubaxes do informe do 31.05.2011 era errónea e localizáronse de maneira máis precisa todas as conducións subterráneas de drenaxe. Tamén se constatou que, con posterioridade ao devandito informe, finalizáronse unhas obras de dotación de beirarrúas e dunha parada de bus, e instalouse unha marquesiña. Como consecuencia, modificouse a superficie susceptible de desafección, que quedaba fixada en 494,15 m2.

A Secretaría Xeral Técnica e do Patrimonio consultou ao Concello de Foz a viabilidade de segregar a parcela de 658,20 m2 en dúas de 494,15 e 164,05 m2. O concello indicou que a parcela mínima determinada polo plan é de 600 m2 e que a dita segregación era posible se se producía a posterior agrupación por parte da Administración coa estrada e por parte do comprador con outros inmobles lindeiros.

Tendo en conta a situación descrita, está a buscarse algunha posible solución co fin de resolver a situación de tal forma que sexa eficaz para ambas as partes e non poida descartarse por resultar de nula rendibilidade polos custos económicos e de medios que supoña, para o que se mantiveron diversas conversacións coa Secretaría Xeral Técnica e do Patrimonio da Consellería de Facenda, co Concello de Foz e coa oficina do Rexistro da Propiedade correspondente, co fin de valorar os trámites necesarios para conseguir a licenza de segregación- agrupación das parcelas afectadas e vender polo procedemento de venda directa a .... a parcela solicitada."

Así as cousas, a teor do estado actual que as tramitacións presentaban, de acordo co informe que a administración nos remitiu, demos por finalizada a nosa intervención nese expediente.

6. Cesión de terreos para obras públicas sen contraprestación

En maio de 2015, a autora da queixa Q/13328/15 denunciaba que con motivo dunhas obras executadas para acondicionar un camiño veciñal, polo Concello de Toén, cedera parte dunha finca da súa propiedade a condición de que se procedese a pechala cun muro de contención. Presentara xa varios escritos ao citado concello pero non foran respondidos, segundo indicaba.

Dado que o concello nos remitira no seu momento contestación manifestando que efectivamente non se lle dera resposta por escrito, pero si se mantiveran reunións persoais coa reclamante tanto no lugar dos feitos como na propia casa consistorial e que se atopaban á espera de que o arquitecto técnico municipal elaborase un informe; transcorrido un prazo amplo de tempo, novamente nos puxemos en contacto co concello co obxecto de obter información actualizada que nos permitise avanzar na tramitación da queixa.

Así, puidemos concluír o expediente en novembro de 2016, unha vez que nos foi cumprimentado o informe aclaratorio solicitado ao que se incorporaron fotografías das obras executadas nas que se modificou a aliñación do muro de contención, sobre o que a promotora da queixa dicía invadir terreo da súa propiedade, e á súa vez mostrábase a construción do muro ata o límite da parcela de acordo co acordado pola reclamante.

IV. RESOLUCIÓNS DO VALEDOR DO POBO

Para a tramitación das queixas incluídas nesta área durante o exercicio obxecto de informe, non foi necesario impulsar a súa resolución mediante recomendacións, suxestións ou a formulación de recordatorios de deberes legais.

V- CONSIDERACIÓNS FINAIS

En materia de obras públicas, constátase cada ano a presentación de queixas expondo desconformidade coa resposta ás alegacións que se presentan no período de exposición pública aos proxectos de infraestruturas.

Por unha banda cuestionase a falta de información sobre o estado de tramitación do proxecto, ao discorrer un período prolongado sen recibir noticias da Administración que tramita o expediente. A complexidade destes expedientes e as distintas variables e incidencias na súa tramitación fan que en ocasións se dilate o proceso de aprobación e posta en marcha, alongando deste xeito tamén a incerteza das persoas que se van ver directamente afectadas ben porque afecta as súas propiedades ou porque prevén sufrir outras afeccións negativas pola execución do proxecto.

Por outra banda, en termos xerais, os que se ven afectados polos proxectos de obras públicas, seguen expoñendo a percepción que teñen pola falta de toma en consideración

das alegacións que presentan ante a administración correspondente, xa que estiman que o trámite se lles antolla como un mero formalismo legal sen contido nin vontade ningunha de responder as demandas que os reclamantes estiman razoables.

En termos xerais, ao longo do ano sobre o que informamos, **naqueles casos en que detectamos algunha actuación incorrecta, a resposta das administracións públicas concernidas foron razoables e consideradas.**

Mencionaremos que tamén tramitamos certo número de actuacións, que tiveron por obxecto o asesoramento e información á cidadanía, ben telefonicamente como a través de entrevistas ou reunións presenciais. Nesta área como xa sinalamos no seu momento, englóbanse cuestións de moi diferente índole, nas que as persoas afectadas demándannos información sobre a regulación legal da materia que afecta á súa problemática, a discrepancia con algunha resolución administrativa e o procedemento específico seguido. En ocasións os particulares afectados, formulan consultas procurando un contraste previo sobre diferentes actuacións das administracións públicas, polas que se senten prexudicados.

Son frecuentes as ocasións en que os administrados desexan verificar a adecuación das decisións adoptadas así como tamén aquelas, en que solicitan información ante a ausencia dunha actuación que na súa opinión debera adoptar a Administración.

En suma, pretenden obter maior información e asesoramento para o eventual exercicio dos dereitos que os asistisen ante os diferentes entes públicos.

Temos que seguir incidindo, lamentablemente, nos **atrasos dos pagos dos procedementos expropiatorios.** Queremos remarcar que cando o dereito recoñecido a cobrar unha cantidade determinada non se fai efectivo nun prazo razoable e se mantén suspendido de maneira indefinida, está a vulnerarse ese dereito e o resultado ás veces pode estar a afectar a outros dereitos que dependen deses pagos, o que en ocasións deixaría a persoas ou entidades en situacións de dificultade.

Sería aconsellable **activar**, na medida que puidese ser viable, **os mecanismos extraordinarios de financiamento dispoñible co obxecto de ir revertendo** esa situación tan pronto como resultase orzamentariamente posible.

Para finalizar, quereriamos incidir nun feito que se repite con certa frecuencia. Unha vez practicadas pola institución determinadas actuacións de supervisión e control a instancias

das queixas presentadas polos reclamantes; detectamos, en ocasións, situacións irregulares, de modo que propiciamos que logo da inspección e no seu caso o procedemento sancionador, que eventualmente se incoe por parte da administración competente, se conclúan procedementos con imposición de sancións económicas ao infractor. Nestes casos, sirvan estas liñas para **agradecer a quen confiando na institución nos** traslada esas problemáticas a través das queixas que formula, pola **súa contribución á corrección de situacións á marxe da lei.**

AREA DE CORPORACIÓNS LOCAIS, SERVIZOS MUNICIPAIS E PROTECCIÓN CIVIL

I. INTRODUCIÓN

A autonomía local, recoñecida constitucionalmente, goza dunha garantía institucional que protexe o dereito da comunidade local para participar, a través de órganos propios, no goberno e administración dunha parte *importante dos asuntos públicos, no marco da lei, baixo a súa responsabilidade e en beneficio dos seus habitantes* (artigo 3.1 da Carta Europea do 15 de outubro de 1985).

Esta autonomía local, garantida institucionalmente e recoñecida no artigo 2 da Lei 7/1985, reguladora das bases de réxime local, *non pode definirse de forma unidimensional desde o puro obxectivismo localista ou rexionalista, senón que require ser situada no marco do ordenamento Integral do Estado.*

Con fundamento nesta dobre habilitación, configurouse e desenvolveuse un importante marco xurídico, dentro do cal, citamos as seguintes normas:

Estatais:

Lei 7/1985, reguladora das bases de réxime local.

Lei Orgánica 2/2012, de estabilidade orzamentaria e sustentabilidade financeira.

Lei Orgánica 9/2013, de control da débeda comercial no sector público, coa finalidade de conseguir un dobre obxectivo: mellorar a competitividade das empresas e fortalecer a confianza no funcionamento das administracións públicas con medidas conxunturais tales como, o plan de pago de provedores, o fondo de liquidez autonómico e as medidas extraordinarias de apoio á liquidez das entidades locais.

Lei 19/2013, de transparencia, acceso á información pública e bo goberno, co mandato establecido na súa disposición final novena, dirixida aos órganos das comunidades autónomas e das entidades locais, lembrándolles a tarefa pendente de adaptarse ás obrigacións contidas na citada lei e dentro do prazo que finalizou o 10 de decembro de 2015.

Lei 25/2013, de impulso da factura electrónica e creación do rexistro contable de facturas no sector público.

Lei 27/2013, de racionalización e sustentabilidade da Administración local, desenvolvida pola Lei autonómica 5/2014, de medidas urxentes derivadas da súa entrada en vigor.

Lei 39/2015, do procedemento administrativo común das administracións públicas.

Autonómicas:

Nesta vertente normativa ademais da Lei 5/1997, reguladora da Administración local de Galicia –necesitada dunha urxente actualización-, debemos citar as seguintes normas:

Lei 5/2014, de medidas urxentes derivadas pola entrada en vigor da lei estatal 27/2013, de racionalización e sustentabilidade da Administración local.

Lei 1/2016, de transparencia e bo goberno.

Lei 2/2016, do solo de Galicia e o seu regulamento de desenvolvemento aprobado por Decreto 143/2016.

Lei 5/216, do patrimonio cultural de Galicia, con mandatos importantes dirixidos ás entidades locais nos seus artigos 3.2 (obrigacións da Administración local para o fomento e defensa do patrimonio cultural); 45 (réxime de intervención no contorno de protección); 55 (aprobación dos plans especiais de protección); 65 (autorización dos bens inmobles catalogados) e artigo 75.2 (obrigación dos concellos de incorporar as determinacións establecidas para a protección e conservación dos camiños de Santiago ao plan urbanístico).

Decreto 129/2016, polo que se regula a atención á cidadanía no sector público autonómico de Galicia.

Decreto 144/2016, polo que se aproba o regulamento único de actividades económicas e de apertura de establecementos.

Resolución do Consello de Contas de Galicia do 1 de febreiro de 2016, pola que se aproba a instrución relativa á aplicación do artigo 218.3 do texto refundido da Lei de Facendas locais, en relación coa información sobre acordos e resolucións das entidades locais contrarios a reparos formulados por interventores e anomalías detectadas en materia de ingresos, así como sobre acordos adoptados con omisión do trámite de fiscalización previa.

II. DATOS CUANTITATIVOS

Mantense a tendencia ascendente de reclamacións que son tramitadas neste sector. Se no ano 2015 foron computados 253 asuntos, no ano 2016, elevouse a cifra a 382, coa distribución seguinte:

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	463		382	
Admitidas	448	96,76 %	367	96,00 %
Non admitidas	14	3,00 %	14	3,70 %
Remitidas ao Defensor del Pueblo	1	0,24 %	1	0,30 %

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	402	89,74 %	321	87,50 %
En trámite	46	10,26 %	46	12,50 %

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución ao longo do ano 2016, a situación actual é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2015	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2016
2014	5	0	5	0	0
2015	63	6	69	66	3

III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN

O artigo 1.3 da Lei autonómica 6/1984, reguladora da institución do Valedor do Pobo, atribúelle a función de supervisar a actuación das administracións públicas da Comunidade Autónoma galega.

Esta función intensificouse no campo da Administración local a partir do mandato establecido no artigo 69.1 da LRBRL de que as corporacións locais "facilitarán a máis ampla información sobre a súa actividade e a participación de todos os cidadáns na vida local".

A declaración deste principio xeral de publicidade da actividade local, potenciouse á luz da Lei 19/2013, de transparencia, acceso á información pública e bo goberno, e coa progresiva utilización das tecnoloxías de comunicación e información.

A súa confluencia e adaptación, permitirá aos veciños residentes nun municipio e aos cidadáns en xeral, coñecer e entender as decisións adoptadas polos órganos de goberno local así como as resolucións adoptadas pola administración pública das súas entidades locais.

Guiados por este propósito, imos ofrecer os resultados positivos da súa aplicación na vida local e aos que contribuíu esta institución a través das súas resolucións.

1. Dereito de participación nas corporacións locais

Dado o número de queixas tramitadas e as distintas causas que as orixinaron, parece oportuno buscar un criterio de homoxeneidade para o seu desenvolvemento nos apartados subseguintes:

A) O dereito dos membros das corporacións locais de acceder á información e documentación municipal

> No exercicio deste dereito e ao amparo dunha reiterada xurisprudencia do Tribunal Supremo sobre ao súa defensa, ponse de manifesto unha dialéctica, viva e permanente, entre os membros das corporacións solicitantes de información e documentación locais e as respostas dos órganos de goberno das corporacións locais que se consideran, unhas veces insuficientes e outras tardías.

Esta dualidade de posicións obsérvase nos 19 expedientes incluídos neste apartado, alegándose polos reclamantes as dificultades, demoras e limitacións existentes no acceso e obtención de datos de expedientes municipais e da consulta e fotocopia da documentación incorporada aos mesmos, comportamento que entorpece a súa función de control e fiscalización da xestión do goberno local. En 13 deles facilitáronselle resolucións expresas e motivadas pola autoridade local achegando a información requirida e xustificando os motivos dos atrasos denunciados. Outros 6 restantes atópanse, ao peche do exercicio, pendentes de finalización, citando entre eles os expedientes correspondentes aos Concellos de Lousame (expedientes 63713/16 e 64839/16); A Baña (expediente 63871/16); Zas (expediente 63948/16); Oroso (expediente 64844/16) e A Guarda (expediente 64937/16).

B) O dereito de participación do veciño na actividade municipal

Este dereito instruméntase a través de dúas canles.

O primeiro –referido ao dereito de participación **dos veciños a título individual**- fundaméntase nos artigos 18.1 b), 69 e 70 bis da Lei 7/1985, que establecen o deber das corporacións locais de aprobar regulamentos orgánicos e procedementos que o fagan efectivo.

O segundo –de participación a través de asociacións **veciñais e de plataformas**- adquire unha especial configuración.

As asociacións veciñais son titulares dun conxunto de facultades das que carecen outras entidades ao amparo dos artigos 72 da Lei 7/1985 e 227 e 228 do regulamento de organización e funcionamento das corporacións locais (en diante ROF).

Por iso, poden ser convocadas para escoitar o seu parecer ou recibir o seu informe sobre temas locais concretos, incluídos nas ordes do día dunha comisión informativa ou dunha sesión plenaria, recibir no seu domicilio social as convocatorias dos órganos colexiados municipais, así como as publicacións, periódicas ou non que edite o concello. Mesmo teñen a posibilidade de obter subvencións para financiar o seu funcionamento.

En relación co primeiro grupo, contabilizáronse 50 expedientes de queixa. Entre eles debemos mencionar os 14 subscritos a título individual por un veciño de Moaña, ou os 9 por un residente no Concello da Coruña, os cales promoveron a actuación municipal en diversos sectores de servizos, ou en relación co funcionamento das instalacións públicas do seu municipio.

No segundo grupo, recóllese a actuación das asociacións veciñais nos expedientes 32274/15, (Asociación de Ponte Sionlla, en Santiago de Compostela, sobre a actividade dunha granxa de vacún); 12557/16 (taxistas de Vilalba sobre a instalación de taxímetros e localización de paradas); 63805/16 (Asociación de lindeiros do río Mero, en Cambre, sobre utilización de zonas de protección de augas); 63818/16 (Asociación veciñal de Teis de Vigo, sobre participación dun representante nun pleno ordinario) e 63823/16 (Asociación Petón do Lobo, sobre desafectación dunha antiga escola unitaria en Corcoesto, no Concello de Cabana de Bergantiños).

Por último, e con relación ás plataformas veciñais constituídas, destacan os expedientes 612/16 a 618/16, sobre o paseo Beiramar de Moaña; os expedientes 13128/16 a 13308/16, asinados por 180 veciños da zona de Bembrive (Vigo), sobre a falta de limpeza dunha leira, lindeira cunha fábrica de madeiras, polos riscos previsibles en caso de incendio; expediente 63790/16, dos traballadores da oficina agraria comarcal de Lalín, sobre a necesidade de traslado das instalacións a un local máis idóneo; expedientes 63926/16 e 64046/16, da plataforma “Non ao tanatorio na rúa Venecia”, no Concello da Pobra do Caramiñal.

2. Organización e funcionamento das corporacións locais

A xeneralidade deste epígrafe, aconséllanos fixar un criterio homoxéneo para encadrar os 25 expedientes que gardan entre eles unha conexión interna.

Nun primeiro grupo –en relación cos aspectos institucional e orgánico das corporacións locais- incluímos aquelas reclamacións motivadas: pola carencia ou insuficiencia de locais asignados aos grupos municipais ou pola non dispoñibilidade de espazos para reunións cos veciños na sede da institución; pola limitación do número de asistentes ao salón de sesións municipal ou pola inaccesibilidade das súas instalacións para facilitar a presenza de veciños nos debates corporativos; e por último o insuficiente desenvolvemento do réxime xurídico dos membros non adscritos das corporacións locais nos seus correspondentes regulamentos orgánicos. Pola súa importancia citamos os expedientes tramitados aos concellos de Narón, Coirós, Campo Lameiro, Valga, Meaño, Marín, O Rosal e os correspondentes ás deputacións provinciais de Pontevedra e Lugo (expedientes: 478/16 e 1054/16), os cales son desenvolvidos no apartado IV de resolucións.

No segundo grupo –vinculado ao funcionamento dos órganos colexiados de goberno local-, relacionamos as reclamacións tramitadas polo atraso da remisión das actas das reunións da xunta local de goberno, aos membros da oposición –cun notorio incumprimento do prazo establecido no artigo 113.1, letra b) do ROF- (Concellos de Ribadumia e Cambados); a convocatoria de plenos extraordinarios sen incluír a totalidade dos documentos relacionados nun asunto incluído na orde do día (Concello de Chantada); a limitación do dereito de réplica no debate de sesións plenarias (Concellos de Valga, Marín, Moaña e Deputación Provincial de Pontevedra); e a non inclusión ou a limitación do número de mocións a incluír nas sesións ordinarias, así como o incumprimento das aprobadas a iniciativa da oposición (Concellos de Ponteareas, Cabanas, A Coruña, As Pontes e a Deputación Provincial de Lugo).

E nun terceiro grupo anotamos aquelas reclamacións formuladas polos cidadáns nas súas relacións coa administración municipal da súa veciñanza. Entre elas citamos a non actualización ou non inclusión de determinadas informacións na publicidade activa ofrecida pola páxina web municipal; as limitacións de accesibilidade de veciños discapacitados ao salón do pleno municipal, atrasos na tramitación de expedientes de responsabilidade patrimonial, limitación ou inadmisión de solicitudes presentadas no rexistro municipal e o atraso na expedición de copias e certificacións solicitadas (Concellos de Salceda de Caselas, Ourense, Narón, Lugo e Arteixo).

Ademais e dentro deste grupo, debemos comentar, polo seu carácter singular, o expediente 63893/16. Neste caso o concello, ao aplicar o disposto no artigo 30.2 da Lei 39/2015, de procedemento administrativo común das administracións públicas, resolveu que a oficina municipal do rexistro de entrada de documentos non sexa aberta ao público os sábados. Tal resolución contrasta co disposto no artigo 30.8 da citada lei: *"A declaración dun día como hábil ou inhábil a efectos de cómputo de prazos non determina por si soa o funcionamento dos centros de traballo das Administracións Públicas, a organización do tempo de traballo ou o réxime de xornada e horarios das mesmas."*.

Ou co tamén disposto no artigo 230 do ROF, punto: 1:*"Existirá na organización administrativa da entidade unha Oficina de Información que canalizará toda a actividade relacionada coa publicidade a que se refire o artigo anterior, así como o resto da información que a mesma proporcione, en virtude do disposto no* artigo 69.1 da Lei 7/1985, do 2 de abril*.*

> Entendemos que o concello é competente para determinar o funcionamento das unidades administrativas dentro da súa organización, así como a fixar o réxime de xornada e horarios da función pública, debendo en todo caso respectar a lexislación básica do Estado, como nos lembra a resolución da Secretaría de Estado de Función Pública, no apartado segundo do seu preámbulo (BOE nº 315/16 do 30 de decembro).

3. Réxime xurídico dos servizos públicos locais

O seu réxime foi revisado pola Lei 27/2013, de racionalización e sustentabilidade da Administración local ao innovarse varios aspectos da lexislación local. Posteriormente foi modificada pola Sentenza do Tribunal Constitucional do 3 de marzo de 2016, que declarou inconstitucionais algúns preceptos da citada lei, e que é a primeira recaída sobre un dos once recursos interpostos en materia de sanidade, servizos sociais e educación, de competencia municipal.

Como consecuencia de ambas modificacións –a lexislativa e a xurisdicional- configurouse un novo réxime en materia de servizos mínimos municipais e tamén na participación das deputacións provinciais (artigo 26 da LRBRL) na súa xestión; a modificación das formas de xestión dos servizos públicos locais (artigo 85 do citado texto); e a reserva a favor das entidades locais de determinadas actividades ou servizos esenciais (artigo 86.2 da LRBRL).

Tamén se delimitou o concepto de servizos públicos locais, entendendo como tales a totalidade dos enumerados no artigo 26 en correlación coas actividades e servizos reservados no artigo 86.2 da LRBRL.

Con esta visión descritiva e distinguindo en todo caso, entre titularidade e xestión do servizo público local -que debe prestarse con suxeición aos principios de estabilidade orzamentaria, sustentabilidade financeira e eficiencia administrativa-, tentaremos distribuír as numerosas queixas recaídas en relación coa implantación e funcionamento dos servizos locais.

A) Humanización do servizo de abastecemento de auga potable a domicilio

Estamos en presenza dun servizo municipal, coas seguintes características:
-É básico (art. 22.3, letra a) do Decreto lexislativo 7/2015, que aproba a Lei do solo e de rehabilitación urbana, e o artigo 15 do Directiva marco de auga 2000/60).
-É unha competencia propia do municipio e a súa prestación ten o carácter de mínima e obrigatoria (art. 25.2 e 26.1.a) da Lei 7/85 de bases de réxime local).
-Goza de atención prioritaria (art. 70 do texto refundido da Lei de augas 1/2001).
-E a súa prestación está sometida a control sanitario (art. 42.3.a) da Lei xeral de sanidade 14/1986 e Real Decreto 140/2003).

As causas xustificativas dos quince expedientes de queixa tramitados son recorrentes e diversas:

Carencia de subministración a núcleos rurais ou vivendas illadas; insuficiencia de presión na rede de subministración por cortes ou roturas; mala calidade da auga subministrada que a converte en non potable; facturación excesiva; consumos desproporcionados, ben por lectura errónea do contador ou ben por avarías non verificadas na rede individual de subministración no domicilio; revisión das tarifas de prestación do servizo xestionada por concesionarios sen intervención da comisión de prezos e atrasos na posta ao cobro de recibos cuxa acumulación incide na economía familiar.

En todos estes expedientes, a institución manifestou unha especial dedicación na súa resolución, porque estamos en presenza dun dereito que a Directiva marco da auga número 2000/60, cualifica de humano, por ser a súa prestación esencial para a existencia da vida.

Como testemuño da actuación do Valedor do Pobo e en función das causas determinantes da reclamación presentada, interveu nos citados expedientes fixando a súa posición nos seguintes termos:

Nos supostos de utilización de segunda vivenda, xustificouse a obrigación de pagar a tarifa mínima e o canon de saneamento por tratarse dun servizo de prestación xeral a disposición do usuario.

Nos casos reclamados nos que se produciu unha substitución da persoa arrendataria da vivenda, sinalou a conveniencia de que, antes da ocupación e en presenza do seu propietario, revise o funcionamento do contador da auga e a súa lectura ao iniciar o consumo. En dous expedientes o arrendatario alega que se lle facturaron consumos anteriores, negándose ao seu pago, sen ter en conta que as ordenanzas municipais deste servizo de abastecemento permiten a interrupción ata que se aboen os cargos pendentes de pago.

Cando se reclama contra unha facturación desproporcionada ou excesiva por rotura ou fuga no interior da vivenda, lembrouse ao reclamante a obrigación que ten de comunicar esa situación á empresa concesionaria e proceder á súa reparación. Así mesmo o Valedor recomendou a algúns concellos a procedencia de incluír na ordenanza municipal a figura denominada refacturación por avaría.

Por último, e ante o feito de que algunhas reclamacións por consumo de auga se presentan no Instituto Galego de Consumo (para o seu posterior traslado aos concellos afectados), lémbrase a conveniencia de facelo de forma directa ante a Administración municipal, á cal lle corresponde velar pola prestación do servizo, xa sexa por xestión directa ou mediante empresa concesionaria.

B) Prestación do servizo de recollida de lixo e limpeza viaria

Dentro deste epígrafe compútase a tramitación de quince expedientes abertos por distintos motivos: incumprimento do contrato de recollida de lixo e limpeza, ou da ordenanza municipal reguladora; do horario e das franquías semanais de limpeza no ámbito rural; a localización de colectores e de puntos limpos de recollida no rural; e a elevación das taxas ou das establecidas para a segunda vivenda.

De entre os expedientes tramitados, destacamos os números 12572/16 e 13312/16. No primeiro deles, correspondente ao Concello fusionado de Oza-Cesuras, o interesado

considera inxusta a taxa cobrada. A explicación ofrecida polo concello vincúlase ao acordo municipal adoptado polo pleno da Corporación de Oza-Cesuras, o 25 de setembro de 2015, polo que se aprobou provisionalmente a modificación da taxa reguladora de recollida de lixo, resolvéndose esta e outras alegacións presentadas no acordo de aprobación definitiva do 19 de novembro de 2015, publicándose no BOP da Coruña nº 238/2015, do 14 de decembro, a entrada en vigor da citada ordenanza.

No segundo expediente citado, o Concello de Boiro, ante as dificultades económicas alegadas pola interesada, acordou facilitarlle o fraccionamento do pago das débedas pendentes por subministro de auga ao inmoble da súa propiedade e ordenou que non se lle cortase o abastecemento dada a situación económica desfavorable da interesada.

C) Limpeza de leiras próximas e de accesos a vivendas e edificacións

Respecto da **limpeza de leiras próximas á vivenda** do reclamante, a motivación de vinte e tres expedientes tramitados reside na defensa do medio ambiente, da saúde pública ou do perigo de que se produzan incendios forestais ante a existencia de leiras abandonadas ou con plantacións irregulares.

O estudo das referidas queixas ponnos de manifesto a necesidade de establecer uns criterios dirimentes na gradación de responsabilidades, sinalados por esta institución na intervención dos citados expedientes.

O propietario é o primeiro obrigado a manter o solo natural e, no seu caso, a masa vexetal, nas condicións idóneas para evitar a erosión e os incendios, impedindo a contaminación da terra, do aire ou da auga. O problema xorde cando incumpre esa obrigación e hai que acudir á execución subsidiaria dos traballos preventivos.

No suposto de leiras urbanas ou situadas en núcleo rural ou en solo urbanizable delimitado, a competencia municipal é clara. Neste caso vimos observando que, nalgúns expedientes invócase o incumprimento do artigo 21 da Lei 3/2007, do 9 de abril, de prevención e defensa contra os incendios forestais de Galicia, cando en realidade o que se incumpre, por parte do propietario dos inmobles denunciados, é o disposto nos artigos 591 a 593, do vixente Código Civil, que afecta a relacións de veciñanza sometidas á xurisdición civil ordinaria. A estes efectos citamos os expedientes 457/16, 12516/16, 63959/16 e 64292/16.

Pero que ocorre coas leiras rústicas?. Cando se atopan situadas en franxas de especial protección ou en redes terciarias de xestión de biomasa, o artigo 22 da Lei 3/2007, establece que a consellería competente en materia forestal, poderá ou deberá? notificar de oficio ou a instancia de parte, ás persoas responsables, a obrigación que teñen de xestionar a biomasa vexetal, advertíndoos da posibilidade de execución solidaria, en caso de incumprimento, sen prexuízo da instrución do correspondente expediente sancionador e da aplicación, no seu caso, de multas coercitivas. Non podemos esquecer que aos municipios se lles imputa unha competencia necesitada de medios técnicos, persoais, e económicos suficientes, que a Administración autonómica debe dotar en cumprimento do establecido nos artigos 59 da citada Lei 3/2007, e 331.1 da Lei 5/97, de Administración local de Galicia.

Pola súa importancia e polo número de veciños afectados, destaca o expediente 13128/16, co que se encabeza un total de 180 reclamacións que afectan á situación na que se atopa unha leira lindeira cunha fábrica de madeiras, na parroquia Bembrive (Vigo), que dado o seu estado de abandono ofrece un evidente perigo no caso de que se declare un incendio forestal na zona. Por este motivo, o Concello de Vigo, por resolución adoptada no expediente 15031/310, ordenou a apertura e notificación urxente dun expediente de execución dirixido á SAREB, en canto propietario do terreo da leira con referencia catastral 5407 A1 0000126, polas deficientes condicións de limpeza, salubridade e ornato en que se atopa.

No concernente aos expedientes de accesibilidade **ás vivendas**, en cinco expedientes concluídos reclámase contra o mal estado de conservación da vía ou a súa estreiteza, causas que xeran evidentes dificultades para o tránsito de persoas e de pequenos vehículos.

> O Valedor do Pobo na súa tramitación lembrou aos concellos requiridos que deben executar, co carácter de servizo mínimo e obrigatorio, a pavimentación das vías públicas e a súa limpeza, de conformidade co disposto no artigo 26.1, letra a) da LRBRL.

D) Prestación dos servizos de saneamento e depuración

Dentro deste epígrafe, acredítase a tramitación de nove expedientes abertos por motivos variados:

Carencia ou deficiencias na rede de sumidoiros; dificultades na conexión por atoparse algunhas vivendas nunha cota inferior; verteduras incontroladas de augas residuais….. debendo destacarse entre os expedientes tramitados, un polo seu impacto ambiental (Expediente 278/16, falta dun colector xeral en Ferrol).

E) Reparación de vías públicas e iluminación

O bo estado das vías públicas e unha iluminación adecuada son factores que contribúen a garantir a seguridade das persoas e dos vehículos que transitan nos núcleos rurais.

A necesidade desta dotación tamén resulta notoria en vías interurbanas de tráfico frecuente e en zonas axardinadas, situacións que levan aos interesados a solicitar a construción de beirarrúas e á autorización de vaos.

A preocupación descrita aconsellou a intervención da institución nos vinte expedientes de queixa tramitados. Especialmente naqueles nos que se denuncia o estado deficiente das vías públicas, tanto pola falta de conservación do seu pavimento, como pola carencia de servizos complementarios (beirarrúas, sumidoiros…). A institución lembrou aos concellos –titulares das vías públicas-, da Cañiza, Meis, Culleredo, Ames, Vilasantar, Ferrol, Carnota, O Pino, Porto do Son, Bergondo e Vigo (Beiramar), a obrigación de dar cumprimento ao disposto no artigo 26.1, letra a) da LRBRL.

F) Recuperación de camiños públicos e utilización de espazos libres

Resultan frecuentes as reclamacións de veciños ou de asociacións contra actos de invasión ou limitación do uso público de bens demaniais, ou de apropiación de tramos de camiños abandonados e cualificados polos reclamantes como públicos, solicitando a súa inclusión no inventario de bens e dereitos da respectiva corporación.

En vinte e catro expedientes tramitados, a institución tivo que intervir para lembrar aos órganos competentes das corporacións locais:

O exercicio da potestade de investigación, deslinde e recuperación de oficio, dos seus bens (artigo 4.1, letra d) da LRBRL e artigos 44 e seguintes do seu Regulamento de bens).

A rectificación anual dos inventarios municipais (artigos 17 a 36 do citado Regulamento do 13 de xuño de 1986).

E o exercicio das accións necesarias para a súa defensa (artigo 68 da LRBRL).

G) Protección civil e outros

O artigo 26.1, letra c) da LRBRL, lémbranos que a protección civil é un servizo de prestación obrigatoria nos municipios de máis de 20.000 habitantes. Na súa regulación e en relación cos sete expedientes concluídos, a institución lembrou a vixencia da Lei 5/2007, de Emerxencias de Galicia, o Decreto 123/2014 do 18 de setembro, e a Orde da Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza, en relación coa acreditación, uniformidade e distintivos do persoal voluntario.

Dentro deste apartado, debemos mencionar a tramitación dos expedientes 164/156 (control de gaivotas e pombas en zonas urbanas da Coruña); expediente 238/16 (deficiente sinalización de saídas na lonxa de Vigo); expediente 338/16 (sistema contra incendios e vías de evacuación no pavillón de deportes de Moaña); expediente 12993/16 (situación do servizo de bombeiros e de emerxencias en Ponteareas) e expediente 63876/16 (medidas adoptadas para a retirada de niños de avespas velutinas).

4. Queixas non admitidas a trámite. Causas Xustificativas

Examinada a listaxe elaborada, computamos un total de catorce reclamacións que non foron admitidas a trámite.

En cinco expedientes a causa xustificativa foi a presentación de reclamacións sometidas pola súa natureza á xurisdición ordinaria ou contenciosa-administrativa competentes.

E nos nove restantes expedientes, o motivo foi a inexistencia dunha actuación administrativa previa ou irregular, que poida ser obxecto de supervisión.

IV. RESOLUCIÓNS DO VALEDOR DO POBO

RESOLUCIÓNS DAL ÁREA DE CORPORACIONS LOCAIS, SERVIZOS MUNICIPAIS E PROTECCIÓN CIVIL					
Nº	EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	ENLACE
1	Q/35785/15	RECOMENDACIÓN para o cumprimento da resolución da Comisión Territorial do Patrimonio Histórico da Coruña	Concello de Camariñas 13/04/2016	ACEPTADA 2O/10/2106	Q/35785/15
2	Q/290/16	RECOMENDACIÓN para a inclusión de mocións dun grupo municipal en sesións plenarias ordinarias e acceso á información pública municipal	Concello de Ponteareas 25/04/2016	ACEPTADA 24/10/2016	Q/290/16
3	Q/306/16	RECOMENDACIÓN para a instalación de taxímetros en vehículos de turismo de transporte público de persoas e localización de paradas no seu termino municipal	Concello de Vilalba 25/04/2016	ACEPTADA 17/06/2016	Q/306/16
4	Q/478/16	SUXESTION para a dispoñibilidade dun salón de prensa acondicionado, destinado a reunións de prensa	Deputación Provincial de Pontevedra 9/05/2016	NON ACEPTADA 19/05/2016	Q/478/16
5	Q/1054/16	RECOMENDACIÓN para impulsar a modificación do regulamento orgánico provincial	Deputación Provincial de Lugo 19/07/2016	ACEPTADA POR UNANIMIDADE 26/09/2016	Q/1054/16
6	Q/23508/15	RECOMENDACIÓN para o acceso aos contratos menores formalizados a partir do 11 de decembro de 2015	Concello de Vigo 29/07/2016	ACEPTADA 12/08/2106	Q/23508/15
7	Q/12812/16	SUXESTION sobre o Incumprimento de mocións aprobadas polo pleno en sesións ordinarias	Concello da A Coruña 11/11/2016	ACEPTADA POR UNANIMIDADE 13/12/2016	Q/12812/16
8	Q/13115/16	SUXESTIÓN sobre a reclamación do grupo municipal do Bloque Nacionalista Galego-Asembleas Abertas, en relación co exercicio do dereito de acceso á información municipal	Concello das Pontes de García Rodríguez 18/11/2016	ACEPTADA 21/12/2106	Q/13115/16

9	Q/63713/16	RECOMENDACIÓN para exercer o dereito de acceso ao exame e consulta dun expediente municipal de concesión de una parcela municipal no monte Iroite	Concello de Lousame 29/11/2016	ACEPTADA 25/01/2017	Q/63713/16

V- CONSIDERACIÓNS FINAIS

As mocións locais, a súa tramitación e cumprimento.

Durante o ano 2016 esta institución tivo que fixar a súa posición en catro expedientes de queixa referidos ao cumprimento das mocións aprobadas e á limitación do seu número. Imos expoñela nos apartados subseguintes:

1) Consideración xeral:

Tanto a xurisprudencia como a doutrina puxeron de manifesto o impacto renovador que, no réxime legal articulado pola Lei RBRL do 2 de abril de 1985, produciron, tanto a Lei 11/1999, do 21 de abril, de atribucións de funcións xestoras e executivas aos presidentes das entidades locais e á consolidación do Pleno na súa función de control, como a Lei 57/2003, do 16 de decembro pola que se crea o réxime especial de grandes concellos, a Lei 27/2013, do 27 de decembro, de racionalización e sustentabilidade da administración local –algúns de cuxos artigos foron revisados recentemente polo Tribunal Constitucional- finalizando cunha referencia á Lei autonómica de medidas urxentes aprobadas polo Parlamento de Galicia, na sesión plenaria do 27 de maio de 2014.

De acordo con este apartado introdutorio somos conscientes do procedemento actual de revisión das competencias municipais e da denominada *parlamentarización da organización municipal.* Esta tendencia de robustecer ao goberno local reflíctese na exposición de motivos da Lei 57/2003, nos seguintes termos *"atender á necesidade dun liderado claro e diáfano ante a sociedade, o que esixe executivos con gran capacidade de xestión para actuar rápida e eficazmente; responder á esixencia dun debate político aberto e creativo sobre as principais políticas da cidade; e profundar no control da acción dun executivo reforzado, o que implica que o Pleno desenvolva as súas potencialidades deliberantes e fiscalizadoras.".*

2) A función de control e fiscalización dos órganos de goberno local.

Vén atribuía ao Pleno polos artigos 22.2 letra a) –de réxime ordinario- e 123 –de réxime especial dos concellos de gran poboación- da LRBRL. Exércese de acordo co establecido no artigo 104 do Regulamento de organización, funcionamento e réxime xurídico das corporacións locais do 28 de novembro de 1986 (en adiante ROF). E dado o seu carácter enunciativo e incompleto, hai que ter en conta os medios sinalados pola normativa local e aqueloutros establecidos nos regulamentos orgánicos municipais.

Estes medios contan, no mundo local, con instrumentos específicos transplantados do réxime parlamentario, que os tratadistas, clasifican en:

- Instrumentos de esixencia de responsabilidade política dos órganos de goberno, como son a moción de censura, a cuestión de confianza e as resolucións de reprobación derivadas dos debates anuais de política municipal.

- Instrumentos de información sobre a actuación dos órganos de goberno. Entre eles cítase o dereito de acceso á información pública (artigo 77 LRBRL), as comparecencias ante o pleno para responder as preguntas que se lle formulen sobre a súa xestión (artigo 105 ROF), e os rogos, preguntas e mocións, (artigo 46.2, letra e) da LRBRL.)

- E os instrumentos de dirección e impulso da actividade municipal en sectores da súa competencia, como son os ditames, as proposicións, as emendas e as mocións denominadas resolutorias (artigo 97 ROF).

Algúns destes instrumentos e medios, póñense en valor na orde do día das sesións plenarias ordinarias ao diferenciarse dúas partes: a resolutoria e a dedicada ao control e fiscalización dos órganos de goberno da corporación municipal e sobre as que se pronuncia o Tribunal Supremo no Fundamento Xurídico Cuarto da Sentenza do 6 de xuño de 2007 (recurso de casación nº 2607/2003).

"El artículo 46 de la LRBRL diferencia, dentro de las sesiones de los Plenos municipales, una parte dedicada al control de los órganos de la Corporación y otra parte resolutiva; lo que debe completarse señalando que esta parte resolutiva estará constituida por los asuntos que vayan a ser objeto de votación y acuerdo por el Pleno.

A partir de esa diferenciación, debe decirse que será en los asuntos que vayan a ser objeto de la parte resolutiva donde regirá lo dispuesto en los artículos 82, 91.4 y 97.3 del ROF, sobre los trámites y requisitos a seguir para realizar su previa incursión en el orden del día, y sobre la alternativa excepcional de someterlos por razones de urgencia directamente al Pleno sin haber figurado previamente comprendidos en el orden del día.

Debe señalarse también que la parte de control es la que se lleva a cabo a través de las intervenciones que los apartados 5 y 6 del artículo 97 del ROF denominan ruegos y preguntas.

Y según lo establecido en dichos apartados, uno y otra pueden plantearse oralmente o por escrito y lo que varía es su posterior tramitación: los ruegos son debatidos y no sometidos a votación, y ese debate lo será en la sesión siguiente, sin perjuicio de que lo puedan ser en la misma sesión sí el Alcalde lo estima conveniente; y las preguntas son cuestiones planteadas a los órganos del Pleno para que sean contestadas por su destinatario en la sesión siguiente, sin perjuicio de que el preguntado quiera darle respuesta inmediata".

3) Formación da orde do día das sesións plenarias ordinarias.

De conformidade co artigo 82 do ROF, os asuntos que se inclúen na orde do día, son os fixados polo alcalde coa asistencia da Secretaría. Tamén pode solicitar a asistencia dos membros da Xunta de Goberno local e mesmo, consultar, se así o estima oportuno, aos portavoces dos grupos municipais. En todo caso a súa formación ten un límite material: só poden incluírse aqueles asuntos que, previamente foron ditaminados, informados ou sometidos ás comisións informativas correspondentes.

A citada configuración inicial da orde do día, pode ampliarse pola operatividade de catro preceptos: os artigos 82.3, 91.4 e 97.3 do ROF e 46.2, letra e) da LRBRL.

O artigo 82.3 opera na fase de tramitación da orde do día, por iniciativa da presidencia ou a proposta dalgúns dos portavoces e sempre coa concorrencia de tres requisitos: a urxencia debidamente motivada, que o asunto non este informado ou ditaminado pola correspondente comisión informativa e que a súa inclusión na orde do día sexa ratificada polo Pleno. Cando se produce a citada concorrencia poderase adoptar acordo con relevancia política ou administrativa, sempre que neste último suposto non se mingüe, por subtracción, a competencia doutros órganos municipais

O punto de conexión entre os artigos 91.4 e o 97.3 do ROF e o artigo 46.2, letra e) da LRBRL, e tamén o seu título habilitante, é a existencia dunha proposta de actuación dirixida aos órganos de goberno local que adquire carta de natureza pola concorrencia de dous factores determinantes: o momento procedimental da súa presentación e o seu contido específico.

Aquela proposta xenérica de actuación tipifícase **en primeiro lugar** como **proposición** cando se somete ao pleno unha iniciativa vinculada a un asunto xa incluído na orde do día que debe ser ratificado e cuxo acordo ten eficacia respecto ao asunto principal incluído na orde do día, sen requirir maioría absoluta na votación.

En segundo lugar, tamén cabe a existencia dunha proposta de actuación que se somete directamente ao Pleno, con base nos artigos 97.3 ROF e 46.2, letra e) da LRBRL e que orixina dous tipos de mocións, unha resolutoria e outra que non o é, e cuxa distinción se articula sobre os requisitos concorrentes para a súa formalización e sobre o contido específico da súa proposta de actuación.

En terceiro lugar hai que incluír, ademais das citadas mocións non resolutorias, os rogos e preguntas establecidas no artigo 46.2, letra e) da LRBRL.

Por último e con relación á inclusión na citada orde do día, parece oportuno subliñar o Fundamento Xurídico Cuarto da Sentenza do Tribunal de Xustiza de Cataluña do 10 de xaneiro de 2002, sinala *"....se colige que la iniciativa de los grupos municipales tendente al debate y votación de asuntos en el pleno, encuentra una distinción, según que la propuesta se presente antes o después de la convocatoria del pleno, pues en el primer supuesto estaremos ante propuestas de resolución, mientras que en el segundo caso se hablará de mociones…..".*

"Las propuestas de resolución presentadas, en la medida en que afectan a cuestiones de interés municipal, no escapan a la competencia del ayuntamiento, cuanto menos a los efectos de su debate y análisis en el seno del mismo. Sin embargo, no pueden confundirse las competencias que correspondan al ayuntamiento, como administración pública, con las que competen a cada uno de los órganos de aquel….. . Ahora bien la ley 11/1999, de 21 de abril, de modificación de la Ley 7/1985, de 2 de abril, ha acometido una nueva distribución de competencias entre el Pleno y el Presidente de la Corporación, clarificando las de aquel órgano e incrementando las del Presidente, reforzándose en contrapartida las funciones de control por parte del Pleno, tal y cómo se infiere de la propia exposición de motivos de la propia ley".

4) As mocións na normativa local.

A doutrina e a xurisprudencia subliñaron a incidencia que no concepto de moción –como dereito a promover e incorporar propostas na orde do día das sesións plenarias ordinarias- provocou a aplicación dos artigos 91.4, 97.3 e 104 do ROF e do artigo 46.2 da LRBRL, complementados cos regulamentos orgánicos municipais nos que se poden establecer outros medios de control e fiscalización dos órganos de goberno local.

A citada invocación lévanos a lembrar que o regulamento orgánico é unha disposición normativa de carácter xeral, con vocación de permanencia e eficacia executiva, e con rango superior ao ROF, nos termos previstos no Fundamento Xurídico Sexto da Sentenza do Tribunal Constitucional nº 214/89.

Ten o seu fundamento normativo no exercicio das potestades regulamentaria e de organización, atribuídas á Administración local nos artigos 4.1, letra a) e 22.2, letra d) da LRBRL de 1985.

Por esa prevalencia normativa do Regulamento Orgánico Municipal (en diante ROM) fronte ao ROF, imos invocar a seguinte opinión doutrinal:

> *"De lo expuesto se concluye que en la parte resolutiva de la sesión plenaria, solamente figurarán como Mociones aquellos puntos que, no estando incluidos en el orden del día, por razones de urgencia se incorporen al orden del día, en virtud de lo que indica el artículo 97.3 del ROF en relación con el artículo 91.4 del mismo texto y que requieren que el Pleno, por mayoría absoluta, estime la urgencia, ya que las que se incorporan al orden del día como Mociones de sometimiento directo al Pleno, entrarían en la parte correspondiente al control y fiscalización de los órganos de gobierno.*
>
> *La función de control y fiscalización de los órganos de gobierno, es una de las competencias plenarias por excelencia y es una función que las diferentes modificaciones legislativas de la LRBRL han ido acentuando cómo específica e indelegable por el Pleno".* (Las Mociones en las sesiones plenarias, artículo elaborado por Ignacio J: Etxebarria Etxeita, publicado en la Revista El Consultor de los Ayuntamientos nº 9 de 15 de mayo 2016).

De acordo co comentario doutrinal exposto, e vista a normativa legal vixente, resulta notorio que nas sesións plenarias se poidan debater dous tipos de mocións, feito que nos obriga á procura duns criterios de diferenciación:

A moción **resolutoria** configúrase como un instrumento de dirección e impulso da actividade político-administrativa da entidade local, sempre que concorran os requisitos establecidos nos artigos 97.3 e 91.4 do ROF:

A súa titularidade. Vinculada a un grupo político municipal.

A súa presentación. A proposta de actuación non figura na orde do día da convocatoria plenaria, non foi ditaminada, debe recaer sobre asuntos que sexan competencia do pleno e o seu debate debe producirse antes da quenda de rogos e preguntas.

A súa admisión a trámite. O grupo propoñente debe xustificar a urxencia para a súa admisión e o pleno debe aprobar, **con maioría absoluta** (artigo 47.2 da LRBRL) a orixe do seu debate e a inclusión na orde do día, de conformidade no disposto no artigo 93 do ROF, que en función do contido e proposta de resolución pode acordar a procedencia da súa votación.

Ao amparo destes preceptos poderanse incorporar á orde do día os expedientes finalizados e ditaminados pola comisión informativa ou aqueloutros asuntos que teñan como elemento común que non estean incluídos na orde do día, requiríndose ademais, para a súa incorporación a maioría absoluta de votos.

Por contraste as denominadas **mocións non resolutorias**, tamén son presentadas polos grupos políticos municipais, deben ser cualificadas pola alcaldía coa asistencia técnica da Secretaría coa finalidade de determinar a súa inclusión na parte dedicada ao control dos órganos de goberno local, en función das seguintes características:

O asunto ou proposta, pode non estar sometido á competencia da Administración local (declaracións institucionais ou reclamacións ante a Unión Europea, a xustiza, a organización da comunidade autónoma....). Incluso sendo as cuestións de competencia municipal, pode acontecer que non son materias reservadas ao pleno, senón atribuídas a outros órganos de goberno.... Xunta de Goberno local, alcaldía..... .

Pola súa natureza e de conformidade co artigo 46.2 e) da LBRL, debe ser obxecto de debate.

Dado que o acordo non é resolutorio, non parece que sexa necesario someterse a votación. E, de producirse a súa votación, carece de eficacia xa que non pode crear ou modificar dereitos subxectivos, impoñer un deber á administración municipal ou esixir o seu cumprimento na vía xurisdicional.

E a súa tramitación en xeral, é semellante á dun rogo, aínda que se diferencie polo seu contido material.

5) O cumprimento das mocións e o seu número:

a.- Nunha páxina anterior, comentabamos a *parlamentarización da organización municipal*, e o traspaso de medios e instrumentos de dirección, impulso e control dos órganos de goberno local, desde o dereito parlamentario á normativa local.

Por esta dobre razón, parece oportuno invocar algunhas das declaracións feitas polo Tribunal Constitucional sobre as proposicións non de lei e as mocións. Neste sentido lembramos que o Fundamento Xurídico Segundo da Sentenza do Tribunal Constitucional nº 180/1991, sinalaba que as mocións e proposicións non de lei, carecen de efectos xurídicos vinculantes e son unha manifestación da función de control e dirección. Así mesmo, o Fundamento Xurídico Terceiro da Sentenza 40/2003, recoñecía a posibilidade de promover a deliberación e a posición da cámara lexislativa, sobre un determinado asunto, e de instar á adopción de instrucións, directrices ou mandatos, carentes de efectos xurídicos vinculantes.

Configúranse deste xeito como un instrumento para poñer en marcha a función de impulso e control do goberno, e tamén como unha vía adecuada para forzar o debate político e obrigar a que os distintos grupos da cámara, teñan que adoptar unha expresa posición sobre un asunto determinado (STC 158/2014, do 6 de outubro).

A configuración constitucional exposta, transcende ao réxime local, a través da xurisprudencia e da doutrina científica, e consolídase na normativa local. Se nos movemos no ámbito das **mocións non resolutorias**, temos que recoñecer que as aprobadas sobre os asuntos municipais debatidos e votados, carecen de eficacia xurídica ao non poder crear ou modificar dereitos subxectivos, impoñer un deber á administración municipal,

alterar as competencias atribuídas aos distintos órganos de goberno local, ou esixir o seu cumprimento na orde xurisdicional.

Neste sentido, pronúnciase o Tribunal Supremo, na Sentenza do 17 de febreiro de 2004:

Sí bien es cierto que la declaración de urgencia de una moción corresponde al Pleno, como la Sala de Instancia refiere y prescribe el artículo 97.3 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de las Corporaciones Locales, el que el Pleno haya declarado la urgencia de las mociones, ello no impide el que se pueda y deba analizar si el contenido de las mismas es competencia del Pleno o del Alcalde, pues sí la competencia para las mismas está atribuida al Alcalde, no se podía ni se puede en Pleno analizar tales mociones, aunque hayan sido declaradas urgentes, pues la posibilidad de las mociones de urgencia, a que se refiere el artículo 97 citado, lo son sólo y exclusivamente para aquellas cuestiones que sean de la competencia del Pleno y por tanto no se pueden utilizar para privar al Alcalde de sus competencias. (Fundamento Jurídico Tercero).

El hecho de que los concejales en el ejercicio de su derecho, presenten las mociones a que se refieren el artículo 97 del ROF, no afecta en nada a la competencia del alcalde para señalar el orden del día de los Plenos, pues ello es una posibilidad o derecho que la norma reconoce a los concejales, siempre que cumplan las condiciones establecidas, entre otros, justificar las mociones ….. no hay que olvidar que ello no autoriza a que por la vía de declaración de urgencia se trate de alterar el régimen de competencias establecido en las normas sobre el régimen local, ni a que se traten asuntos que, o no son urgentes, o que exijan unos trámites previos. (Fundamento Jurídico Quinto).

Por último, temos que lembrar o Fundamento Xurídico Terceiro, da Sentenza do Tribunal Supremo do 23 de abril de 2008: *En definitiva lo que se impugna es una actividad municipal carente de efectos prácticos directos, que esencialmente se limita a expresar una opinión política como manifestación de la voluntad concorde de los miembros de la Corporación y, por tanto de los vecinos representados, en el ejercicio del derecho de participación y libertad de pensamiento, de los artículos 23.1 y 20.1 a) de la Constitución.*

b).- Unhas palabras aparte debemos dedicar ás mocións resolutivas que *son competencia plenaria*, como poden ser a necesidade de modificar un regulamento ou ordenanza municipal, o establecemento dunha política municipal metropolitana en materia de transporte, ou á inclusión na orde do día dun asunto ditaminado xa por unha comisión informativa, e que se retarda ou demora a súa inclusión na orde do día, sen xustificación:

El que el Pleno acuerde que se señale una partida económica para la defensa de los concejales que fueron insultados y que están afectos por un proceso judicial, es claro que cabe aceptar, como ya esta Sala ha declarado en Sentencias de 18 de enero de 2000, 10 de julio de 2000 y 4 de febrero de 2002, que es de la competencia del Pleno y a ello en nada afecta el que hubiera o no consignación presupuestaria o el que no se hubiera seguido el trámite o expediente oportuno, pues lo que se acuerda es que se realicen los trámites oportunos para que sea la Corporación la que asuma los gastos de defensa de los concejales (Fundamento Jurídico Cuarto de la citada Sentencia del Tribunal Supremo de 17 de febrero de 2004).

Segundo a devandita doutrina xurisprudencial, cando se aprobe unha **moción resolutoria polo Pleno en materia da súa exclusiva competencia**, o acordo non terá efectos xurídicos externos, con todo *si ad intra* despois de que esa manifestación de vontade corporativa vai destinada a activar e propulsar a actuación dos órganos locais executivos para incoar, tramitar e elevar ao Pleno o expediente administrativo sometido á súa decisión definitiva. En cambio, ese acordo carece de eficacia xurídica cando afecte a competencias atribuídas pola lexislación vixente á Alcaldía ou á Xunta de Goberno local, as cales non poden ser baleiradas ou neutralizadas por un acordo municipal que afecte á organización local establecida.

c) En canto ao número de mocións a incluír na orde do día dunha sesión plenaria ordinaria, é unha cuestión que debe ser resolta no regulamento orgánico municipal ou mediante un acordo xeral de organización municipal, de previsión anual, sobre o número de mocións a presentar e debater en cada sesión ordinaria, a súa atribución proporcional a cada grupo municipal, os tempos recomendados para o seu debate e a súa posterior eficacia, evitando que as sesións se prolonguen dunha forma excesiva.

6) Conclusións

En virtude das consideracións xurídicas anteriormente expostas, formúlanse as seguintes:

Primeira.- A presentación polos grupos municipais de propostas de actuación para o seu debate e votación na sesión plenaria ordinaria, ofrece dúas posibilidades, en función de que se produzan antes ou despois da convocatoria. No primeiro suposto estariamos en presenza de propostas de resolución do artigo 97.2 do ROF. No segundo, deberíanse cualificar como mocións resolutorias (artigo 97.3 do ROF) ou como mocións de control (artigo 46.2 da LRBRL), tendo en conta a urxencia da moción e o título invocado para o seu debate no Pleno, e no seu caso, o resultado positivo da súa votación.

Segunda.- Os grupos municipais deben precisar nos seus escritos de presentación de mocións, se son resolutorias ou de control, para que o alcalde coa asistencia técnica de Secretaría e o asesoramento político dos portavoces dos grupos municipais, poida cualificalas e decidir a súa inclusión na parte resolutoria ou na parte de control da correspondente sesión ordinaria plenaria.

Terceira.- O acordo adoptado na parte de control, non terá natureza resolutoria nin transcendencia administrativa externa. En todo caso deixa constancia que a decisión -carente xuridicamente de forza vinculante obrigatoria-, contén unha proposta de actuación dirixida aos órganos de goberno local competentes, e cuxo incumprimento poñerá de manifesto ante a cidadanía ou a opinión pública a falta de xestión administrativa ou de impulso da acción política dos referidos órganos.

En cambio, o acordo adoptado polo Pleno sobre unha moción resolutoria en materia da súa competencia, ten eficacia ad intra en canto promove a actuación doutros órganos executivos do goberno local para a instrución dun expediente administrativo e a súa posterior inclusión nunha sesión ordinaria, onde o Pleno terá que adoptar unha decisión definitiva.

ÁREA DE MENORES

I. INTRODUCIÓN

O informe da área de Menores, desde a perspectiva do Valedor do Pobo, debe transcender a análise da nosa concreta actividade de supervisión sobre as administracións públicas en cada anualidade para orientarse, máis ben, a salientar os avances ou retrocesos no cumprimento dunha das máis importantes obrigas de toda comunidade social: intensificar a protección dos menores nas situacións problemáticas ou disfuncionais da súa vida.

É a propia sociedade –a través das súas dinámicas de relación, os hábitos de consumo que promove, os modelos sociais que propón, as condutas que tolera ou reprocha–, quen contribúe, en moitos casos, a crear eses ámbitos problemáticos ou disfuncionais para os menores de idade. As situacións de risco ou desamparo, as rupturas conflitivas da convivencia entre os proxenitores, a violencia doméstica, a indiferenza ante o consumo masivo de alcol a idades temperás, a falta de control ou as condutas aditivas no uso das novas tecnoloxías, os comportamentos sociais agresivos que se banalizan nalgúns medios de comunicación… son só unha parte dos problemas que poden afectar as persoas menores de idade.

No informe correspondente ao ano 2015 sinalabamos algúns obxectivos urxentes no marco das políticas públicas que inciden na infancia e na adolescencia para asegurar que a vida e desenvolvemento dos nenos e adolescentes teña lugar nunha contorna familiar adecuada e libre de violencia; velar pola permanencia na súa familia de orixe e preservar o mantemento das súas relacións familiares, sempre que sexa posible e positivo para o menor. En caso de acordarse unha medida de protección, dar absoluta prioridade ao acollemento familiar fronte ao residencial. Esta é unha indeclinable obrigación da administración, imposta legalmente para os menores de seis anos.

Indicabamos nese informe a urxente necesidade de certos cambios nas políticas públicas relativas aos menores: diminuír progresivamente as prazas en centros de protección; introducir profundos cambios nos programas de acollemento, dado o carácter preferente das solucións familiares sobre as residenciais; apoiar economicamente á familia extensa, como forma de evitar a drástica separación do menor do seu núcleo familiar; estudar a posibilidade de reconversión dalgúns destes centros en dispositivos de reforma para o cumprimento de medidas xudiciais nas súas diversas modalidades, o que permitiría optimizar os recursos dispoñibles, realizando os necesarios axustes tamén en materia de custos de persoal, ao determinarse a prioridade do medio aberto sobre o internamento en réxime pechado.

Outro obxectivo esencial é intensificar as políticas públicas de apoio ás familias, de modo que se alcance maior efectividade que coas actuais, con medidas dirixidas a todas as familias con fillos e fillas e con menores acollidos, que teñen que ver cun maior investimento público para a compensación dos custos que supón a crianza dos menores, especialmente ás familias numerosas. A Comunidade Autónoma de Galicia debe procurar establecer un marco fiscal estable e favorable ás familias, que consolide no tempo medidas de apoio. É preciso que as políticas públicas favorezan a natalidade, contribúan a equilibrar as cargas familiares e promovan a conciliación, e que estas medidas mantéñanse no tempo a través de pactos políticos que garantan a súa permanencia e avalíen os seus efectos a medio e longo prazo na irrenunciable esixencia da dinamización demográfica.

Chamabamos a atención sobre a necesidade de afondar nas medidas de conciliación da vida laboral coa vida familiar, o que supón facilitar os mecanismos que permitan compatibilizar os horarios escolares e os laborais, facilitar o acceso a prazas públicas en escolas infantís e intensificar os servizos para a conciliación.

En liña con boa parte destes obxectivos, a Consellería de Política Social publicou un borrador do documento que plasma a chamada *Estratexia Galega para a Infancia e Adolescencia* (EGIA) 2016-2020. O documento forma parte da planificación global e da execución das políticas públicas de carácter social da Xunta de Galicia, de modo que debe ser interpretada e executada de xeito coordinado con outros instrumentos de planificación en materia social como son a Estratexia de Inclusión Social de Galicia 2014-2020; o Plan para a Dinamización Demográfica de Galicia 2013-2016, horizonte 2020; e a Estratexia de apoio para as familias numerosas de Galicia 2013-2016, horizonte 2020.

O documento sinala catro liñas estratéxicas con outros tantos obxectivos: a promoción dos dereitos e a participación, a través dunha cultura e sensibilidade social a prol dos dereitos e deberes da infancia e a adolescencia, así como a súa participación activa na comunidade e en calquera proceso que lles afecte, tendo en conta as súas inquedanzas, opinións, demandas e propostas e as diferenzas por motivos de xénero; un crecemento equilibrado e saudable, procurando o benestar físico, psíquico, emocional e social da poboación infantil e adolescente, a través da promoción de estilos de vida saudables e de contornos ambientais e sociais idóneos, así como mediante a detección e a prevención de factores de risco que comprometan o seu desenvolvemento integral, considerando de forma transversal o enfoque de xénero. Para a intervención en situacións de dificultade, risco e conflito persoal, familiar e social, prevese desenvolver unha intervención integral, que teña en conta as diferenzas individuais, de xénero e os contextos socio-familiares, dirixida ás persoas menores de idade que se atopen en situacións de gran

vulnerabilidade, incluídas aquelas que teñan responsabilidade penal segundo a lexislación aplicable. Para a mellora da calidade do sistema e a práctica institucional, o obxectivo é reforzar a calidade dos recursos dirixidos á infancia e á adolescencia a través da investigación e do coñecemento, da formación, da capacitación e da cooperación para lograr maiores cotas de benestar, considerando o enfoque de xénero e criterios de eficacia e eficiencia.

En canto ao marco fiscal estable e favorable ás familias, a Lei 13/2015, do 24 de decembro, de medidas fiscais e administrativas contén un conxunto de medidas referidas a diferentes áreas de actividade que, con vocación de permanencia no tempo, contribúen á consecución de determinados obxectivos de orientación plurianual perseguidos pola Comunidade Autónoma a través da execución orzamentaria. No propio preámbulo da norma sintetízanse os obxectivos de apoio fiscal ás familias. En relación co imposto sobre a renda das persoas físicas, estableceuse unha nova escala aplicable ao tramo autonómico do IRPF para partir do 1 de xaneiro de 2016. A escala modifícase para a totalidade dos contribuíntes, mellorando a progresividade existente e pasando de 5 a 7 tramos. O obxectivo é reducir e redistribuír a carga tributaria, aumentando a renda dispoñible en mans das familias, fomentando o aforro e o investimento, ademais de conseguir un sistema tributario máis equitativo ao supoñer unha rebaixa para as rendas medias e baixas.

En relación co imposto de sucesións e doazóns, incorpóranse dúas modificacións. A primeira delas incrementa a redución para o Grupo II, con carácter xeral, dos 18.000 € actuais aos 400.000 € (adquisicións por descendentes e adoptados de 25 ou máis anos, cónxuxes, ascendentes e adoptantes). Con esta medida preténdese eliminar, no 99 % dos casos, case na súa totalidade, a tributación das herdanzas de pais a fillos e manter a redución incrementada para os descendentes de 21 a 24 anos, que se sitúa entre 900.000 € e 600.000 €. Esta modificación mellora a existente, que consistía nunha dedución do 100 % para aqueles contribuíntes que non superaban 125.000 € de base impoñible, polo que se elimina, ao ser xa innecesaria.

Con esta medida preténdese manter íntegro o patrimonio familiar e a capacidade económica da familia, que pasa a perder, en moitas ocasións, a renda que achegaba a persoa falecida. Óptase polo incremento das reducións persoais e non pola completa supresión da tributación, dado que Galicia xa conta cun tipo de gravame reducido para a transmisión de pais a fillos (máximo do 18 %) fronte a parentescos máis afastados. O

preámbulo da lei subliña que a existencia de pactos sucesorios na Lei 2/2006, de dereito civil de Galicia –como o de mellora e o da apartación–, permitirá en maior medida que se beneficien desta redución quen queira entregar bens en vida aos seus descendentes como forma anticipada da herdanza para percibir.

Os ámbitos nos que se produciron un maior número de queixas relativas a menores de idade non difiren de anos anteriores. Para a súa exposición ordenada podemos sistematizar os seguintes asuntos: os problemas denunciados polo persoal educativo do centro Santo Anxo de Rábade (Lugo); queixas relativas ao funcionamento dalgúns centros de protección; as disfuncións nos informes psicosociais do Imelga; a falta de apoio económico suficiente nos acollementos en familia extensa e os problemas derivados da garda, custodia e réxime de vistas en rupturas traumáticas entre os proxenitores. Estes asuntos serán abordados ao examinar a nosa actividade de supervisión.

Neste apartado introdutorio é necesario chamar a atención sobre un gravísimo problema de saúde pública en torno ao que existe aínda unha inexplicable tolerancia. Referímonos ao consumo de alcol por menores de idade, que desde hai uns anos é unha situación que queda cuberta pola práctica social xeneralizada do consumo masivo de alcol por mozos nos “botellóns”. O feito de alcanzar a maioría de idade non implica que a sociedade deba permanecer pasiva ante un patrón de consumo intensivo de alcol como ámbito normal de socialización e forma aceptada de lecer nocturno das persoas novas. Desde o Ministerio de Sanidade anunciouse no Congreso a intención do Goberno de acabar con esta secuela social cunha serie de medidas entre as que destaca o desenvolvemento dunha Lei de Prevención do Consumo de Alcol por Menores de Idade.

II. DATOS CUANTITATIVOS

O número de queixas relativas a actuacións administrativas no ámbito das persoas menores de idade descendeu levemente este ano, pasando de 50 expedientes en 2015 a 43 asuntos rexistrados en 2015. O número de reclamantes ascende a 63, debido á presentación colectiva de queixas por parte de varios membros do persoal educativo do Centro de Menores Santo Anxo de Rábade, en Lugo, ás que faremos referencia no apartado relativo á actividade de supervisión nesta área.

As cifras, como indicamos xa noutros informes, correspóndense co contexto propio das queixas relacionadas con persoas menores. Con todo, son maioritariamente persoas adultas as que promoven queixas ante esta institución por considerar vulnerados os

dereitos de menores ou por actuacións administrativas irregulares ou lesivas do seu interese.

As queixas inadmitidas, oito, foron polos seguintes motivos: nunha delas denunciábase unha situación xurídica entre particulares; outra se baseaba no incumprimento dun réxime de visitas pactado polos proxenitores no CIMEGA. Os acordos de mediación son plenamente válidos entre as partes pero carecen da obrigatoriedade e da eficacia xurídica que ten unha resolución xudicial ou un acordo elevado a escritura pública. Por iso, suxerímoslle que procurase elevar a público o acordo por medio dunha escritura pública notarial ou que solicitase a súa homologación xudicial para que tivese plena executividade todo o acordado. Dúas das queixas, relativas ao título ou á consideración de familias numerosas, non reflectían ningunha actuación administrativa irregular senón o descordo das persoas promotoras dos devanditos expedientes co ámbito normativo da lei, por derivarse, no seu caso particular, certos prexuízos; noutros dous expedientes, os asuntos estaban xa en vía xudicial e, finalmente, dous expedientes de queixa non acreditaban ningunha actuación administrativa previa que esta institución puidese supervisar.

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	63		43	
Admitidas	55	87,30 %	35	81,39 %
Non admitidas	8	12,70 %	8	18,61 %
Remitidas ao Defensor del Pueblo	0	0,00 %	0	0,00 %

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	48	87,27%	28	80 %
En trámite	7	12,73%	7	20 %

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e resoltas en 2016, a situación actual é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2015	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2016
2015	19	2	21	20	1

Con data de 4 de xaneiro de 2016 acordouse a inadmisión dunha queixa masiva presentada a finais de 2015 pola chamada Plataforma Gaditana de Defensa Animal (expedientes Q/35824/15 a Q/39293/15), reclamacións que tiñan por obxecto impedir a participación de menores en actividades taurinas. As queixas foron inadmitidas por estar fóra do noso ámbito de supervisión, aínda que se fixo constar que a institución leva a cabo as actuacións que corresponden en caso de actividades na nosa comunidade autónoma que supoñan calquera tipo de malos tratos animais, realícense ou non en presenza de menores.

III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN

1. Problemas denunciados polo persoal educativo do centro Santo Anxo de Rábade (Lugo)

O escrito de queixa presentado manifestaba que desde 1953, este centro de menores veu desenvolvendo o seu labor educativo con menores de características especiais e que nesas seis décadas, o espazo físico do centro foi evolucionando á vez que o facían os menores e o equipo educativo. Inicialmente, varios centros de características similares atendían aos menores da súa propia provincia, especialmente a aqueles nenos que polas súas características non tiñan cabida noutros centros de protección. O persoal educativo do centro de Lugo sinalaba que, dos catro centros de Galicia, un reconverteuse nun centro para o cumprimento de medidas xudiciais de internamento (o centro Avelino Montero de Pontevedra), o da provincia da Coruña pasou a mans privadas (Concepción Arenal, Palavea) e o terceiro (centro Montealegre, en Ourense) pechou para a realización de obras, que seis anos despois, segundo parece, non finalizaron. Por tanto o centro Santo Anxo da Garda, en Rábade, é actualmente un centro único que presta atención a menores de toda Galicia.

O perfil de menores tamén foi cambiando. Nalgún momento conviviron menores con medidas xudiciais de internamento con outros do sistema de protección, situación que cesou en 2001 coa entrada en vigor da Lei Orgánica 5/2000, do 12 de xaneiro, reguladora da responsabilidade penal dos menores. O grupo de menores residentes caracterízase pola indefinición. Trabállase con mozos e mozas que esgotaron outros recursos de protección, menores con problemas de conduta, con comportamentos delituosos (moitos deles cumprindo medidas xudiciais no medio aberto: liberdades vixiadas, prestación de servizos á comunidade, ou convivencias con grupo educativo), menores detidos ou internados por chamadas ao teléfono da infancia (con condutas violentas ou agresivas) á espera de que se valore a súa situación, e outros cunha problemática máis propia dun centro terapéutico.

A estrutura física do centro foise modificando en función das necesidades de cada momento. As 32 prazas actuais distribúense en dúas plantas que acollen catro módulos ou seccións, tres para mozos e unha para mozas, situada na planta baixa. Todas as seccións contan con catro habitacións dobres, baños de uso común, un espazo de lecer e un despacho. Ademais existe un quinto espazo denominado MES (Módulo de Especial Seguimento, construído no ano 2000 e posteriormente reformado en 2006), en resposta á necesidade de separar a aqueles menores que mostran unha conduta especialmente violenta con risco para a súa propia integridade física ou a doutras persoas (compañeiros, persoal educativo...). O centro está rodeado dunha leira de doce hectáreas, que contén outras instalacións como un instituto para os menores internados, un polideportivo, unha granxa, unha vivenda e un campo de fútbol. A leira está rodeada cun cerramento de pouca altura excepto pola zona da fachada que dá acceso ao edificio principal. Os menores e o persoal do centro conviven con distintos tipos de animais como resultado dun proxecto educativo ambiental que vén desenvolvendo desde hai décadas, e que foi galardoado co primeiro premio na primeira edición Voz Natura da Voz de Galicia e recoñecido desde distintos organismos como o Valedor do Pobo.

O persoal educativo do centro Santo Anxo considera que se están vulnerando os dereitos dos menores internados nesa institución, xa que o trato individualizado que a lei establece que deben recibir vese imposibilitado pola mestura de perfís coa que se atopan a diario, tendo que convivir no mesmo espazo e, en ocasións, compartir habitación rapaces con problemáticas diversas: trastornos de conduta, consumos de tóxicos, condutas delituosas, violencia paterno-filial, abusadores, vítimas de abuso, nenos con discapacidade... ; sendo cada vez máis frecuentes os ingresos de nenos menores de 14 anos, idade mínima establecida pola administración para o internamento no centro.

O feito de estar a funcionar como unidade de primeira acollida, de centro para trastornos de conduta, de centro terapéutico..., menoscaba o dereito dos menores para ser internados nun centro específico adecuado ás súas características. Este aspecto foi corroborado, segundo indícase na queixa, pola Fiscalía de Menores de Lugo, en escrito do 24 de novembro de 2015 (con posterioridade á entrada en vigor da Lei Orgánica 8/2015 e da Lei 26/2015), no que se opón a que ese centro sexa utilizado como centro de primeira acollida, argumentando que non resulta adecuado que menores sen prognóstico convivan, aínda que sexa temporalmente, con internos con problemas de conduta

Os menores que viven nese centro reciben un trato desigual con respecto a menores que están internados en cumprimento de medidas xudiciais, xa que estes poden exercer o seu dereito para estar no centro máis preto ao seu domicilio (art. 46, Lei Orgánica 5/2000 do 12 de xaneiro), mentres que os internos en Rábade pasan nalgúns casos máis de seis horas para acudir de permiso aos seus domicilios familiares.

Respecto ao persoal, actualmente o centro conta cun director e un subdirector, dezaoito educadores, catro cociñeiras, dous auxiliares de cociña, dous peóns, un celador, un encargado de mantemento, dous veladores nocturnos e dous vixiantes de seguridade en cada quenda (dunha empresa concertada).

A queixa indica que a administración non recoñeceu oficialmente o carácter excepcional dese centro, constando unicamente como centro de protección e recoñecido extraoficialmente como centro de "protección difícil" –tal e como se describe no informe do Valedor do Pobo "*Menores vulnerables: desprotección e responsabilidade penal*"–, así como noutros documentos administrativos e xudiciais. Esta situación sostívose durante moitos anos, fundamentada na confianza que ofrecía o feito de que a administración mantén e permite nese centro unha serie de elementos construtivos de seguridade inexistentes noutros centros de protección, contrata e paga a presenza constante de persoal de vixilancia e seguridade (desde 1999), e permite un réxime disciplinario severo. Por outra banda, impártense ensinos regrados no centro en lugar de que os internos sexan escolarizados nos institutos da contorna, tal e como establece a lei.

Nos últimos tempos, o persoal viu aumentadas as súas responsabilidades laborais, xa que a mestura de distintos perfís de menores obrigou a asumir tarefas como, por exemplo, a administración de todo tipo de medicación, incluída a psiquiátrica. Esas esixencias viñeron acompañadas da percepción por parte do equipo educativo dunha falta de confianza no seu labor e no proxecto educativo levado a cabo neste centro, que concluíu no seu momento co cesamento do director e que alterou de xeito significativo o

desenvolvemento do seu traballo. En realidade, tras esa suposta falta de confianza escóndese un conflito entre os vixiantes da empresa privada que cobre a seguridade do centro e un dos veladores nocturnos, conflito do que desde facía tempo viña informando os superiores e que derivou nunha investigación xudicial por unha denuncia entre eles. Tanto uns como outros continúan prestando servizos no centro, manténdose a esencia do conflito. No caso dos vixiantes, despois de faltar ao respecto gravemente a esa institución durante as súas demandas laborais. Este feito tamén foi notificado á Xefatura Territorial da Consellería de Política Social, segundo indícase no escrito de queixa.

O persoal educativo manifesta que este aumento de responsabilidades e de carga de traballo realizouse sempre cunha dotación de persoal moi inferior ao que se permite a outros establecementos similares concertados a empresas privadas e que igualmente paga a Xunta de Galicia. Poñen como exemplo o centro Monteledo, en Ourense, cun número de internos pouco superior ao centro de Lugo (36 prazas) e que está dotado dun director, un subdirector, tres coordinadores, trinta e dous educadores, un médico, un psicólogo e outro a media xornada, un traballador social e outro a media xornada, sen falar do persoal de seguridade dun mínimo de oito por día. Todo iso nun centro de réxime pechado e por tanto nun ámbito máis controlado. Outro exemplo que sinala o escrito de queixa son os catro vixiantes cos que conta o centro Avelino Montero de Pontevedra.

Coa entrada en vigor da Lei Orgánica 8/2015 de modificación do sistema de protección á infancia e á adolescencia e a Lei Orgánica 26/2015 do 28 de xullo, por primeira vez a lexislación contempla a existencia dos denominados "centros de protección específicos para menores con problemas de conduta". Nesa lei regúlanse cuestións propias do funcionamento destes centros como medidas de seguridade, contención e illamento, rexistros persoais e materiais, a administración de medicacións, ou o réxime de visitas, saídas ou comunicacións.

Nesa tipoloxía de centro e o seu funcionamento, o persoal educativo do centro de Lugo atopa numerosas coincidencias que veñen dar forma ao seu carácter excepcional como son o perfil dos menores, ser centro de referencia para menores con condutas agresivas ou violentas, a autorización xudicial preceptiva para o internamento no Santo Anxo, a presenza de persoal de vixilancia ou a existencia do MES.

En definitiva, a queixa poñía de manifesto a solicitude do persoal educativo de que se clarificase a tipoloxía do centro, en consonancia cun perfil de menor determinado, para poder adecuar todas as actuacións á lexislación aplicable, en función da súa configuración administrativa. Outra demanda do persoal referíase á cobertura do seguro dos vehículos

que se manexan para trasladar aos menores. Finalmente, indicaban que se lles instou de maneira verbal a elaborar un novo Proxecto Educativo de Centro, novamente como "centro de protección difícil", é dicir, cunha tipoloxía de centro inexistente e sen que existira unha normativa de referencia.

O informe que remitiu a Dirección Xeral de Familia, Infancia e Dinamización Demográfica da Consellería de Política Social recolle na súa primeira parte consideracións de orde legal e técnico sobre os centros de protección de menores.

A continuación o informe refírese ao Centro de Menores Santo Anxo da Garda, de Rábade, sinalando que é un centro residencial de protección de menores, de titularidade e xestión pública, coa tipoloxía de centro de reeducación e cunha capacidade de 32 prazas. Nel préstase acollemento residencial a menores de idade que se atopan baixo a garda ou a tutela da administración pública, por provir dunha situación de risco ou de desamparo no seu núcleo familiar. Dentro deste perfil, os usuarios deste centro son mozos e mozas normalmente de 14 anos ou máis, que requiren dunha intervención especializada por presentar problemas de conduta, actitudes violentas, falta de acatamento das normas, etc. que desaconsellan a súa convivencia con nenos máis pequenos noutros centros residenciais.

O ingreso de menores que aínda non cumpriron os 14 anos neste centro, segundo a administración, é excepcional, e acórdase tras valorar todos os recursos da rede de protección e tras avaliar as circunstancias persoais e socio-familiares do menor en cuestión.

A consellería indica que o centro Santo Anxo non é o único centro que presta atención a menores de toda Galicia, xa que pola súa especialidade tamén atende a menores de toda a comunidade autónoma a Minirresidencia Chavea, en Vilagarcía.

É certo que o perfil dos menores necesitados de protección administrativa foi cambiando e que cada vez é maior o número de nenas e nenos que, en idades cada vez máis temperás, manifestan un carácter violento e conflitivo, aos que se dá resposta desde toda a rede de recursos de protección. Con todo, isto non pode servir como escusa para non realizar unha intervención educativa individualizada para cada un deles nin para non administrar a medicación prescrita polos facultativos, tal e como esixe a normativa de protección de menores de forma expresa tras a última modificación legal.

Tamén é certo que Santo Anxo da Garda é o centro de referencia para o internamento de menores con carácter de urxencia, pero unicamente para mozos de máis de 14 anos cando o obxecto do ingreso sexa unha detención por conduta violenta ou o menor mostre unha conduta agresiva, en consonancia coa tipoloxía do centro.

En cambio, a administración rexeita que non se recoñeza o carácter excepcional do centro xa que en 2013, a Subdirección Xeral de Familia e Menores informou sobre a tipoloxía e a normativa aplicable ao centro en idéntico sentido que no informe remitido a esta institución.

Entre os centros mencionados no escrito de queixa, dúas están dedicados á execución de medidas xudiciais de internamento como son os centros Monteledo, en Ourense, e Avelino Montero, en Pontevedra. Estes centros deben cumprir uns requisitos diferentes e máis estritos, desde o punto de vista estrutural e de recursos humanos, que os dos centros de protección, en aplicación do Decreto 329/2005, do 28 de xullo, e da normativa penal estatal. Determinadas tipoloxías de centros víronse afectadas polas recentes leis que modifican o sistema de protección á infancia e adolescencia.

No informe remitido pola administración explícase a orixe dos conflitos coa seguridade privada, que xurdiron en 2012 por un problema da empresa de seguridade cos traballadores. Os problemas de reproduciron en 2013, cando xa se contratou a unha nova empresa. En 2014 adxudicouse o contrato a outra empresa de seguridade, coa que non foi posible establecer un protocolo de actuación para definir con detalle o ámbito de actuación dos gardas de seguridade privada e dos vixiantes nocturnos cos que conta o centro. As funcións que corresponden aos vixiantes nocturnos regúlanse, en xeral, por un Convenio colectivo de 1987 e por un documento da dirección do centro, actualizado en 2014, que organiza estas funcións de forma máis concreta. En particular, e de acordo con este documento, corresponde ao vixiante nocturno valorar as peticións que efectúan os menores; no seu caso, atendelas, e avisar ao director ou aos servizos sanitarios. Respecto das funcións dos vixiantes de seguridade privada, regúlanse no prego de prescricións técnicas do contrato de servizo de vixilancia.

Con todo, durante o período en que a empresa contratada en 2014 prestou servizos no centro foi constante a tensión entre un dos vixiantes nocturnos da Xunta de Galicia e os vixiantes de seguridade privada, como consta nos partes de incidencias do centro do últimos tres anos. Todo isto deu lugar, por unha banda, á incoación dun procedemento xudicial, que finalizou co sobresemento provisional e arquivo das actuacións por auto do 17 de agosto de 2015; e, por outra, a instancias da Fiscalía Provincial de Lugo, á apertura

dun expediente informativo que instruíu a Xefatura Territorial da consellería en Lugo e do que se concluíu a improcedencia da apertura dun expediente disciplinario ao vixiante nocturno.

No mes de xaneiro de 2016, contratouse unha nova empresa de vixilancia privada, coa que se pretendía establecer un protocolo de actuación que concretase as funcións que corresponde realizar aos vixiantes de seguridade. Tras novos incidentes en 2016, acordouse tramitar un expediente disciplinario. Co fin de evitar novos conflitos de persoal, a Consellería de Política Social incrementou o número de educadores, contratando a tres desde o 23 de marzo de 2016 co fin de que haxa presenza dun educador no centro pola noite que asuma a responsabilidade que na actualidade corresponde aos vixiantes nocturnos do centro.

Ante as solicitudes de información do persoal do centro sobre a cobertura de seguros de vehículos e as funcións do educador en relación coa condución, a Dirección Xeral de Familia, Infancia e Dinamización Demográfica emitiu un informe, que se remitiu ao persoal do centro e que recolle as funcións e coberturas nos seguintes termos:

Respecto das funcións do persoal, o II Convenio Estatal de Reforma Xuvenil e Protección de Menores, publicado por Resolución da Dirección Xeral de Emprego do 13 de novembro de 2012, establece as competencias dos educadores, entre as que figuran:

- Realizar as tarefas educativas cos menores e as familias sendo os responsables destes.

-Participar, xunto cos técnicos e baixo a dirección do director, no proceso educativo do menor, realizando funcións de orientación, programación, execución e avaliación.

-Organizar a vida cotiá e atender as necesidades dos menores de acordo co previsto na normativa vixente, en orde a favorecer o desenvolvemento integral do menor.

-Elaborar proxectos específicos en función das necesidades dos menores nas súas saídas ao exterior, cando así se estableza, tanto para a realización de actividades educativas, formativas, laborais, sanitarias, de lecer e tempo libre, como para a realización de trámites administrativos e xudiciais.

Así mesmo, o Convenio colectivo subscrito entre o persoal laboral de protección de menores e a Consellería de Presidencia, publicado pola Resolución da Dirección Xeral de Traballo do 30 de xullo de 1987, asígnalle ao educador as funcións de titor e asesor de

estudos, correspondéndolle promover, orientar e controlar o conxunto de actividades do menor. Debe procurar realizar un programa de actuacións que permita asegurar o desenvolvemento integral do menor e que favoreza a inserción social de leste.

Respecto do director do centro, como responsable directo da organización do traballo, sinalará as tarefas que corresponde realizar a cada traballador, adecuadas ao posto de traballo que se lle asignou.

Pola súa banda, a Orde do 1 de agosto de 1996, determina entre os deberes do persoal velar polo respecto aos dereitos dos menores recolleitos na lexislación vixente e o cumprimento das tarefas e responsabilidades derivadas do seu posto de traballo.

O informe puxo de manifesto a ampla cobertura da responsabilidade civil profesional dos educadores dos centros de protección ten unha tripla cobertura, informando das diferentes pólizas subscritas. Ademais, os pregos de prescricións técnicas dos contratos de servizos para a execución de programas de acollemento residencial, respecto do persoal das entidades contratadas para este fin, recollen especificamente a función da condución de vehículos. Por este motivo, precisamente, dentro das retribucións propias do persoal educador figura o plus de condución. Así mesmo, o persoal que realiza estas funcións está cuberto polas pólizas de seguros de responsabilidade civil.

O informe finaliza indicando que a Lei orgánica 8/2015, do 22 de xullo, regula por primeira vez os centros de protección específica para menores con problemas de conduta, dando cobertura legal aos recursos existentes con anterioridade aos que se lles aplicaba o "Protocolo de actuación en centros e residencias con menores diagnosticados de trastornos de conduta", acordado pola Comisión Interautonómica de Directores Xerais de Infancia. Resta, por tanto, á Xunta de Galicia adaptar a normativa regulamentaria de centros.

Pola nosa banda, formulamos á Consellería de Política Social as seguintes recomendacións:

-En primeiro termo, trátase dun centro de titularidade autonómica. Os problemas entre os gardas de seguridade privada e os vixiantes nocturnos do centro deberían ser solucionados de forma urxente. Trátase dun dos ámbitos máis sensibles do centro, con repercusión directa na seguridade e no benestar de residentes e traballadores. Carece de xustificación que estes conflitos estean a prolongarse preto de catro anos e con catro empresas de seguridade distintas.

-En segundo lugar, hai que abordar con urxencia o desenvolvemento regulamentario dos centros específicos para menores con problemas de conduta entre os que tería encaixe o centro Santo Anxo ao ser a tipoloxía máis adaptada ao perfil dos menores que residen nel. A comunicación da tipoloxía que fixo a consellería ao centro en 2013 debe ser axustada ao marco normativo actual, derivado do novo sistema de protección de menores.

-En terceiro lugar, na medida do posible, débense adoptar as medidas necesarias para que os usuarios do centro dispoñan de todos os recursos persoais precisos para dar a mellor resposta educativa e de atención. Neste sentido, sería adecuado que a consellería analizase:

-cal é o perfil dos usuarios, evitando que convivan menores con problemas de conduta con outro perfil de menores que precisan recursos moi específicos malia que non teñan impostas medidas xudiciais, ou con menores que presentan problemas que precisan internamentos terapéuticos. Neste punto, entendemos que coa entrada en vigor dun marco normativo que modifica esencialmente o sistema de protección, sería conveniente facer unha profunda reorganización da rede de centros. Como parte desta reorganización, suxerimos á Consellería de Política Social que considerase a necesidade dun centro específico para menores con problemas de conduta no sur da comunidade autónoma para facilitar a proximidade dos residentes coas súas familias, evitando longos desprazamentos ao centro de Rábade.

-que se acordase coa dirección, cos educadores e o resto do persoal do centro as necesidades ordinarias e extraordinarias de desprazamentos dos menores nos vehículos dos que se dispón no centro e que en cada caso determinásese quen é o persoal responsable desta tarefa e as coberturas pertinentes.

-sobre o perfil dos ingresos, a Consellería de Política Social debería tomar en consideración as valoracións da Fiscalía de Menores de Lugo do 24 de novembro de 2015 sobre a configuración do centro como de primeira acollida.

Con atraso sobre os prazos legais, a consellería respondeu a esta resolución, en cada un dos seus apartados. En relación coa primeira recomendación de proceder a dar solución aos problemas entre os gardas de seguridade privada e os vixiantes nocturnos do centro, os conflitos coa seguridade privada prodúcense desde o ano 2012 e desde entón a consellería entende que se realizaron todas as actuacións necesarias para procurar que a relación entre a seguridade pública e a privada do centro sexa a adecuada, en primeiro

termo resolvendo os contratos coas empresas que incumprían os seus deberes contractuais e, posteriormente, mantendo reunións coa nova empresa de seguridade para establecer as pautas de funcionamento adecuadas para garantir a seguridade dos menores e mellorar o clima de traballo dos profesionais. Ademais, incrementouse o número de educadores, contratando a tres desde o mes de marzo de 2016.

A convivencia de dúas formas de xestión na prestación dun servizo ás veces xera tensións polas diferentes regulacións laborais ás que se suxeitan os distintos profesionais. É labor da dirección do centro e da administración autonómica procurar resolver as diferenzas que vaian xurdindo. Os conflitos de persoal son frecuentes en todos os ámbitos laborais e en todos os servizos prestados pola administración e non son exclusivos deste centro e trabállase para que o funcionamento do centro sexa adecuado e non repercuta na calidade do servizo que se presta.

No relativo á necesidade de abordar con urxencia a normativa reguladora dos centros específicos para menores con problemas de conduta, a Consellería de Política Social comparte o criterio desta defensoría.

De feito, xa se están a estudar os diferentes aspectos da normativa estatal que deben ser incorporados á normativa galega e aqueles puntos que cómpre modificar.

Neste sentido, a Lei orgánica 8/2015, do 22 de xullo, de modificación do sistema de protección á infancia e á adolescencia introduce na Lei orgánica 1/1996, do 15 de xuño, de protección xurídica do menor, un capítulo IV, no título II, comprensivo dos artigos 25 a 35, adicado aos centros de protección específicos de menores con problemas de conduta. Malia que a maioría das previsións deste capítulo sexan de directa aplicación, prevé a existencia dun réxime disciplinario, que debe ser fixado pola normativa autonómica. Pois ben, no ordenamento xurídico español, o establecemento de faltas e sancións require a aprobación dunha norma con rango de lei. Ademais da regulación deste réxime disciplinario, a Comunidade Autónoma ten que adaptar toda a normativa de protección da infancia e da adolescencia ás leis estatais, e debe incorporarse nunha única lei autonómica. Trátase dunha tarefa que precisa tempo de reflexión e de tramitación como se comproba no feito de que o resto das comunidades autónomas tampouco procederon con carácter inmediato á modificación das súas normas.

A Dirección Xeral de Familia, Infancia e Dinamización Demográfica manifesta que comparte a necesidade de realizar unha análise sobre a adaptación da rede de centros ás necesidades actuais dos menores do sistema de protección. Neste sentido, a Estratexia Galega para a Infancia e a Adolescencia, pendente de aprobación, recolle esta actuación entre as medidas para desenvolver.

Así mesmo, están a ultimarse as obras de acondicionamento do Centro Montealegre, en Ourense, e está previsto poñelo en funcionamento nos próximos meses.

Polo que respecta aos ingresos urxentes, a nova normativa de protección de menores recolle a figura da garda provisional, precisamente para dar cobertura ás situacións de urxencia, que a administración xa organizara a través dunha circular interna.

Esta circular regula os internamentos dos menores que se producen con carácter urxente fóra dos horarios de traballo dos Equipos Técnicos do Menor (fundamentalmente noites, fins de semana e festivos). Conforme a esta instrución, o Centro Santo Anxo da Garda é centro de referencia para ingresos urxentes de mozos de máis de 14 anos das provincias da Coruña e Lugo cando o obxecto do ingreso sexa unha detención por conduta violenta ou o menor mostre unha conduta violenta ou agresiva.

A Consellería de Política Social amosa a vontade de acometer as reformas normativas que sexan precisas para adaptar os centros de menores da nosa comunidade ao novo marco xurídico e impulsar, ao abeiro dos procedementos establecidos, o réxime dos centros de protección específicos de menores con problemas de conduta.

2. Queixas relativas ao funcionamento dalgúns centros do sistema de protección

Correspóndelle á Xunta de Galicia a asunción da tutela dos menores que se atopen en situación de desamparo e o exercicio da garda nos supostos determinados polas leis de atención e protección da infancia (art. 61 e 64 da Lei 3/2011, do 30 de xuño, de apoio á familia e á convivencia de Galicia).

O acollemento é o modo de exercicio da garda como medida de protección, e consiste no aloxamento e atención dun menor nun centro, na súa modalidade residencial (art. 68 Lei 3/2011).

O acollemento residencial comporta o ingreso dun menor nun centro con obxecto de recibir a atención, a educación e a formación idóneas que, polo menos temporalmente,

non lle pode proporcionar a súa propia familia (art. 71 da Lei 3/2011). Durante o tempo que dure o internamento procurarase que as relacións familiares e sociais do menor sufran as menores alteracións, manténdoo o máis preto posible do seu contorno e atendendo en todo momento á súa reintegración na propia familia de orixe, salvo que isto non conveña ao interese do propio neno (art. 65 da Lei 3/2011).

A medida de acollemento residencial mantense polo tempo estritamente necesario e ten que promover a integración do menor no contorno social e a accesibilidade aos sistemas ordinarios educativos, sanitarios e laborais, procurándose, sempre que redunde en interese do menor, a convivencia e a relación entre irmáns, agás que esta resulte prexudicial para o menor.

Os menores acollidos en centros han de ser obxecto dun tratamento educativo individualizado que terá en conta as súas circunstancias persoais e socio-familiares e que se reflectirá nun proxecto educativo para cada menor (art. 59 e 60 do Decreto 42/2000).

> Os centros deben reproducir as condicións de vida do menor da forma máis próxima á dunha familia normalizada, desde o formato da vivenda ata a súa atención integral e compensadora das súas deficiencias.

Así se prevé no art. 3 do Decreto 329/2005, do 28 de xullo, polo que se regulan os centros de menores e os centros de atención á infancia. Todos os centros deberán proporcionar unha atención integral baseada nas seguintes prestacións: mantemento, apoio psicosocial e educativo, con particular atención á promoción da igualdade e á eliminación das discriminacións entre mozos e mozas, seguimento escolar, promoción da saúde, animación planificada do tempo libre, formación nas habilidades sociais básicas e colaboración, apoio e orientación ás familias dos menores. Os centros residenciais ademais proporcionarán aloxamento (art. 7 do Decreto 329/2005).

En relación cos menores en acollemento residencial, as Entidades Públicas e os servizos e centros onde se atopen deberán actuar conforme aos principios reitores das leis de protección de infancia, con pleno respecto aos dereitos dos menores acollidos. Todos os centros de atención a menores contan cun proxecto educativo xeral e un regulamento de réxime interno, cuxos contidos mínimos deben aterse ao establecido na normativa pola que se regulen, debendo respectar os dereitos dos menores (art. 60 do Decreto 42/2000,

do 7 de xaneiro, polo que se refunde a normativa reguladora vixente en materia de familia, infancia e adolescencia).

No regulamento de réxime interior quedan recollidos todos os aspectos relativos á organización e ao funcionamento do centro, incluíndo ademais os dereitos e deberes dos menores, o réxime de saídas, visitas, correspondencia e comunicacións telefónicas.

Este marco legal que acabamos de expoñer atópase, na súa aplicación práctica, con numerosas dificultades. A oficina do Valedor do Pobo recibiu algunhas queixas sobre o funcionamento de centros do sistema de protección (Q/216/16 relacionada co expediente Q/13485/16; Q/64296/16). Nalgúns casos, son os proxenitores ou outros membros da familia os que interfiren nas medidas de protección. Entre estes casos, un dos que tivo maior resonancia afectou o centro de acollida de menores *Hogar San José*, das *Hermanas de la Caridad*, en Vigo, centro privado relixioso concertado coa Consellería de Política Social. Algunhas informacións en prensa referíanse a un comportamento, por parte dos responsables, que atentaría contra a integridade física e moral dos menores alí acollidos. O *Observatorio para a defensa dous direitos e liberdades,* entidade promotora da queixa, enumeraba diversas actuacións que consideraba idóneas para esclarecer o sucedido, como unha entrevista reservada cos menores; o exame do centro; a solicitude de testemuño das actuacións xudiciais e da Fiscalía arquivadas, ou as actuacións íntegras da Inspección de Centros da Xunta de Galicia.

No informe achegado pola consellería sinálase que o centro de protección de menores está xestionado pola Fundación *Casa de Caridad de Vigo-Hogar San José*, inscrita no Rexistro Unificado de Entidades Prestadoras de Servizos Sociais (RUEPPS) e conta con permiso de inicio de actividades do 27 de xaneiro de 1997. Ten autorizadas 20 prazas residenciais e 12 prazas de centro de día.

No mes de setembro de 2016, o Consulado de Uruguai en Galicia entrega na Dirección Xeral de Familia, Infancia e Dinamización Demográfica un vídeo no que un grupo de menores, entre os que se atopan algúns internos do centro de menores *Hogar San José*, denuncian supostos malos tratos por parte do equipo educativo do centro. Nel aparecen seis menores e un adulto que se presenta como psicólogo e indica que vai realizar unha gravación para presentar como proba, porque un anterior informe que elaborou non foi aceptado como documento probatorio nun xuízo anterior. O procedemento ao que facía referencia era o expediente de protección de menores de cinco irmáns de orixe uruguaia.

No vídeo apréciase como o adulto dirixe a conversación ata conseguir que os menores declaren sobre o trato recibido no centro, insistindo especialmente nos puntos que el estima necesario destacar.

Deuse traslado do vídeo á Subdirección de Inspección e Acreditación de Centros de Servizos Sociais para que realizase as investigacións oportunas. Ao mesmo tempo contactouse telefonicamente coa Fiscalía de Menores para remitir o vídeo, desde onde informan que xa dispoñían del a través da Fiscalía Xeral do Estado.

Paralelamente, o Equipo Técnico do Menor da Xefatura Territorial de Vigo toma declaración a catro menores atendidos no centro que aparecen no vídeo e aos cinco irmáns anteriormente citados, dos que soamente os dous maiores aparecen no vídeo. Os catro menores que non son os irmáns uruguaios manifestan que sentironse manipulados polo pai destes e polo psicólogo para participar no vídeo. Das distintas comparecencias dos menores e das conversacións que estes teñen co equipo educativo do centro nos días seguintes, ponse de manifesto que nestas actuacións existe unha clara influencia do pai dos menores uruguaios.

No Servizo de Menores da Xefatura Territorial de Vigo abriuse expediente a estes cinco irmáns en decembro de 2008 tras a comunicación do xulgado para que se procedese a valorar unha posible situación de risco dos menores, establecéndose unha medida de apoio á familia.

O informe explica con detalle a situación desta familia. O pai opúxose ás resolucións administrativas de protección ditadas sobre os seus fillos, que foron desestimadas en todas as instancias xudiciais (sentenzas do Xulgado de 1ª instancia nº 5 de Pontevedra do 13 de febreiro de 2015, e da Audiencia Provincial de Pontevedra do 18 de novembro de 2015). Por tanto, a xustiza avalou e ratificou a actuación da Xunta de Galicia, mantendo a garda dos menores no Centro *Hogar San José* por entender que non existían os malos tratos alegados polo pai e indicando na propia resolución xudicial que a credibilidade das acusacións recollidas apuntan a unha manipulación paterna da información, co único obxectivo de interferir e cuestionar as medidas adoptadas.

O equipo educativo do centro considerou que non era posible reconducir a situación destes menores desde o seu recurso. O constante intento do proxenitor de desacreditar ao centro repercutía directamente sobre os menores e tiña como consecuencia que o persoal queda totalmente desautorizado, resultando infrutuosos os intentos de retomar a normalidade na convivencia e na vida destes menores. A conduta do proxenitor

considérase moi nociva para o desenvolvemento dos seus fillos, afectando á súa integridade emocional, persoal e mesmo física.

Por estes dous motivos no mes de decembro de 2016 acordouse a suspensión cautelar do dereito dos menores para relacionarse co seu pai e o traslado de centro dos menores.

De todo o anterior, conclúese que as acusacións de malos tratos recibidos no centro *Hogar San José* viñeron motivadas exclusivamente polo interese do pai dos menores de desacreditar a calquera profesional ou institución que interviñese no expediente de protección dos seus fillos. En todo momento a administración e os outros organismos implicados neste proceso actuaron en estrito cumprimento das súas funcións, con profesionalidade e dilixencia, aplicando a normativa reguladora de protección da infancia e buscando en todo momento o interese superior dos menores.

Polo que respecta ao funcionamento do Centro *Hogar San José*, realizáronse todas as actuacións necesarias para comprobar a adecuada atención aos menores e o cumprimento da normativa vixente. Como consecuencia destas, requiríuselles para que corrixisen as actuacións non educativas e a presentación de documentación administrativa. A última inspección realizada ao centro constata que se produciron os cambios necesarios. De todas as actuacións realizadas deuse traslado á Fiscalía de Menores de Vigo, coa que a Dirección Xeral de Familia, Infancia e Dinamización Demográfica estivo en todo momento coordinada.

En conclusión, non se acreditou en ningún momento nas investigacións levadas a cabo ningunha clase de malos tratos aos menores nos termos que se fixeron públicos en determinados medios de comunicación.

3. As disfuncións nos informes psicosociais do Imelga

En 2016 continuamos a tramitación de catro expedientes de queixa abertos o ano anterior, un deles a queixa de oficio Q/12519/16, sobre a que seguimos solicitando información ao non ser suficientes as aclaracións dadas pola administración, á vez que se iniciaron tres novos expedientes cun contido análogo.

O Valedor do Pobo leva varios anos chamando a atención sobre a vulneración dos dereitos das persoas que supón a insuficiencia ou a inadecuación dos medios persoais destinados á asistencia técnica aos xulgados de familia en materia de informes psicolóxicos.

Dáse, ademais, a circunstancia de que estes equipos psicosociais teñen o labor de elaborar outros informes periciais psicolóxicos a solicitude dos xulgados, como sucede nos procedementos de violencia contra a muller, ou as exploracións de menores que deben ser valorados. Os equipos psicosociais dependen organicamente da Dirección Xeral de Xustiza, da Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza, e funcionalmente, dos xulgados de familia.

Os informes psicosociais séguense a encomendar por parte dos órganos xudiciais prioritariamente ao Imelga, que continúa acumulando atrasos e denuncias en canto á falta de especialización das persoas que forman os equipos en psicoloxía forense e, particularmente, en psicoloxía xurídica do menor. En todos os casos, están compostos por un psicólogo e un traballador social.

A fórmula de adscrición dos equipos psicosociais non é común en toda España. En Galicia están integrados no Instituto de Medicina Legal pero noutras comunidades autónomas optouse por outros sistemas de dependencia orgánica. Esta cuestión termina por resultar problemática xa que moitos órganos xudiciais de Galicia recorren exclusivamente ao Imelga para a emisión de informes periciais, o que ocasiona unha sobrecarga de traballo e atrasos inaceptables cando está en xogo a decisión xudicial sobre garda e custodia ou sobre o réxime de visitas; o feito de que estas se acorden en punto de encontro, tuteladas ou supervisadas; o cambio de medidas e outras moitas decisións xudiciais sobre os menores e as relacións cos seus proxenitores e outros familiares que se fundan tecnicamente no contido destes informes.

A Dirección Xeral de Xustiza pon de manifesto o complemento fundamental que supón a Unidade de Psicoloxía Forense da Universidade de Santiago de Compostela, coa que anualmente a Dirección Xeral de Xustiza mantén un contrato para a prestación do servizo de asistencia psicolóxica forense; e o Colexio Oficial de Psicoloxía de Galicia a través do protocolo de colaboración subscrito no ámbito da quenda de asistencia pericial á Administración de Xustiza, contribuíndo así desde a administración a unha maior dotación

dos medios precisos nas probas periciais en xeral, e as de psicoloxía forense en particular, que cobran unha especial importancia nos procedementos xudiciais relacionados co Dereito de Familia e violencia de xénero. Con todo, hai unha certa inercia en moitos órganos xudiciais a solicitar os informes ao Imelga. A cuestión non se xustifica pola especialización destes equipos xa que este é, precisamente, un dos puntos problemáticos.

A falta de especialización en psicoloxía forense e, moi especialmente, no que se ven denominando psicoloxía xurídica do menor é unha das cuestións que aflora na tramitación das queixas sobre esta cuestión. Os equipos psicosociais dependen de cada unha das sete subdireccións territoriais nas que se estrutura o Imelga: A Coruña, Ferrol, Santiago de Compostela, Lugo, Ourense, Pontevedra e Vigo, abarcando distintas zonas territoriais e partidos xudiciais. A falta de especialización parece derivar do propio sistema de provisión destes equipos. Nun principio, no Real Decreto 233/1998, do 16 de febreiro, polo que se ampliaron as funcións, os servizos e os medios traspasados e asumidos pola Comunidade Autónoma de Galicia, a ampliación incluíu expresamente as funcións e os servizos do Instituto de Medicina Legal. A Xunta de Galicia creou o Instituto de Medicina Legal de Galicia (Imelga) a través do Decreto 119/2005, do 6 de maio; e en virtude da Orde do 23 de marzo de 2006, entrou en funcionamento, dotándoo así dunha estrutura orgánica adaptada ás necesidades da Comunidade Autónoma, e adscribíndoo á Consellería competente en materia de xustiza.

Expresamente, nas disposicións transitorias do devandito decreto establecíase que a estrutura orgánica do Imelga desenvolveríase de maneira progresiva, segundo o permitiran as dispoñibilidades orzamentarias e conforme ás relacións de postos de traballo do persoal funcionario ao servizo da Administración de Xustiza en Galicia (actualmente, Orde do 18 de febreiro de 2015 pola que se publica a relación de postos de traballo do Instituto de Medicina Legal de Galicia), e do persoal laboral da Consellería competente en materia de xustiza, que integrarían o persoal do Imelga. Nunha disposición transitoria determinouse que os psicólogos, persoal laboral con centro de destino nos xulgados de primeira instancia, familia e primeira instancia e instrución, quedarían integrados no Instituto de Medicina Legal, no ámbito da súa respectiva subdirección, na data da súa entrada en funcionamento, que tivo lugar o 1 de abril de 2006.

O Real Decreto Lexislativo 5/2015 que aproba o texto refundido da Lei do Estatuto Básico do Empregado Público, aplicado conxuntamente cos seus respectivos convenios de persoal laboral, é a norma básica que se aplica para o acceso deste persoal. A praza que se convoca é a de psicólogo, e non especificamente a de psicólogo forense membro do

equipo psicosocial, de modo que quen accede a estes postos é persoal laboral da Xunta de Galicia, susceptible de ocupar diferentes destinos. O mesmo sucede coas substitucións ou as interinidades. Non se producen en todo caso, para cubrir novas prazas ou vacantes, procesos selectivos que valoren a especialidade en psicoloxía forense senón que a evidente insuficiencia dos equipos leva a que se reforcen a través de contratos eventuais por acumulación de tarefas entre o persoal laboral do grupo I, categoría 6, que son titulados superiores psicólogos, en quen se considera só como mérito a experiencia ou formación en psicoloxía forense, non como requisito de admisión; en relación aos traballadores sociais do grupo II, categoría 18, non se barema ningún tipo de formación específica.

A Dirección Xeral de Xustiza informou que en 2015 reforzáronse os equipos psicosociais con dous novos equipos na Coruña, dous máis en Santiago, un máis en Lugo e un máis Pontevedra -a través da figura da acumulación de tarefas, ao tratarse de persoal laboral-, medidas que se atopan actualmente vixentes.

Desde a consellería solicitouse a dotación económica necesaria para a contratación dun equipo psicosocial de reforzo para Vigo e, ademais, para a consolidación dos seis equipos psicosociais que actualmente veñen prestando servizos na modalidade de acumulación de tarefas, e cuxo traballo debe considerarse xa de tipo estrutural. A dotación para esta nova contratación e a consolidación dos devanditos equipos está suxeita á aprobación da Consellería de Facenda, estando en fase de análise actualmente.

> Séguense a recibir queixas de persoas inmersas en procesos xudiciais de familia que denuncian parcialidade na conclusión do informe, decisións arbitrarias en canto á duración ou número de entrevistas, ou criterios subxectivos.

En moitos casos, para valorar a idoneidade dun réxime de custodia, contense en infórmelos apreciacións e opinións persoais dos técnicos derivadas dunha única entrevista de apenas uns minutos.

Non hai unha vinculación a un órgano ante o que deban responder deontoloxicamente e moitos usuarios atópanse indefensos ante informes que non teñen posibilidade de impugnar, que condicionarán de modo decisivo as decisións que afecten á súa familia e

que teñen graves dificultades para seren obxecto de contradición no ámbito da proba practicada (Q/953/16, Q/190/16).

Coincidimos coa oficina do Defensor do Pobo en que é imprescindible un protocolo de actuación dos equipos psicosociais e a posibilidade de impugnar estes informes periciais en sede xudicial en base a uns criterios obxectivos. Como estamos a sinalar desde esta institución nos últimos informes, e se pon de manifesto nunha recomendación da defensora do Pobo, débese *incluír nos protocolos o número mínimo de persoas que deben formar cada equipo psicosocial, cal debe ser a súa formación teórica e a súa contribución ao informe, así como os criterios e a metodoloxía do proceso de avaliación psicosocial pericial e da elaboración do informe resultado do mesmo, tales como o número e duración das entrevistas con cada unha das partes, os prazos nos que se debe elaborar a pericia, a obrigatoriedade da sinatura dos profesionais que interveñen, a estrutura do informe, e a descrición das probas realizadas, documentos utilizados e os fundamentos nos que se basea o informe, entre outras cuestións que se consideren relevantes*. É evidente que resulta un servizo controvertido e problemático que a administración ten a responsabilidade de articular adecuadamente para evitar as graves consecuencias que ten no marco das relacións familiares (Q/190/16).

Na investigación levada a cabo no ámbito nacional pola oficina do Defensor do Pobo púxose de manifesto unha situación problemática destes peritos que deriva de lexislación estatal básica en canto á obriga de seren membros do colexio profesional de psicólogos. *"De acordo co artigo 3.2 da Lei 2/1974, do 13 de febreiro, de Colexios Profesionais, é requisito indispensable para o exercicio das profesións colexiadas acharse incorporado ao Colexio correspondente cando así o estableza unha lei estatal. A Disposición Transitoria Cuarta da Lei 25/2009, baixo o título "Vixencia das obrigacións de colexiación", establece que no prazo máximo de doce meses desde a súa entrada en vigor, o Goberno, previa consulta ás comunidades autónomas remitirá ás Cortes Xerais un Proxecto de Lei que determine as profesións para cuxo exercicio é obrigatoria a colexiación. Ata a entrada en vigor da mencionada Lei mantense as obrigacións de colexiación vixentes.*

O artigo 2 da Lei 43/1979, do 31 de decembro, de creación do Colexio Oficial de Psicólogos establece a obrigación de estar incorporado a un Colexio Oficial de Psicólogos para o exercicio da profesión de psicólogo. Con todo, existe a dúbida de se é ou non obrigatoria a súa colexiación se actúan ao servizo dunha administración pública, xa que unhas comunidades autónomas así o esixen e outras non.

A Avogacía do Estado sostivo no seu Informe 49/2014 que os profesionais vinculados coas administracións públicas mediante relación de servizos funcionarial ou laboral non precisarán de colexiación para o exercicio de actividades que, aínda sendo propias da súa profesión, teñen como destinataria das mesmas á propia administración, neste caso á administración de xustiza. Os psicólogos que compoñen os equipos psicosociais actúan por orde directa dun xuíz, ao que se entrega o informe, e ante o cal deben ratificar a pericia. Por iso, só sería obrigatoria a colexiación dos psicólogos para o exercicio privado da profesión, pero non nos casos nos que actúa vinculado coa administración pública. En tanto que persoal laboral ou funcionarial ao servizo da administración están suxeitos aos principios de actuación e ao réxime disciplinario previsto nas normas sobre a función pública de cada comunidade autónoma, ao texto refundido do Estatuto Básico do Empregado Público e corresponde ao órgano administrativo do que dependen a depuración das responsabilidades nas que puidesen incorrer.

O réxime de colexiación obrigatoria e as súas excepcións corresponde ao lexislador estatal, razón competencial pola que o Tribunal Constitucional ten anulado varias leis autonómicas que excluían de colexiación obrigatoria aos funcionarios e empregados públicos".

Finalmente, cómpre sinalar a ausencia dun protocolo xeral de actuación nestes equipos que sexa coñecido de antemán polos usuarios. Non hai información sobre as diferentes fases do expediente desde que se deriva o caso por parte do xulgado nin cal é, concretamente, o labor de cada un dos membros do equipo. No Valedor do Pobo tivemos coñecemento dalgún caso en que o informe o asinaba un só membro do equipo que, ademais, non estivera presente na entrevista. Non hai previsión sobre a forma de realización das probas, nin criterios homoxéneos sobre a súa duración. O tempo que se dedica ás entrevistas é variable e está suxeito, en moitas ocasións, á carga de traballo do equipo (Q/12747/16).

Por outra banda, estes equipos dedican un tempo moi considerable á ratificación dos seus informes nas vistas, cos consecuentes períodos de espera no xulgado ou mesmo posibles suspensións. Sería moi recomendable que os xulgados fixesen un maior uso dos medios tecnolóxicos postos á súa disposición e se acordase con maior frecuencia o uso da videoconferencia para a ratificación destes informes, o que optimizaría o tempo de traballo dos equipos psicosociais. Están dispoñibles nas diferentes sedes xudiciais da Comunidade Autónoma (órganos xudiciais, oficinas fiscais e subdireccións do Imelga) máis de 60 solucións de videoconferencia de sala con conexión IP, que permiten que as distintas actuacións xudiciais —e concretamente os informes, ratificación das periciais e

vistas- sexan realizadas por videoconferencia cando así o acorde o xuíz ou tribunal (artigo 229 da Lei orgánica do poder xudicial).

Nesta vía trata de afondar o II Plan Tecnolóxico da Administración de xustiza en Galicia (chamado Plan Senda 2020) aprobado en agosto de 2015, que contempla ampliar a plataforma de videoconferencia ata chegar a todas as salas de vista e a todos os departamentos xudiciais. Corresponde ás autoridades xudiciais a decisión sobre a súa utilización, nos termos que as leis establecen.

4. Falta de apoio económico suficiente nos acollementos en familia extensa

Continuouse este ano a tramitación de tres queixas (Q/13678/15, Q/23383/15 e Q/39363/15 e dous novos expedientes (Q/452/16 e Q/64840/16). A Consellería de Política Social segue a aplicar a Circular nº 5/2010, de data 25 de xuño de 2010, sobre instrucións para unificar e homoxeneizar criterios nos acollementos familiares en familia extensa e allea, e a Instrución do 8 de marzo de 2012, sobre o pago dos acollementos familiares.

> A consellería recoñeceu xa o pasado ano que existe unha diferenza na retribución dos acollementos en función de se é realizado pola familia extensa ou é un acollemento en familia allea, pero o problema segue sen resolverse

O acollemento en familia allea retribúese sempre porque a Administración considera que debe velar especialmente pola atención que prestan as familias que se ofrecen para o acollemento e que non teñen ningunha vinculación co menor. A compensación económica que se abona ás familias acolledoras é de 600 euros/mes por cada menor acollido menor dun ano, 400 euros/mes por cada menor entre 1 e 3 anos, e de 240 euros/mes por menor entre 4 e 18 anos. Como xa puxemos de manifesto noutros informes, no caso de familia extensa, estas cantidades se modulan en función dos ingresos da familia acolledora e do número de menores acollidos. Hai moitísimos máis menores en familia extensa que en familia allea.

A administración, coa finalidade de lograr a máxima coherencia na retribución dos acollementos, para determinar se unha familia extensa ten ou non dereito á

remuneración ten en conta especialmente o número de menores a acoller. É dicir, o límite de ingresos deberase aplicar progresivamente en función dos menores que pasan a formar parte da unidade familiar. Así, é posible que unha familia non teña dereito a unha remuneración se acolle a un só menor, pero sí se acolle ao segundo.

O acollemento familiar e a súa retribución está regulado pola Circular 5/2010, do 25 de xuño e a Instrución sobre pago dos acollementos familiares do 8 de marzo de 2012.

A Xunta de Galicia, consciente da problemática das familias extensas e a incompatibilidade entre as distintas axudas que perciben (como, por exemplo, a renda de inclusión social (RISGA), pensión mínima de supervivencia...), comunícanos que está a traballar para lograr unha solución satisfactoria e mellorar as compensacións económicas do acollemento e a compatibilidade entre as diferentes axudas coa remuneración de acollemento. Neste sentido e dentro do seu campo competencial, propúxose a eliminación da incompatibilidade coa percepción da RISGA e elevou ao Ministerio competente na materia a compatibilidade da remuneración dos acollementos en familia extensa coas pensións mínimas de supervivencia.

O obxectivo segue sendo promover todas as medidas necesarias para equiparar os distintos tipos de acollemento.

> As prestacións económicas deben ir vinculadas aos menores que están en situación de tutela por parte das entidades públicas, sen depender das rendas familiares nin de se existen ou non vínculos de parentesco entre os acolledores e os menores.

Por outra banda, respecto dos gastos puntuais, a Circular 1/2013, do 21 de maio de 2013 regula o procedemento para a solicitude e xustificación de cobertura daqueles gastos, derivados da atención de menores que están baixo o sistema público de protección, que excedan dos deberes que corresponden aos titulares da garda dos menores e non están cubertos por outro programa ou sistema público. No apartado 3 desta circular establécense como beneficiarios destes posibles gastos extraordinarios os menores tutelados en acollemento familiar, en familia extensa ou allea. Con todo, nalgúns casos

presentáronse queixas polas dificultades das familias acolledoras para facer fronte a determinados gastos que non están cubertos: gastos odontolóxicos ou oftalmolóxicos, desprazamentos regulares a puntos de encontro para realizar visitas cos proxenitores, clases de reforzo en nenos con problemas de aprendizaxe, excursións ou viaxes de fin de curso de certa contía…

A administración pon de relevo outras prestacións xa coñecidas e outros beneficios dos que poden ser perceptoras as familias acolledoras, tanto do sistema galego de servizos sociais como doutras administracións: os menores en acollemento permanente teñen a consideración de fillos, para os efectos de recoñecer a condición de familia numerosa, e por tanto, aplícanselles os beneficios establecidos para as devanditas familias no ámbito da Comunidade Autónoma de Galicia; as familias que acollen menores en situación de tutela ou garda gozan de exención total de pago por acceso ás escolas infantís 0-3 dependentes da Administración Autonómica. Ademais, teñen a posibilidade de acceder a unha praza nas devanditas escolas en calquera momento do curso, se o acollemento fose iniciado con posterioridade ao peche do prazo de solicitude; os menores que se atopen en acollemento familiar, entre outros grupos, reciben a axuda máxima para a adquisición de libros correspondente ao ensino e curso en que estean matriculados, con independencia do nivel de renda da familia acolledora; son usuarios gratuítos dos comedores escolares dependentes da consellería con competencias en materia de educación, mentres cursen o ensino básico e o segundo ciclo de educación infantil.

Malia que a administración fala de “beneficios, tanto do sistema galego de servizos sociais como doutras administracións, dos que poden ser beneficiarias as familias acolledoras”, non son as familias acolledoras as que se benefician xa que, na práctica totalidade das axudas, cóbrense os gastos que orixina o propio menor tutelado (comedor escolar, libros de texto e material, cota de escola infantil pública) aos que debe facer fronte a administración, a mesma que ostenta a tutela e, á súa vez, presta o servizo.

Debemos sinalar novamente un aspecto que xa destacamos no informe do pasado ano: aínda que os datos económicos poden desviar a atención do argumento fundamental que é a absoluta prioridade do contorno familiar sobre o institucionalizado como canle de protección dos menores en situación de risco ou desamparo, convén reflexionar sobre o importantísimo desequilibrio que existe entre o custo por praza nun centro, propio ou concertado, e o custo por familia acolledora. Isto debería levar a unha reversión da situación que, en todo caso, pasa por fomentar o acceso a estímulos económicos que reforcen a decisión de acoller.

É obxectivo desta institución que as familias sexan peza central do sistema de protección e que as relacións entre os actores públicos e privados que teñen a responsabilidade de protexer e coidar aos menores nos que se declarou unha situación de desamparo (administracións públicas, familias extensas, familias alleas, entidades xestoras de programas de acollemento…) sexan articuladas sobre a base da confianza e sobre principios de colaboración e apoio mutuo en aras de atender ao interese máis necesitado de protección. Esta institución compromete todos os seus esforzos na consecución deste obxectivo. Para iso, debemos fomentar unha comunicación fluída entre a administración e as familias e as súas asociacións e neste obxectivo temos tamén o compromiso da administración.

5. Problemas derivados da garda, custodia e réxime de visitas en rupturas contenciosas entre os proxenitores

Este ano coñecemos queixas nas que se volvían a manifestar numerosos problemas derivados da ruptura entre os proxenitores (Q/669/16; Q/913/16; Q/930/16; Q/1070/16; Q/1075/16) e a falta dun plan de corresponsabilidade parental para tentar manter as relacións paterno-filiais á marxe dos desacordos entre a parella. Tramitamos queixas presentadas por avós (Q/18/16, Q/128/16) que nalgúns casos eran tamén acolledores en familia extensa deses menores. Dous expedientes foron obxecto de especial preocupación. En ambos se pon de manifesto o desacordo cos criterios seguidos polos correspondentes equipos técnicos adscritos aos servizos de familia e menores das distintas xefaturas territoriais da Consellería de Política Social.

Nun deles, que foi tramitado o ano pasado (Q/13678/15) e que houbo que reabrir este ano, a avoa acolledora oponse ao proxecto de reintegración familiar coa nai que o equipo técnico de menores está a promover de forma gradual por entender que os dous irmáns aos que ten en acollemento desde hai dous anos veríanse inmersos nun contorno de agresividade e violencia. A percepción do equipo técnico e os informes do punto de encontro sobre as habilidades da nai para facerse cargo dos fillos non coincide co escrito de acusación da Fiscalía Provincial de Pontevedra con ocasión dun episodio que tivo lugar en marzo de 2015. Polos feitos acaecidos, o fiscal atribúe á nai un delito de quebrantamento de condena, dous delitos de lesións leves no ámbito familiar en presenza de menores de idade; un delito de atentado contra axentes da autoridade, e unha falta de lesións leves. Aínda non se celebrou o acto de xuízo oral, e, en consecuencia, non hai unha resolución xudicial sobre o sucedido.

O equipo técnico entende que, pendente dun informe dos servizos sociais sobre a nai, non hai ningún motivo para seguir mantendo a situación de acollemento coa avoa

paterna, considerando que en todos os conflitos suscitados, hai un enfrontamento persoal coa avoa. O motivo da tutela foi unha denuncia da avoa por abandono que xudicialmente se foi resolta. Hai que considerar como unha medida de prudencia en interese dos menores esperar a que conclúa o procedemento penal antes de adoptar ningunha decisión sobre o retorno dos menores coa súa nai.

Noutro caso (Q/64840/16), resulta problemática a valoración que o equipo técnico de menores fixo dun episodio no que a avoa acolledora conducía baixo os efectos do alcol cun menor no interior do vehículo, considerando que se tratou dun episodio puntual. Aínda non recibimos o informe da administración sobre este caso, tras a presentación dun escrito de queixa pola outra avoa do menor con quen xa conviven en acollemento as súas tres irmás maiores.

> Os puntos de encontro familiar, que son un recurso esencial para o cumprimento de réxime de visitas, seguen sendo poucos (sete en toda a comunidade autónoma) e mal dotados.

Debemos chamar a atención sobre a necesidade de multiplicar estes espazos, procurando que non sexan pisos de tres ou catro habitacións senón lugares onde os nenos poidan gozar dun contorno adecuada para relacionarse cos seus proxenitores ou avós, con zonas ao aire libre e con espazos de xogo que eviten, como sucede agora, que as visitas tuteladas ou supervisadas consistan sempre en estar durante dúas horas (tempo máximo da visita) nunha habitación. Non se alcanzou aínda a imprescindible coordinación entre xulgado, órgano derivante e recurso, impoñéndose visitas nas resolucións xudiciais ou administrativas cuxos horarios ou frecuencia son de imposible cumprimento. A falta de medios e de persoal orixina a insuficiencia do recurso e listas de espera que son inaceptables para quen ten concedido un réxime de visitas polo órgano xudicial ou pola administración e que a propia administración incumpre.

6. Apoio económico estable ás familias

No informe do pasado ano subliñabamos a urxencia de intensificar as políticas públicas de apoio ás familias, que teñen que ver cun maior investimento público para a compensación dos custos que supón a crianza dos menores, especialmente ás familias numerosas. A Comunidade Autónoma de Galicia debe procurar establecer un marco fiscal estable e favorable ás familias, que consolide no tempo medidas de apoio, avaliando os

seus efectos a medio e longo prazo na irrenunciable esixencia da dinamización demográfica.

> É preciso que as políticas públicas que favorezan a natalidade, contribúan a equilibrar as cargas familiares e promovan a conciliación se manteñan no tempo a través de pactos políticos que garantan a súa permanencia.

En relación co imposto sobre a renda das persoas físicas, estableceuse unha nova escala aplicable ao tramo autonómico do IRPF para partir do 1 de xaneiro de 2016. A escala modifícase para todos os contribuíntes, avanzando na progresividade existente e pasando de 5 a 7 tramos. O obxectivo é reducir e redistribuír a carga tributaria, aumentando a renda dispoñible en mans das familias, fomentando o aforro e o investimento, ademais de conseguir un sistema tributario máis equitativo ao supoñer unha rebaixa para as rendas medias e baixas.

En relación co imposto de sucesións e doazóns, incorpóranse dúas modificacións. A primeira delas incrementa a redución para o Grupo II, con carácter xeral, dos 18.000 € actuais aos 400.000 € (adquisicións por descendentes e adoptados de 25 ou máis anos, cónxuxes, ascendentes e adoptantes). Con esta medida preténdese eliminar, no 99 % dos casos, case na súa totalidade, a tributación das herdanzas de pais a fillos e manter a redución incrementada para os descendentes de 21 a 24 anos, que se sitúa entre 900.000 € e 600.000 €. Esta modificación mellora a existente, que consistía nunha dedución do 100 % para aqueles contribuíntes que non superaban 125.000 € de base impoñible, polo que se elimina, ao ser xa innecesaria.

Con esta medida, segundo a exposición de motivos da lei, preténdese manter íntegro o patrimonio familiar e a capacidade económica da familia, que pasa a perder, en moitas ocasións, a renda que achegaba a persoa falecida.

Un problema que detectamos nun escrito de consulta e en varios expedientes de queixa producíase en relación coa interpretación que debe darse ao artigo 2 da Lei 40/2003, do 18 de novembro, de Protección ás Familias Numerosas, do que, na práctica, derívase a exclusión dun dos proxenitores do título de familia numerosa nos casos de separación ou divorcio. Este artigo delimita o concepto de familia numerosa a efectos desta lei e

entende por tal a integrada por un ou dous ascendentes con tres ou máis fillos, sexan ou non comúns. Este precepto interprétase pola Consellería de Política Social no sentido de que a equiparación establecida no artigo 2.2 c) é excluínte e, por tanto, só un dos pais ten dereito ao título. Así mesmo, interprétase que, neste caso, tal como se establece no parágrafo terceiro do devandito artigo, no caso de que os pais non se poñan de acordo, opera o criterio da convivencia.

A Consellería de Política Social considera que o proxenitor que ten deber de prestarlles alimentos aos fillos, pero non convive con eles nin ostenta a súa custodia, non ten dereito á expedición do título nin á expedición das correspondentes tarxetas do carné familiar galego agás que a persoa que ten a custodia asine a solicitude prestando o seu consentimento e achegando copia do seu D.N.I. Esta esixencia, que aparece na páxina web da Consellería de Política Social, carece de base normativa e, máis aínda, de sentido e non aparece nin na lei nin no seu regulamento. De acordo con esta previsión, a posibilidade de solicitar o título queda sometida ao consentimento expreso do cónxuxe que ten a custodia, que non é o sustentador económico exclusivo dos fillos, de quen se está separado ou divorciado mesmo por medio dun proceso contencioso, con quen é posible que non exista comunicación de ningún tipo ou que se negue a dar unha fotocopia do seu D.N.I. En cambio, a Consellería de Política Social non esixe o consentimento do proxenitor que sostén economicamente á familia, co que permite que o que ten a custodia poida solicitar a expedición do título ao seu favor sen comunicar nada ao outro. Na lóxica da norma, o proxenitor sustentador debe verse tamén favorecido polos beneficios que a lexislación concede. Interpretalo do modo que establece a normativa autonómica fai o contido da norma incongruente ou contraditorio coa realidade que se pretende regular, coa natureza das cousas e coa esencia das institucións, tal como foi exposto no informe do pasado ano. O criterio da convivencia só rexe para determinar a composición das unidades familiares en caso de desacordo dos pais sobre quen convive cun ou outro, posto que ninguén poderá ser computado, para os efectos desta lei, en dúas unidades familiares ao mesmo tempo (art. 3.3) pero, a diferenza da interpretación que fai a consellería, se non se dan simultaneamente a convivencia e a dependencia económica, pode solicitar o recoñecemento como familia numerosa o proxenitor de quen dependan economicamente os fillos, aínda que non exista convivencia.

Parecía necesario, por tanto, adoptar as disposicións oportunas para que se cumpra o tenor da lei e se permita ao pai ou nai divorciado ou separado con tres ou máis fillos – sexan ou non comúns, aínda que estean en distintas unidades familiares, sempre que se

atopen baixo a súa dependencia económica–, que poida optar por solicitar o recoñecemento da condición de familia numerosa, propoñendo a estes efectos que se teñan en conta fillos que non convivan con el, a cuxo fin deberá presentar a resolución xudicial na que se declare a súa obrigación de prestarlles alimentos. Nos supostos nos que xa se haxa expedido o título ao ascendente que tiña a custodia, sen contar co consentimento do proxenitor sustentador, deben adoptarse as disposicións apropiadas para que este poida exercer o mencionado dereito de que se expida o título ao seu favor xa que un dos motivos da lei é protexer ás familias numerosas formadas polo pai ou a nai separados ou divorciados con tres ou máis fillos, aínda que non exista convivencia, sempre que dependan economicamente de quen solicite tal recoñecemento. A tal fin, unha solución posible sería a inclusión no título de ambos os dous ascendentes, con independencia de que xa non exista vínculo conxugal.

A Consellería de Política Social aceptou a recomendación formulada para instar do Goberno de España os cambios normativos que procedan, co fin de evitar que a separación ou o divorcio dos ascendentes poida supoñer para un dos proxenitores a perda da súa condición de membro dunha familia numerosa ao non poder figurar ambos no mesmo título.

7. As medidas en materia de conciliación familiar e laboral

> A Consellería de Política Social aceptou a recomendación que fixo esta institución de manter aberta unha escola infantil por localidade durante os días laborables dos períodos de Nadal e Semana Santa.

Estes recursos abrirán, con independencia dun número mínimo de usuarios, para facilitar aos pais e nais con menores de 0 a 3 anos a conciliación familiar e laboral.

Nun escrito de queixa, presentado en 2015, a promotora indicábanos que tiña unha nena de 5 meses de idade, matriculada nunha escola infantil da Xunta de Galicia, e estaba a pagar 235,77 € de gardería con opción do servizo de comedor. Nestas escolas infantís, pagando a mensualidade completa, se non hai demanda de máis de 15 nenos péchase en períodos como Semana Santa, agosto e Nadal, e para poder considerárselle como demandante nesas datas, un mes antes tiñan que certificarlle no seu traballo que esas datas eran laborables para o traballador, ou demostrar que se padecía unha enfermidade grave. Estaba en completo desacordo coa necesidade de xustificar, con base en motivos

laborais ou enfermidades graves, a necesidade de levar á súa filla á escola infantil durante os citados períodos cando tiña que pagar integramente a mensualidade.

A consellería informou que as sucesivas ordes polas que se regula o procedemento de adxudicación de prazas nas escolas infantís 0-3 dependentes da anterior Consellería de Traballo e Benestar, actual Consellería de Política Social, establecen que durante o mes de agosto, así como determinados días de decembro e de Semana Santa, abrirá un só centro por localidade, sempre que exista unha demanda igual ou superior a 15 alumnos ou alumnas. De ser o caso, o seu peche diario efectuarase ás 17:00 horas. O informe alude á baixa asistencia que se rexistra nas escolas infantís nos citados períodos que xustifica a medida de abrir un só centro por localidade.

O informe indicaba que a enquisa se leva a cabo cun mes de antelación para poder planificar as quendas do persoal, xa que no caso de ter que abrir o centro nos citados períodos, a consellería debe buscar fórmulas para manter o centro aberto e conceder, ao mesmo tempo, os días que lle corresponden ao persoal segundo o convenio e que teñen que gozar neses períodos concretos de Semana Santa e Nadal, e non noutro período alternativo.

Finalmente, xustificaba a non dedución na cota polo previsto no artigo 5 do Decreto 49/2012.

Esta institución non compartía o criterio que aplicaba a consellería neste punto. A medida, segundo indica o informe, ten a súa orixe na necesidade de compatibilizar o dereito do persoal das escolas infantís ao goce dunha semana de vacacións en Nadal e en Semana Santa recollido no convenio colectivo único para persoal laboral da Xunta de Galicia, coa prestación do servizo ordinario ao alumnado, ao non ser posible, por cuestións orzamentarias, a substitución do persoal nos citados períodos.

O problema que se suscita é que a atención dos dereitos do persoal laboral recollidos no convenio ao goce de períodos de vacacións en Nadal e Semana Santa grava aos proxenitores dos nenos e nenas usuarios da escola infantil co deber de acreditar a necesidade dun servizo que están a pagar. A pesar de que o informe se refire a unha enquisa que se fai ás familias cun mes de antelación, na normativa e na práctica esíxeselles ás familias que deben xustificar, con base en motivos laborais ou enfermidades graves, a necesidade de levar ao menor ao centro durante os citados períodos. A resolución do 11 de febreiro de 2015 pola que se regula o procedemento de

adxudicación de prazas nas escolas infantís 0-3 dependentes da Axencia Galega de Servizos Sociais para o curso 2015/16 así o establece no artigo 4.2.

Esta institución considera que esta formulación non é adecuada. Non se pode esixir ás familias que acrediten motivos laborais ou enfermidades graves para levar aos nenos ou nenas á escola infantil nuns períodos que teñen pagados –xa que non se fai desconto algún na cota mensual de decembro ou do mes no que coincida a Semana Santa− por mor de que o persoal da escola ten dereito ao goce dunha semana de vacacións recollido no convenio colectivo. A escola infantil é un recurso esencial para as familias e a súa organización debe rexerse polos principios que establece a súa normativa. A Lei 13/2008, do 3 de decembro, de servizos sociais de Galicia, establece, no seu artigo 3, os obxectivos do sistema galego de servizos sociais, incluíndo entre estes o de proporcionar oportunidades e recursos que garantan a igualdade entre mulleres e homes e posibiliten a conciliación entre a vida persoal, familiar e laboral, así como o de garantir o apoio ás familias como marco de referencia no que se desenvolven as persoas. Así mesmo, a Lei 3/2011, do 30 de xuño, de apoio á familia e á convivencia de Galicia, recoñece no seu artigo 6, como un dos principios de responsabilidade pública, o de atender, apoiar e protexer as familias como núcleo fundamental da sociedade no cumprimento das súas funcións.

Xa que logo, as continxencias do persoal laboral das escolas infantís e os dereitos que se lles recoñezan por convenio en ningún caso poden condicionar a prestación ou limitación do servizo, nin a carga imposta aos pais de que xustifiquen a necesidade do recurso. Non é adecuado que os proxenitores teñan que solicitar dos seus empregadores a xustificación, con máis dun mes de antelación, das necesidades de cobertura dos seus postos de traballo (situación que en moitos casos é radicalmente imposible ou pode condicionar a organización doutro persoal laboral na empresa) nin moito menos que haxa que xustificar unha enfermidade grave para levar aos nenos e nenas á escola infantil en períodos distintos do mes de vacacións dos usuarios. Non pode esquecerse que o deber legal é que todas as persoas usuarias abonarán a contía de once mensualidades por curso, excepto nos casos establecidos no artigo 5 do Decreto 49/2012, do 19 de xaneiro, e no artigo 4.2 da citada resolución. Por tanto, insistimos, non cabe esixir que se xustifique a necesidade dun servizo que se está pagando. No caso concreto da persoa promotora da queixa, abona cotas de 235,77 euros mensuais.

Neste sentido, compréndese a previsión de que durante o mes de agosto, así como os días 21, 22 e 23 de decembro de 2015 e os días 21, 22 e 23 de marzo de 2016, abra un só centro por localidade debido a baixa asistencia que se rexistra nas escolas infantís nos

citados períodos. Con todo, non se pode compartir que os proxenitores, titores ou gardadores deban xustificar con base en motivos laborais ou enfermidades graves a necesidade de levar aos nenos ou nenas ao centro durante os citados períodos.

Tendo en conta que entre os obxectivos do sistema galego de servizos sociais atópase proporcionar oportunidades e recursos que garantan a igualdade entre mulleres e homes e posibiliten a conciliación entre a vida persoal, familiar e laboral, así como o de garantir o apoio ás familias, e partindo da base de que os nenos e nenas acoden á escola infantil como unha das vías de apoio á conciliación, non se debe esixir que os proxenitores ou titores teñan que xustificar con base en motivos laborais ou enfermidades graves a necesidade de levar aos nenos ou nenas ao centro durante determinados períodos para que o persoal laboral das escolas infantís poida gozar de días de vacacións polo feito de que se lles recoñecen por convenio.

En atención a esta circunstancia, e considerando que as familias usuarias pagan por todo o ano excepto o mes de vacacións dos nenos e nenas, é dicir, once mensualidades íntegras, recomendouse á Consellería de Política Social que adoptase medidas para que quedase aberta unha escola infantil por localidade, sen que se esixa un número mínimo de solicitudes nin a xustificación da necesidade do recurso. Dada a configuración legal deste servizo social e dada tamén a prioridade do gasto público nas medidas que favorezan a dinamización demográfica –entre as que ocupa un lugar preponderante a rede de escolas infantís–, non se considera adecuado que se xustifique a suspensión da prestación do servizo ordinario ao alumnado, en que non é posible, por cuestións orzamentarias, a substitución do persoal nos citados períodos.

A Consellería de Política Social aceptou a recomendación formulada. A xerencia da Axencia Galega de Servizos Sociais respondeu que eran conscientes da necesidade de mellorar en aspectos tan importantes como é a conciliación da vida laboral e familiar das familias galegas, que é un dos obxectivos básicos que se perseguen desde a Consellería de Política Social.

Tras estudar con detalle a recomendación e as posibilidades das que dispón ese organismo para levalas a cabo, desde a Axencia Galega de Servizos Sociais decidiuse que na próxima resolución pola que se regule o procedemento de adxudicación de prazas nas escolas infantís 0-3 dependentes da Axencia Galega de Servizos Sociais para o curso 2017/2018, levará a cabo unha modificación que consistirá en abrir un centro por localidade nas datas sinaladas sen esixir unha asistencia mínima de usuarios. É dicir, non sería necesario reunir un mínimo de 15 alumnos por localidade para a apertura da escola

infantil como se require a día de hoxe. Isto levaría a establecer unha quenda rotatoria entre as escolas da mesma localidade. Deste modo, a Axencia Galega de Servizos Sociais garante para o próximo curso a apertura dunha escola infantil 0-3 en cada unha das localidades onde ten centros da súa titularidade. Sen prexuízo do anterior, a xustificación da necesidade do recurso será máis flexible que a que se está solicitando nestes momentos.

IV. RESOLUCIÓNS DO VALEDOR DO POBO

RESOLUCIONS DA ÁREA DE MENORES					
Nº	EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	ENLACE
1	Q/556/16 a Q/575/16	Centro de Menores Santo Anxo de Rábade	Conselleria de Política Social 30/06/2016	ACEPTADA	Q/556/16 a Q/575/16
2	Q/12571/16	Adxudicación dos campamentos de verán da Xunta de Galicia	Conselleria de Política Social 11/08/2016	NON ACEPTADA	Q/12571/16
3	Q/14313/15	Imposibilidade de figurar no carné de familia numerosa cos seus fillos por atoparse separado	Conselleria de Política Social 29/09/2016	ACEPTADA	Q/14313/15
4	Q/63743/16	Falta de control de límites de idade en acceso a salas de cine	Vicepresidencia e Consellería da Presidencia, Admóns. Públicas e Xustiza 14/11/2016	NON ACEPTADA	Q/63743/16
5	Q/63743/16	Falta de control de límites de idade en acceso a salas de cine	Vicepresidencia e Consellería da Presidencia, Admóns. Públicas e Xustiza 30/12/2016	NON ACEPTADA	Q/63743/16

V- CONSIDERACIÓNS FINAIS

1.- En canto ás **relacións familiares dos menores**, a entrada en vigor da Lei Orgánica 8/2015, do 22 de xullo, e da Lei 26/2015, do 28 de xullo, que modifican o sistema de protección á infancia e á adolescencia supoñen un reto para as administracións públicas que esixe a posta de marcha dalgunhas medidas dirixidas a inverter a tendencia destes últimos anos.

En 2016 non se produciu aínda a análise sobre a adaptación da rede de centros á necesidades actuais dos menores que forman parte do sistema de protección senón que se incluíu na Estratexia Galega para a Infancia e a Adolescencia, mesmo pendente de

aprobación, e xeradora, como toda estratexia, de longos períodos de concreción de obxectivos e posta en marcha de medidas. Iso determina, entre outras cousas, que non se axustou a tipoloxía dalgúns centros, como Santo Anxo de Rábade, aos centros específicos de protección para menores con problemas de conduta; que non se abordou a revisión das prazas en centros concertados e que non se invertiu a dinámica dos ingresos de menores.

-En canto aos acollementos en familia extensa, séguense a aplicar os criterios da Circular nº 5/2010, do 25 de xuño, sobre instrucións para unificar e homoxeneizar criterios nos acollementos familiares en familia extensa e allea, e a Instrución do 8 de marzo de 2012, sobre o pago dos acollementos familiares. Prodúcense queixas por falta de apoio económico aos acolledores familiares, xeralmente avós, que fai imposible para moitas familias a decisión de acoller a eses menores que, non pode esquecerse, están baixo a tutela da administración.

A consellería informounos que está a traballar para lograr unha solución satisfactoria e mellorar as compensacións económicas do acollemento e a compatibilidade entre as diferentes axudas coa remuneración de acollemento. Neste sentido e dentro do seu campo competencial, a consellería propuxo a eliminación da incompatibilidade coa percepción da RISGA e elevou ao Ministerio competente na materia a compatibilidade da remuneración dos acollementos en familia extensa coas pensións mínimas de supervivencia. Esta institución insiste en que deben estudarse todas as medidas necesarias para equiparar os distintos tipos de acollemento entendendo que as prestacións económicas deben ir vinculadas aos menores que están en situación de tutela por parte das entidades públicas e que non deben depender das rendas familiares nin de se existen ou non vínculos de parentesco entre os acolledores e os menores. As actuacións deben ir orientadas neste sentido.

-Neste ámbito das relacións familiares, avanzouse moi pouco nos problemas derivados da garda, custodia e réxime de visitas en rupturas contenciosas entre os proxenitores. Os informes psicosociais séguense a encomendar por parte dos órganos xudiciais prioritariamente ao Imelga, que continúa acumulando atrasos e denuncias en canto á falta de especialización das persoas que forman os equipos en psicoloxía forense e, particularmente, en psicoloxía xurídica do menor. Esta situación parece derivar do propio sistema de provisión destes equipos. Non se producen en todo caso, para cubrir novas prazas ou vacantes, procesos selectivos que valoren a especialidade en psicoloxía forense senón que a evidente insuficiencia dos equipos leva a que se reforcen a través de contratos eventuais por acumulación de tarefas entre o persoal laboral do grupo I,

categoría 6, que son titulados superiores psicólogos, en quen se considera só como mérito a experiencia ou formación en Psicoloxía forense, non como requisito de admisión; en relación aos traballadores sociais do grupo II, categoría 18, non barema unha formación específica.

Séguense a recibir queixas de persoas inmersas en procesos xudiciais de familia que denuncian parcialidade na conclusión do informe, decisións arbitrarias en canto á duración ou número de entrevistas, criterios subxectivos para valorar a idoneidade dun réxime de custodia, con apreciacións e opinións persoais dos técnicos derivadas, en moitas ocasións, dunha única entrevista de apenas uns minutos. Non hai unha vinculación a un órgano ante o que deban responder deontoloxicamente. Coincidimos coa oficina do Defensor do Pobo en que é imprescindible un protocolo de actuación dos equipos psicosociais e a posibilidade de impugnar estes informes periciais en sede xudicial en base a uns criterios obxectivos. Como viñemos sinalando desde esta institución nos últimos informes, e ponse de manifesto nunha recomendación da defensora do Pobo, débese *incluír nos protocolos o número mínimo de persoas que deben formar cada equipo psicosocial, cal debe ser a súa formación teórica e a súa contribución ao informe, así como os criterios e a metodoloxía do proceso de avaliación psicosocial pericial e da elaboración do informe resultado do mesmo, tales como o número e duración das entrevistas con cada unha das partes, os prazos nos que se debe elaborar a pericia, a obrigatoriedade da firma dos profesionais que interveñen, a estrutura do informe, e a descrición das probas realizadas, documentos utilizados e os fundamentos nos que se basea o informe, entre outras cuestións que se consideren relevantes*. É evidente que resulta un servizo controvertido e problemático que a administración ten a responsabilidade de articular adecuadamente para evitar as graves consecuencias que ten no marco das relacións familiares.

-Os puntos de encontro familiar, que son un recurso esencial para o cumprimento de réxime de visitas, seguen sendo poucos (sete en toda a comunidade autónoma) e mal dotados. Debemos chamar a atención sobre a necesidade de multiplicar estes espazos, procurando que non sexan pisos de tres ou catro habitacións senón lugares onde os nenos poidan gozar dunha contorna adecuada para relacionarse cos seus proxenitores ou avós, con zonas ao aire libre e con espazos de xogo que eviten, como sucede agora, que as visitas tuteladas ou supervisadas consistan sempre en estar durante dúas horas (tempo máximo da visita) nunha habitación. Non se alcanzou aínda a imprescindible coordinación entre xulgado, órgano derivante e recurso, impoñéndose visitas nas resolucións xudiciais ou administrativas cuxos horarios ou frecuencia son de imposible cumprimento. A falta de medios e de persoal orixina a insuficiencia do recurso e listas de espera que son

inaceptables para quen ten concedido un réxime de visitas polo órgano xudicial ou pola administración que a propia administración incumpre.

2.- En canto ao **marco fiscal estable e favorable ás familias,** que consolide no tempo medidas de apoio, producíronse importantes avances no apoio fiscal ás familias. En relación co imposto sobre a renda das persoas físicas, estableceuse unha nova escala aplicable ao tramo autonómico do IRPF para partir do 1 de xaneiro de 2016. A escala modifícase para todos os contribuíntes, avanzando na progresividade existente. O obxectivo é reducir e redistribuír a carga tributaria, aumentando a renda dispoñible en mans das familias, fomentando o aforro e o investimento, ademais de conseguir un sistema tributario máis equitativo ao supoñer unha rebaixa para as rendas medias e baixas.

3.- No **marco do plan de dinamización demográfica**, a Consellería de Política Social impulsou en 2016 o *Bono Concilia*, programa de axudas económicas directas ás familias para contribuír ao pago total ou parcial dunha praza nunha escola infantil 0-3 privada da súa elección. Trátase dunha subvención variable en función da renda do solicitante, de entre 45 e 250 euros mensuais por fillo, que se pode empregar unicamente para pagar a gardería. Ao redor de 1400 familias sen praza na rede autonómica, que ten preto de 20.500 prazas, gozan destas axudas, reformulación do anterior "cheque infantil". O orzamento dedicado a soster esta prestación pasará de 1,7 a 3,4 millóns de euros para 2017.

A Consellería de Política Social aceptou a recomendación que fixo esta institución de manter aberta unha escola infantil por localidade, con independencia dun número mínimo de usuarios, durante os días laborables dos períodos de Nadal e Semana santa, para facilitar aos pais e nais con menores de 0 a 3 anos a conciliación familiar e laboral, flexibilizando a xustificación da necesidade do recurso neses períodos non lectivos.

Convocouse un programa polo que se establecen as axudas económicas ás familias para a atención a domicilio de nenas e nenos menores de tres anos a través do programa *Bono coidado*, que subvenciona, en función da renda familiar, os gastos de coidador a domicilio en caso de enfermidade do menor e imposibilidade de seren coidado polos membros da unidade familiar, enfermidade da persoa coidadora habitual e outros supostos. Convócanse tamén as prestacións económicas de pago único por fillos menores de tres anos para as persoas que non estean obrigadas a presentar a declaración do imposto sobre a renda das persoas físicas.

Impulsouse a posta en marcha de casas niño e púxose en marcha o programa de tarxeta benvida, axuda económica destinada ás familias con nenas ou nenos nados durante o ano 2016, co fin de contribuír a cubrir os gastos derivados da súa crianza durante o primeiro ano de vida en produtos básicos, como leite e outros alimentos infantís, cueiros, produtos de hixiene infantil e produtos farmacéuticos.

Todas estas medidas supoñen un claro avance nos obxectivos de dinamización demográfica e conciliación que consideramos moi positivos.

ÁREA DE CULTURA E POLÍTICA LINGÜÍSTICA

I. INTRODUCIÓN

Desde o punto de vista normativo, o artigo 148.1 da Constitución recoñece o dereito das comunidades autónomas para asumir competencias en materia de patrimonio monumental de interese da comunidade autónoma ou en materia de fomento da cultura, competencias que deben compatibilizarse co sinalado no seu artigo 149.1.28, que establece a competencia exclusiva do Estado en materia de defensa do patrimonio cultural, artístico e monumental español contra a exportación e a expoliación; e museos, bibliotecas e arquivos de titularidade estatal, sen prexuízo da súa xestión por parte das comunidades autónomas.

Neste marco, o Estatuto de autonomía de Galicia asumiu, no seu artigo 27.18, a competencia exclusiva en materia de patrimonio histórico, artístico, arquitectónico e arqueolóxico de interese de Galicia, sen prexuízo do que dispón o artigo 149.1.28 da Constitución; arquivos, bibliotecas e museos de interese para a Comunidade Autónoma e que non sexan de titularidade estatal; conservatorios de música e servizos de belas artes de interese para a Comunidade Autónoma. O seu artigo 32 declara que lle corresponde á Comunidade Autónoma a defensa e promoción dos valores culturais do pobo galego.

A Lei 8/1995, do 30 de outubro, do patrimonio cultural de Galicia, foi a primeira norma xurídica autonómica que configurou un marco legal propio para os bens culturais de Galicia, sentou as bases para a súa protección e difusión, estableceu os procedementos e instrumentos específicos para garantir a súa conservación, e un réxime sancionador para corrixir as infraccións que afectasen ó patrimonio cultural galego. Ao ano seguinte, a Lei 3/1996, do 10 de maio, de protección dos Camiños de Santiago, supuxo o recoñecemento da importancia dos Camiños de Santiago, de relevancia histórica e universal, parte integrante do patrimonio cultural de Galicia e recoñecido como patrimonio da humanidade pola Unesco.

Este ano aprobouse a Lei 5/2016, do 4 de maio, do patrimonio cultural de Galicia que vén unificar ambas as dúas leis nunha soa norma reguladora do patrimonio cultural de Galicia, mantendo as peculiaridades derivadas da natureza dos Camiños de Santiago e aproveitando a unificación dos aspectos comúns a todos os bens integrantes do patrimonio cultural de Galicia, como son o réxime de obrigacións xerais de conservación e o réxime sancionador.

O preámbulo da nova lei alude á integración da protección do patrimonio nas demais políticas sectoriais e a aposta pola colaboración interadministrativa e a participación

cidadá. Son realmente obxectivos ambiciosos pois están, hoxe en día, moi lonxe da realidade dunha gran parte dos nosos bens culturais desde o punto de vista da protección, a conservación, o acrecentamento, a difusión e o fomento do patrimonio cultural galego.

Como novidades, a lei do patrimonio cultural de Galicia de 2016 reduce a dous as categorías de bens, bens declarados de interese cultural e bens do Catálogo do Patrimonio Cultural de Galicia; regúlase nun título específico o patrimonio inmaterial e noutro, o réxime de protección dos Camiños de Santiago, respectando as súas peculiaridades; regúlanse os distintos patrimonios específicos que integran o patrimonio cultural galego, o réxime dos museos, a acción de fomento e, finalmente, a actividade inspectora e o réxime sancionador.

> Só cabe esperar que esta nova lei do patrimonio cultural sexa un instrumento eficaz e operativo para impulsar, dunha vez, unha auténtica sensibilización e compromiso da cidadanía galega coa protección, a difusión e o incremento do seu acervo cultural que é tanto como dicir cos seus sinais de identidade como pobo.

En canto aos dereitos lingüísticos no ámbito das administracións públicas, la Constitución Española supuxo un importante instrumento a favor do recoñecemento da realidade plurilingüe de España. Tanto o castelán como "as demais linguas españolas serán oficiais nas respectivas Comunidades Autónomas de acordo cos seus Estatutos (art. 3.1 e 2 Constitución); ao ordenar constitucionalmente a realidade plurilingüe da nación española establece un réxime de cooficialidade lingüística (Sentenza do Tribunal Constitucional 337/1994, do 23 de decembro, fundamento xurídico 6). Así, na organización territorial do Estado Autonómico que configuraron a Constitución e os Estatutos de Autonomía existen territorios, como é o caso de Galicia, dotados dun estatuto de cooficialidade lingüística nos que -como establece a STC 82/1986, fundamento xurídico 3- o uso polos particulares de calquera lingua oficial efectivamente ten plena validez xurídica nas relacións que manteñan con calquera poder público radicado no devandito territorio, "sendo o dereito das persoas ao uso dunha lingua oficial un dereito fundado na Constitución e o respectivo Estatuto de Autonomía". Xa que logo, establécese a co-oficialidade de ambos os dous idiomas e o principio de non discriminación idiomática. O Estatuto de Autonomía de Galicia (EAG), establece (art. 5) o que segue:

"1- A lingua propia de Galicia é o galego. 2- Os idiomas galego e castelán son oficiais de Galicia e todos teñen o dereito de coñecelos e de usalos. 3.- Os poderes públicos de Galicia garantirán o uso normal e oficial dos dous idiomas e potenciarán o emprego do galego en todos os planos da vida pública, cultural e informativa, e disporán os medios necesarios para facilita-lo seu coñecemento. 4- Ninguén poderá ser discriminado par causa da lingua."

Así pois, un dos dereitos que nos compete tutelar é o dereito ao uso normal do galego como idioma propio de Galicia, como tamén supervisar a efectividade do deber estatutario que afecta os poderes públicos da Comunidade de garantir o uso normal e oficial dos dous idiomas e da potenciación do emprego do galego en todos os planos da vida pública, cultural e informativa.

O artigo 4 apartado 1º da Lei 3/1983, do 15 de xuño, de normalización lingüística, especifica que o galego, como lingua propia de Galicia, é a lingua oficial das institucións da comunidade autónoma, da súa administración, da administración local e das entidades públicas dependentes da comunidade autónoma, e que tamén o é o castelán, como lingua oficial do Estado.

O plan xeral de normalización da lingua galega marca como obxectivo asegurar que na administración autonómica o galego sexa a lingua habitual nas relacións internas, nas relacións entre as administracións e nas relacións cos cidadáns, co que se logrará, deste xeito, consolidar o galego como lingua xeral de referencia na administración autonómica.

O art. 54 apartado 11 da Lei 7/2007, do 12 de abril, do estatuto básico do empregado público establece que os empregados públicos garantirán a atención ao cidadán na lingua que o solicite e sempre que sexa oficial no territorio.

O art. 7 da Lei 5/1997, do 22 de xullo, da administración local de Galicia, especifica que o galego, como lingua propia de Galicia, tamén o é da súa administración local.

A Lei 1/2010 do 11 de febreiro, de modificación de diversas leis de Galicia para a súa adaptación á Directiva 2006/123/CE do Parlamento Europeo e do Consello, do 12 de decembro de 2006, relativa aos servizos no mercado interior, establece na súa disposición adicional sexta, relativa ao fomento do uso da lingua galega na actividade dos prestadores de servizos, que os que operen en territorio da Comunidade Autónoma de Galicia, con independencia do lugar de establecemento orixinario, deberán respectar o marco legal vixente en materia lingüística, especialmente a partir da Lei 3/1985, do 15 de xuño, de normalización lingüística, con arranxo ao disposto no apartado 4 do artigo 1 da Directiva 2006/123/CE, do Parlamento Europeo e do Consello, do 12 de decembro de 2006, relativa aos servizos no mercado interior. A estes efectos, favorecerán a

normalización progresiva do uso do galego na prestación dos seus servizos e deberán ofrecer aos seus destinatarios a posibilidade de manter a comunicación oral e escrita en lingua galega.

Na normativa galega máis recente, a Lei 1/2015, do 1 de abril, de garantía da calidade dos servizos públicos e da boa administración recolle no seu artigo 38 o estatuto xeral das persoas usuarias, a chamada Carta galega dos servizos públicos, que prevé, entre outros aspectos que as persoas usuarias dos servizos públicos autonómicos, con independencia da modalidade en que se presten, terán os mesmos dereitos respecto da prestación do servizo público terán dereito a utilizar e a ser atendidas, á súa elección, na lingua galega ou castelá nas súas relacións orais e escritas co prestador do servizo. A estes efectos, tanto nos supostos de xestión directa como indirecta, adoptaranse as medidas organizativas do servizo necesarias para a garantía deste dereito. O galego será a lingua de uso normal e preferente en tódalas actividades relacionadas coa organización e prestación dos servizos públicos.

Na área de cultura, os expedientes de queixa que coñecemos en 2016 incidiron, do mesmo xeito que en anos anteriores, na falta dunha adecuada protección a determinados elementos do patrimonio cultural galego, principalmente na denuncia de afeccións a xacementos arqueolóxicos.

Boa parte destas queixas están motivadas por obras de construción ou acondicionamento de infraestruturas viarias e por explotacións mineiras. Neste sentido, volvéronse a recibir varias queixas sobre o impacto no xacemento arqueolóxico da Cova de Eirós da explotación mineira D. Isidro n° 6043, en Triacastela (Lugo).

Tramitamos tamén varios expedientes por falta de resposta de escritos ou solicitudes de información ante a Dirección Xeral de Patrimonio Cultural e por atrasos en expedientes sancionadores ou na tramitación de denuncias.

En política lingüística, as queixas derivaron de discriminacións na utilización dunha das dúas linguas oficiais no territorio da Comunidade Autónoma ou do uso inadecuado de topónimos.

Ademais, presentáronse menos expedientes de queixa relativos a validacións e homologacións de títulos e certificados de lingua galega.

II. DATOS CUANTITATIVOS

Das queixas tramitadas na área de Cultura e Política Lingüística que foron presentadas en 2016, un total de 38 tiñan como obxecto o desacordo da persoa promotora de queixa coa utilización dunha das linguas cooficiais. Delas, 19 foron presentadas polo presidente da Mesa pola Normalización Lingüística, das que 18 foran recibidas por esta organización a través da denominada *Liña do galego*.

A isto hai que engadir seis queixas presentadas tamén pola Mesa pola Normalización Lingüística e que foron remitidas ao *Defensor del Pueblo* por ter como obxecto determinadas actuacións da Axencia Estatal de Administración Tributaria, e por tanto, á administración xeral do Estado, realizadas exclusivamente en castelán: en particular, o servizo de notificacións electrónicas da AEAT; o servizo de atención ao contribuínte nunha oficina da Axencia Tributaria; o servizo telefónico de axuda para a declaración do IRPF; a falta dun modelo tributario en galego; a inexistencia dunha versión en galego do programa PAI ou a imposibilidade de facer a declaración da renda en galego.

Presentáronse cinco queixas por teren recibido información ou documentación exclusivamente en galego.

Un total de dezaoito expedientes tiveron como obxecto queixas en materia de patrimonio cultural. Só catro recaeron sobre cuestións deportivas.

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	70		70	
Admitidas	59	84,29%	59	84,29%
Non admitidas	5	7,14%	5	7,14%
Remitidas ao Defensor del Pueblo	6	8,57%	6	8,57%

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	24	40,67%	24	40,67%
En trámite	35	59, 33%	35	59, 33%

As queixas inadmitidas, cinco, foron polos seguintes motivos: nun caso, non se produciu ningún tipo de actuación administrativa previa que puidese ser supervisada; outro escrito poñía de manifesto dificultades para acceder a libros parroquiais por parte dun investigador, non sendo competencia do Valedor do Pobo; en tres expedientes non se constatou ningunha actuación irregular. Un deles, en particular, poñía de relevo que a páxina *web* desta institución iniciábase, por defecto, en castelán (Q/64294/16). Referirémonos a este asunto ao analizar a nosa actividade de supervisión.

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2016, a situación actual é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2015	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2016
2013	2	0	2	2	0
2014	6	0	6	6	0
2015	15	2	17	17	0

III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN

1. Cultura e patrimonio cultural

O primeiro que cómpre sinalar é que é de lamentar o incumprimento do deber de colaboración con esta institución por parte da Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria, na súa Dirección Xeral de Patrimonio Cultural. Mantense abertos varios expedientes de queixa dos que non recibimos aínda o primeiro informe por parte da administración e que, por tanto, non puidemos valorar nin resolver. Houbo que formular varios recordatorios de deberes legais e advertencias. Este feito produce nos cidadáns que promoven as súas queixas perante o Valedor do Pobo un particular rexeitamento, porque ven entorpecida unha vía de investigación e supervisión que, en

moitos casos, era a única alternativa ante a falta de resposta da administración aos seus escritos, reclamacións ou solicitudes de acceso a información.

Así sucede no expediente Q/209/16 aberto como consecuencia dun escrito referente a unhas obras promovidas polo Concello de Dodro que poderían afectar gravemente a un castro da aldea de Imo, xacemento arqueolóxico catalogado no PXOM de Dodro e que goza de protección de Grao II integral en todo o seu perímetro. Aínda que atravesado por unha pista, apreciábase a estrutura do parapeto defensivo. Nesa queixa indicábase que facía uns meses, o Concello de Dodro incluíu dentro dun Plan de Cooperación Provincial denominado "Acceso a Revixós e outros" a obra "Camiño de Castro á estrada de Teaio" que, tal e como estaba proxectada, levaría a destrución de elementos do castro así como a colocación de tubos de formigón, movementos de pedras… etc. Ante as preguntas formuladas pola Unidade Veciñal de Dodro, o goberno local afirmou que a obra estaba autorizada pola Dirección Xeral de Patrimonio Cultural. O certo é que o proxecto se autorizou en decembro de 2014 cunhas específicas condicións que figuraban no informe técnico de Patrimonio, excepto as obras de ampliación do camiño entre Castro e Teaio onde as actuacións limitaríanse á limpeza e mantemento do camiño, sen ampliacións. A obra executouse tal como estaba proxectada.

Tras a denuncia, en marzo de 2016, o persoal especialista en arqueoloxía da Consellería visitou o lugar dos feitos denunciados e informou que no ámbito denunciado foron realizadas obras de prolongación da plataforma e de colocación de tubaxe de drenaxe que incumprían as condicións nas que se outorgou a autorización administrativa. Concedeuse ao Concello de Dodro un prazo de alegacións sobre as dilixencias informativas e o contido do informe técnico emitido, trámite que foi cumprimentado polo concello. En abril de 2016, a Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria informounos que estaban pendentes de valoración técnica as alegacións enviadas polo Concello de Dodro e que unha vez que se analizasen e se valorase o alcance das afeccións potenciais, seguiríase o procedemento correspondente, ben co arquivo das dilixencias ou ben coa incoación dun procedemento sancionador no caso de que se concluíse a existencia probada dunha falta tipificada e fora identificada a súa responsabilidade.

En setembro de 2016, a persoa que promoveu o expediente comunicounos que aínda non se resolvera nada polo que solicitamos información complementaria á Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria. Tras tres requirimentos, tivemos que facer un recordatorio de deberes legais e unha advertencia posto que aínda non nos remitiron o informe.

No expediente Q/63698/16, tres estudosos especialistas na arte rupestre galega manifestaban que o patrimonio arqueolóxico galego ten no conxunto de petróglifos prehistóricos ao aire libre (catro mil anos de antigüidade), un dos seus compoñentes máis

senlleiros, posuidor dunhas singularidades que fan que brille con luz propia no panorama da arte rupestre europea. Os gravados son materia sensible que demandan traballos de limpeza e mantemento para asegurar a súa conservación. A proliferación da matogueira e de arbustos na súa contorna déixaos sen ningunha protección cando se producen incendios forestais, provocando as altas temperaturas a súa destrución pola ruptura das capas superficiais. As obras incontroladas e os traballos no monte sen adoptar medidas preventivas son outros dos riscos aos que están sometidos.

As insculturas son BIC (Bens de Interese Cultural) e, en consecuencia, gozan do máximo grao de protección. En teoría, o marco normativo (Lei de Patrimonio Histórico Español de 1985, Lei 8/1995, do 30 de outubro, do patrimonio cultural, e Lei 5/2016, do 4 de maio, do patrimonio cultural de Galicia) debería ser suficiente para asegurar o seu coidado e preservación. Con todo, a realidade é que unha parte considerable destes gravados rupestres -incluídos algúns dos máis singulares como a emblemática Pedra das Ferraduras- corren un grave risco, non só de deterioración, senón de desaparición, ante o incumprimento da normativa por parte da Xunta e de moitos concellos. No seu escrito de queixa denunciaban que a administración responsable en materia cultural nin sequera elaborou un inventario cunha carta de riscos, despreocupándose da divulgación deste patrimonio, labor que están a facer -con poucos medios e moita vontade- diversos colectivos de afeccionados. Este abandono e deixamento pode privar non só ao pobo galego, senón a toda cidadanía en xeral, do goce dunha das manifestacións artísticas máis valiosas polo seu valor intrínseco de patrimonio cultural da humanidade.

As pinturas e gravados prehistóricos da cornixa cantábrica e máis os da zona levantina gozan deste recoñecemento. O conxunto de gravados rupestres prehistóricos ao aire libre galego atópase sen esa salvagarda, desprotexido. A arte rupestre é a materia identitaria que mellor nos define. O repertorio de insculturas xeométricas e figurativas galegas é, sen ningunha dúbida, dos máis representativos de Europa. Esta manifestación cultural atesoura, ademais, un rico patrimonio inmaterial, de xeito que ao redor destes xacementos arqueolóxicos o pobo foi construíndo ao longo do tempo un discurso popular xenuíno que reflicte non só parte da súa cosmovisión senón tamén toda unha valiosa mostra de construción cultural da paisaxe.

Ante esta queixa solicitamos información á consellería. Aínda que se admitiu a trámite a mediados de outubro de 2016, a Dirección Xeral de Patrimonio Cultural non remitiu aínda o preceptivo informe.

O mesmo cabe dicir do expediente Q/13006/16, sobre o estado de conservación da torre de Sande, no Concello de Cartelle. Este expediente foi promovido por ADEGA xa en 2012 (Q/7/12). En xaneiro dese ano solicitamos información á Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria que nos manifestou que, á vista do informe do 22

de febreiro de 2012 da Subdirección Xeral de Protección do Patrimonio Cultural, a Dirección Xeral de Patrimonio Cultural remitiu un escrito aos propietarios do devandito inmoble para requirirlles, ao amparo do artigo 25 da Lei 8/1995, do 30 de outubro, do patrimonio cultural de Galicia, (en diante LPCG), a adopción das medidas necesarias para o cumprimento dos deberes de conservación e protección para asegurar a súa integridade e evitar a súa perda, destrución ou deterioración; comunicarlles que, de non adoptalas, a Administración podería executalas subsidiariamente a costa do obrigado, de acordo co establecido no art. 98 da Lei 30/1992, do 26 de novembro, de réxime xurídico das administracións públicas e do procedemento administrativo común; e advertirlles da posibilidade de incoar un procedemento sancionador pola presunta comisión dunha infracción grave (art. 91.c) LPCG) ou moi grave (art. 92.c) LPCG).

Catro anos despois, ADEGA comunicounos que a situación non experimentara ningún cambio. En agosto de 2016 solicitouse informe á Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria. No momento de peche deste informe, formuláronse tres requirimentos, un recordatorio de deberes legais e unha advertencia, sen que a administración nos informara da situación denunciada na queixa.

Na Q/63917/16, relativa á protección do xacemento arqueolóxico da mámoa de Salgueirón, o Concello de Mos respondeu de forma case inmediata á solicitude de información indicando que xa realizara unha visita de comprobación á zona, iniciando así a colaboración nos trámites coa Dirección Xeral de Patrimonio Cultural como administración competente para levar a cabo a posta en valor, a protección e a difusión da Mámoa do Alto do Marco no monte Salgueirón. Comunicaba que nas seguintes semanas faríase unha nova visita para estudar as necesarias actuacións de sinalización e delimitación da mámoa para evitar impactos, aínda que a localización do megalito é no Concello de Ponteareas.

O concello informou que se comunicou aos interesados os trámites realizados así como as actuacións para levar a cabo. Aínda non recibimos o informe do Concello de Ponteareas.

Tramitamos tamén varios expedientes por falta de resposta de escritos ou solicitudes de información ante a Dirección Xeral de Patrimonio Cultural (Q/209/16; Q/13006/16; Q/63907/16; Q/63908/16) e por atrasos en expedientes sancionadores (Q/470/16) ou na tramitación de denuncias (Q/209/16).

Como apuntamos na introdución, seguimos recibindo queixas promovidas por persoas ou por asociacións de defensa ambiental ou cultural polas condicións de preservación da Cova de Eirós, A Graxeira e A Cabaxa (Q/12685/16; Q/63728/16; Q/63608/16; Q/63609/16, como continuación doutros expedientes iniciados xa en 2014. No momento de peche deste informe, varias queixas promovidas este ano seguen en trámite no que

respecta aos aspectos de protección dos xacementos arqueolóxicos ao non recibirse os informes.

Hai que ter en conta que a Cova de Eirós é Ben de Interese Cultural por ministerio da lei. O artigo 40 da Lei 16/1985, do 25 de xuño, de Patrimonio Histórico Español manifesta que, conforme ao disposto no seu artigo 1º, forman parte do Patrimonio Histórico Español os bens mobles ou inmobles de carácter histórico, susceptibles de ser estudados con metodoloxía arqueolóxica, fosen ou non extraídos e tanto se atopen na superficie ou no subsolo, no mar territorial ou na plataforma continental. Forman parte, así mesmo, deste patrimonio os elementos xeolóxicos e paleontolóxicos relacionados coa historia do home e as súas orixes e antecedentes. Segundo o parágrafo 2º deste artigo 40, quedan declarados Bens de Interese Cultural por ministerio desta Lei as covas, abrigos e lugares que conteñan manifestacións de arte rupestre.

Cova de Eirós é un xacemento arqueolóxico do Paleolítico Medio que contén arte rupestre. É obxecto dun proxecto de investigación arqueolóxico coordinado pola Universidade de Santiago de Compostela. O principal problema que se expón é que na súa contorna existe unha explotación mineira ao ceo aberto, que leva activa, en diferentes procesos, desde hai aproximadamente 30 anos. En 2014, en Concello de Triacastela solicitou o informe da Consellería de Cultura en relación co procedemento de legalización da licenza de actividade desa explotación mineira. O informe foi emitido pola Dirección Xeral de Patrimonio Cultural, no marco das súas competencias en xuño de 2014, establecendo unha serie de medidas para poder desenvolver a actividade de extracción nese ámbito.

Na actualidade, a fronte de explotación está xa afastada da cova, aínda que se expuxeron conflitos en relación cunha pista mineira aberta sobre ela. En 2016 presentáronse os proxectos para a monitorización e vixilancia ambiental da cova, co obxecto de facer un seguimento da actividade en todo tipo de factores ambientais. Para iso é esencial contar cun informe preliminar sobre o estado de Cova de Eirós que permita avaliar calquera dano ou perigo, informe no que se veu traballando polos técnicos. No ámbito de protección do patrimonio cultural relativo ao xacemento de Cova de Eirós e ás súas manifestacións de arte rupestre, non existen evidencias de danos producidos polos feitos denunciados e estase a facer un protocolo adecuado do sistema que permita evitar os riscos ou, no seu caso, coñecer as afeccións potenciais para tomar as medidas necesarias.

É preciso, en calquera caso, que exista unha absoluta coordinación de acción entre os diferentes ámbitos implicados (patrimonio cultural, augas, ordenación do territorio, actividade económica mineira…), as administracións autonómica e local e a empresa, e así parece que se está a obrar. Sen prexuízo de intensificar todas as accións relativas á protección da cova e á súa seguridade (avaliación de riscos para a estabilidade da

estrutura da cova, informes xeolóxicos, recollida sistemática de datos…) debe poñerse de manifesto que é precisamente neste momento cando se esta a producir un control permanente do xacemento, un estudo da cova con metodoloxía arqueolóxica e existe unha guía técnica para definir adecuadamente a liña de traballo en materia de protección e conservación.

Para finalizar, debemos sinalar un expediente de queixa presentado con motivo da elaboración do Catálogo das Paisaxes de Galicia (Q/659/16) no que se denunciaban inconsistencias e erros sobre a metodoloxía aplicada, os procesos técnicos postos en marcha e os graves erros que, a xuízo dos promotores do expediente, reflectíanse nos resultados obtidos desde o punto de vista da realidade territorial, que privaban de rigor e solvencia ao documento mesmo. Ademais recibimos outras dúas queixas sobre as anomalías nos procesos de participación pública postos en marcha. A investigación sobre estes expedientes, dada a súa complexidade e a súa relevancia, segue aberta.

2. Política lingüística

A) Web do Valedor do Pobo accesible por defecto en castelán

Recibimos unha queixa na que se sinalaba que a páxina web desta institución iniciábase, por defecto, en castelán (Q/64294/16).

> A institución do Valedor do Pobo mantén un firme compromiso na defensa dos dereitos lingüísticos dos galegos e de potenciación do uso da lingua nos nosos portais web institucionais.

Esta institución foi unha das seleccionadas precisamente no grupo de “Pioneiros do .gal” na nosa comunidade e, por tanto, das primeiras institucións que empregaron este dominio nas súas direccións web.

Nesta liña de traballo, a institución do Valedor do Pobo non só mostrou compromiso, senón que exerce con responsabilidade os seus deberes en materia de normalización lingüística. Tamén a área de comunicación exerce esta tarefa con rigor, tentando dar prioridade en todas as súas comunicacións e mensaxes ó uso da lingua galega. E así sucede coas direccións electrónicas de acceso ao portal institucional. De feito, cando se teclea en calquera navegador as nosas direccións web www.valedordopobo.gal ou www.valedordopobo.com, por defecto, a primeira vez que se entra mostrarase a páxina na súa versión en galego. Se non se eliminan os datos de navegación, a seguinte vez que

se acceda visualizarase a versión (en galego ou en castelán) que quedou activa a última vez que se accedeu.

Porén, pode ocorrer algo distinto se se empregan os motores de procura na localización da nosa web. De feito, a procura en Google polo nome da institución leva á páxina en castelán. Este funcionamento responde aos propios criterios de indexación dese motor que, como indican os servizos informáticos, dependen de numerosos factores como a configuración dos navegadores dos usuarios, o coñecemento do lugar onde se localizan os equipos, de indexacións realizadas hai anos, etc. Con todo, na medida en que sexa posible, procurarase atopar fórmulas que eviten que o primeiro resultado sexa a páxina en castelán.

Con este buscador en concreto, hai anos que o Valedor do Pobo mostrou proactividade. Se se atende aos resultados do motor, que inclúe "reseña" na zona dereita dos resultados, o Valedor do Pobo mantén actualizado o seu perfil con datos reais de localización, horario e servizos de atención ao público. Nesa zona é posible acceder directamente á versión galega da web premendo en "*sitio web*".

B) Queixas da Mesa pola Normalización Lingüística no ámbito da administración sanitaria

En síntese, as queixas recollían diversas reclamacións a causa do incumprimento, por parte do Sergas, da lexislación sobre a oficialidade do galego e dos dereitos lingüísticos da cidadanía ao ser excluído o galego de determinadas actuacións ou centros sanitarios. Algunhas das situacións ou feitos denunciados presentaban certa complexidade na súa investigación. Parte desas queixas non se referían a actos e resolucións da Administración pública da Comunidade Autónoma no que incumbe ao ámbito de competencias da Consellería de Sanidade e do Sergas, polo que non se pode falar dunha actuación administrativa en sentido propio senón actos de particulares que non podemos supervisar. As denuncias relativas á cartelería non fixa son problemáticas xa que, as veces, o propio persoal sanitario coloca carteis con indicacións aos usuarios que tentan organizar un servizo ou unha unidade, non tendo o Sergas ningunha responsabilidade sobre esas comunicacións (expedientes Q/63999/16; Q/64000/16).

Noutros casos, a denuncia é xenérica e impide realizar unha investigación de acordo co procedemento establecido na lei reguladora desta institución xa que non hai elementos para cualificar os feitos. Así ocorre no relativo a queixa de que "a cafetería do Complexo Hospitalario Universitario de Santiago de Compostela fai exclusión do galego". Non se especifica quen nin cal é a actuación da administración que promove tal exclusión. Deste xeito, non é posible solicitar da Consellería que informe sobre o obxecto da queixa (Q/63930/16).

O mesmo ocorre co folleto informativo con consellos sanitarios para as viaxes ao estranxeiro (Q/63932/16). Non consta nin quen nin onde se entregou exclusivamente en castelán no caso de seren solicitado en galego. O folleto está editado e publicado tamén en galego (accesible na ligazón

http://www.sergas.es/saude-publica/Documents/946/ConSanViax.pdf);

Existe hai outro folleto con referencias específicas á vacinación, tamén en galego.

As enquisas sobre a calidade dos servizos sanitarios en determinadas áreas asistenciais están tamén en galego e en castelán polo que non é posible detectar unha exclusión do galego, non tendo constancia de quen e en que centro sanitario foi entregada a enquisa exclusivamente en castelán (Q/63935/16)

A plataforma web de cita previa está habilitada en galego e en castelán e aparece por defecto en galego se se teclea a dirección no navegador. Se se accede por motor de procura, o feito de que apareza nunha ou noutra lingua depende da configuración do navegador do usuario, dos criterios de procura ou mesmo dos criterios de indexación do propio navegador, e non é resultado dunha actuación administrativa previa excluínte do galego xa que, en todo caso, pódese utilizar en galego e aparecerá sempre en galego se o usuario configura as súas procuras nesta lingua.

O programa de xestión interna e as plataformas dixitais de formación como a da Axencia de Coñecemento en Saúde (ACIS) atópanse tamén en galego e en castelán (Q/63937/16).

No relativo ás faltas de ortografía nalgúns carteis, esta institución non pode investigar esta cuestión pola súa falta de concreción xa que se refire a carteis do servizo de urxencias do Complexo Hospitalario de Ourense pero non se especifica cales nin as faltas. O máis adecuado é que cando se detecten faltas de ortografía nos carteis ou comunicacións en galego, sexa o propio cidadán quen o poña en coñecemento da xerencia correspondente para que sexan corrixidas (Q/63936/16).

Sobre o uso do galego nas publicacións da páxina de Facebook de Bibliosaúde, trátase dunha rede social e non da páxina web institucional desta biblioteca virtual do Sistema Público de Saúde de Galicia. Hai que sinalar que Bibliosaúde está constituída pola rede de bibliotecas dos centros sanitarios e servizos centrais, é dicir, é unha biblioteca dixital para os profesionais e usuarios dos servizos públicos de saúde. A páxina é accesible en galego e en castelán. As publicacións fanse na lingua elixida polo autor ou autores. A denuncia que figura no escrito de queixa de que o galego se usa de cando en vez na páxina de Facebook non constitúe unha irregularidade administrativa que esta institución teña capacidade de supervisar (Q/64002/16).

Outras das queixas refírense á atención presencial e telefónica e a información nos taboleiros de anuncios exclusivamente en castelán no Centro de Saúde do Concello da Ponche (Q/63931/16), a ausencia do uso do galego no servizo de urxencias do Hospital do Salnés (Q/63933/16); aos carteis médicos exclusivamente en castelán no Complexo Hospitalario de Pontevedra (Q/63934/16); e aos menús dos enfermos ingresados no Complexo Hospitalario Universitario de Santiago de Compostela (Q/64003/16), só en castelán. Tamén nalgún destes supostos, o contido da denuncia é xenérico e non resultaba posible identificar un acto administrativo ou unha resolución da administración sanitaria que tivese un resultado excluínte do uso do galego.

Con todo, á vista do contido dos escritos de queixa, esta institución, formulou á Consellería de Sanidade a recomendación de que tanto a consellería de Sanidade como a xerencia do Servizo Galego de Saúde velen polo cumprimento da lexislación sobre a oficialidade do galego ao amparo do disposto no artigo 6.3 da Lei 3/1983, do 15 de xuño, de normalización lingüística e adopten as medidas precisas para que o idioma galego figure en toda a sinalización interna e externa dos Centros Sanitarios. Tamén que a documentación escrita elaborada nos centros sanitarios para usos internos e externos (circulares, notas interiores, folletos, follas de instrucións, formularios, etc.), sexa redactada en galego, ao amparo da vixente Instrución 11/2005 sobre o emprego do galego nos documentos da Consellería de Sanidade e do Sergas, sen prexuízo da cooficialidade do castelán e da garantía do uso normal e oficial dos dous idiomas polos poderes públicos da comunidade autónoma, nos termos establecidos polo artigo 5 do Estatuto de Autonomía de Galicia.

A recomendación foi integramente aceptada. A resposta manifesta que a Consellería e o Servizo Galego de Saúde, así como, o resto das entidades instrumentais adscritas, cumpren e fan cumprir a legalidade vixente e, especialmente, no referido á Lei de normalización lingüística e a súa normativa de desenvolvemento. Nunha organización tan extensa como a rede de centros sanitarios do Servizo Galego de Saúde é relativamente frecuente que, puntualmente, prodúzase algunha disfunción no uso do idioma.

> Tanto as persoas que utilizan o idioma galego como as que utilizan o idioma castelán teñen garantido o uso da lingua que prefiran en calquera centro sanitario e a administración sanitaria procura que, na medida do posible, toda a información estea nos dous idiomas ou no idioma que indique o usuario.

Por tanto, acepta a recomendación do Valedor do Pobo e a administración sanitaria adoptará as medidas oportunas para que se respecten os dereitos idiomáticos da poboación galega.

C) Outras situacións de vulneración dos dereitos lingüísticos

En varios expedientes de queixa denunciouse a utilización do castelán en contra da opción lingüística do cidadán, manifestada de forma expresa.

En ocasións, é a propia administración a que vulnera a normativa sobre o uso das linguas. No expediente Q/511/16, a persoa promotora sinalaba que nos paneis de información turística da AP-9, o nome de Illa da Toxa aparecía en castelán, *Isla de La Toja*. Inicialmente, dirixímonos ao Ministerio de Fomento, invocando o deber de colaboración, por ser o titular da vía, para que nos informase sobre a titularidade da devandita sinalización e, no seu caso, se a empresa concesionaria *Autopistas del Atlántico, C.E.S.A.* (AUDASA) tivo en conta na sinalización o Real Decreto 1545/2007, do 23 de novembro, polo que se regula o Sistema Cartográfico Nacional cuxo artigo 24.1 prevé que corresponde á *Dirección General del Instituto Geográfico Nacional* a aprobación do *Nomenclátor Geográfico Básico de España*, no que se rexistrarán: a) As denominacións oficiais das comunidades autónomas, as provincias, as illas, os municipios e as entidades locais de poboación, así como as súas variacións acordadas polas Administracións públicas competentes.

Hai que destacar que a denominación oficial desa illa é Illa da Toxa, en galego. Así figura tamén no nomenclátor por unidade poboacional do INE (36 Pontevedra, 022 Grove (O) 011400 TOXA (ILLA DA).

A *Secretaría General de Infraestructuras* informou que a rotulación en ambas as linguas fora instalada pola Axencia Galega de Turismo, titular da devandita sinalización. Tras dirixirnos á Axencia, remitíusenos un escrito informando que o 20 de xuño de 2016 procedeuse á corrección do erro na denominación da Illa da Toxa nos paneis de información turística localizados na autoestrada AP-9, nos que xa só aparece o nome oficial en galego.

En análogo sentido, o ano pasado denunciouse a exclusión do uso do galego nos indicadores, rótulos e contidos explicativos do Museo “Casa da Navegación” no Concello de Baiona. Emitiuse unha resolución na que se instaba ao concello para introducir o galego nos textos do discurso expositivo da Casa da Navegación.

Na resposta sinalouse que desde o concello puxéronse as bases para proceder a esta reforma, aprobando desde primeiros do ano 2016 unha partida orzamentaria para este fin, e que esta modificación levaba un tempo de execución. Finalizáronse as obras de adaptación da nova redacción dos textos ao espazo dispoñible e a redacción dos mesmos, someténdose ao servizo de Normalización Lingüística da Deputación de Pontevedra e finalmente á produción e instalación dos carteis. No informe do concello pedíanse desculpas polo tempo transcorrido para atender esta reclamación pero as actuacións relativas á inclusión do galego sumáronse a un plan xeral de melloras que se acometeron en todo o espazo expositivo, relacionadas coa accesibilidade, redución da altura das vitrinas de exhibición, inclinación de paneis gráficos para a mellor comprensión lectora, a retirada de elementos que non permitían unha circulación fluída para persoas con mobilidade reducida, ampliación da gráfica existente e incorporación de pezas novas cedidas por institucións museísticas como o Museo do Mar de Galicia e o Museo Massó. Todo iso requiriu unha redistribución do discurso expositivo, adaptándoo á cronoloxía histórica local e que en diante quedarán expostas na colección permanente da Casa da Navegación de Baiona.

No marco desta reforma e tendo en conta a notable ampliación de pezas do patrimonio local que requirían unha explicación, a nivel museográfico mellorouse a presentación dos contidos, en relación á inclusión do galego en novas follas de sala e folletos, e en todos os textos que van debullando o discurso expositivo.

A Casa da Navegación reabriu as súas portas o día 18 de novembro de 2016, incorporando na súa cartelería, rótulos e textos explicativos o galego, de modo que o Concello de Baiona aceptou a recomendación formulada.

Recibíronse queixas polo uso incorrecto de topónimos oficiais por parte da Dirección Xeral de Institucións Penais (Q/12410/16), ou por parte de funcionarios de forzas e corpos de seguridade do Estado. No expediente Q/501/16, unha persoa dirixiuse mediante a súa dirección electrónica ao servizo da Policía *Soporte Servicio de Atención al Ciudadano* (soporte.sacdni@policia.es) para formular unha consulta telemática, recibindo unha breve resposta de que non entendía o seu “dialecto”. A Xefatura Superior de Policía de Galicia informounos que, unha vez realizadas as investigacións pertinentes, comprobouse que esa concreta consulta foi atendida desde o Servicio Central de Atención al Ciudadano del DNIe, do Centro de Proceso de Datos da *Dirección General de la Policía*, en Madrid, que vén asumindo preto de 1500 consultas mensuais.

O uso do termo "dialecto" foi debido a un erro ou lapsus do operador, polo que se pediron expresas desculpas precisando que, en ningún caso tivo unha finalidade despectiva respecto da lingua galega, que, segundo indica o informe, non chegou a ser identificada como tal polo operador en cuestión. Non houbo en ningún caso unha intención pexorativa senón que se tratou dun caso de ignorancia por parte dun traballador do Centro de Proceso de Datos da *Dirección General de la Policía* en Madrid, erro polo que a Xefatura Superior de Policía en Galicia solicitou expresamente desculpas. De calquera xeito, o coñecemento desta situación pode servir para mellorar os procesos de atención ao cidadán e a adopción das medidas técnicas precisas neste tipo de servizos para que se respecten os dereitos lingüísticos de todos os cidadáns.

Tamén o Instituto Galego de Consumo actuou de forma indebida nun procedemento arbitral. No expediente Q/63679/16 o interesado indicaba que, a pesar de ser o galego a lingua oficial da súa elección no procedemento incoado ante ese organismo, non se respectaron os seus dereitos lingüísticos remitíndolle o laudo arbitral en castelán. Por tanto, consideraba vulnerados os seus dereitos fundamentais e entendía que se deu unha discriminado por razón de lingua. Segundo a lexislación vixente, a parte ou o interesado terá dereito a que se lle fagan as comunicacións ou se lle notifique na lingua oficial que elixa. Os documentos públicos outorgados en Galicia poderanse redactar en galego ou castelán. De non haber acordo entre as partes, empregaranse as dúas linguas. En ningún momento do procedemento preguntóuselle pola súa opción lingüística, impoñendo a presidenta do órgano arbitral a lingua castelá en todo o proceso e na documentación, baseada nunha suposta opción lingüística da parte demandada que, como se desprende do laudo arbitral, non estivo presente no acto de conciliación.

Tras solicitar información ao Instituto Galego de Consumo, informóusenos que se lle deu traslado ao reclamante, por correo electrónico, da tradución en galego do laudo obxecto da queixa. Esta situación non nos pareceu adecuada polo que formulamos ao IGC unha recomendación que foi aceptada.

Tamén se formulou un recordatorio de deberes legais no sentido de observar con rigor a normativa aplicable en materia da lingua dos procedementos nunha comunidade como Galicia na que existe cooficialidade lingüística.

Como xa se sinalou no seu día, aplícaselle a este organismo autónomo o disposto na lexislación autonómica correspondente sobre o uso da lingua (art. 36 da Lei 30/1992, do 26 de novembro e art. 15 da vixente Lei 39/2015, do 1 de outubro). Neste caso, ademais

da lexislación xeral sobre normalización lingüística, o artigo 38 da Lei 1/2015, do 1 de abril, de garantía da calidade dos servizos públicos e da boa administración en Galicia, recolle o estatuto xeral das persoas usuarias na Carta galega dos servizos públicos. En particular, terán dereito a utilizar e a seren atendidas, segundo a súa elección, na lingua galega ou castelá nas súas relacións orais e escritas co prestador do servizo. Para estes efectos, tanto nos supostos de xestión directa como indirecta, adoptaranse as medidas organizativas do servizo necesarias para a garantía deste dereito. O galego será a lingua de uso normal e preferente en todas as actividades relacionadas coa organización e prestación dos servizos públicos. Ao mesmo tempo, a Lei 2/2012, do 28 de marzo, galega de protección xeral das persoas consumidoras e usuarias establece no artigo 45, como idioma nas relacións coa administración, que todas as comunicacións que realice a administración competente en materia de consumo serán realizadas en galego, salvo elección manifestada de forma expresa do destinatario da comunicación respecto dun dos idiomas oficiais da Comunidade Autónoma de Galicia.

En cambio, noutro expediente (Q/63794/16) solicitouse a declaración de utilidade pública dunha asociación. No procedemento é preceptiva a emisión dun informe, que ten carácter vinculante, por parte do *Ministerio de Hacienda* –non dos seus órganos con sede na Comunidade Autónoma de Galicia-, para o que o órgano instrutor débelle remitir copia da solicitude e de todo o expediente en lingua castelá (artigo 36.3 da Lei 30/1992). A documentación achegada pola asociación tiña carácter técnico e revestía certa complexidade, ademais de ser extensa polo que, para os efectos de axilizar a tramitación do procedemento, solicitouse a colaboración da asociación, consistente na achega dun exemplar da documentación en lingua castelá, ademais do xa presentado en lingua galega, co fin de remitir o expediente coa maior celeridade posible ao Ministerio para que emitise o preceptivo informe de carácter vinculante. A Secretaría Xeral Técnica da Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza actuaba nese procedemento como órgano tramitador. Con todo, ao non achegar a asociación a copia traducida, o órgano tramitador realizou a tradución, tal como está legalmente previsto.

Neste caso, a solicitude da administración de achegar unha copia da documentación en castelán non constituíu unha actuación irregular ou lesiva de dereitos senón que se tentou axilizar unha tramitación complexa e que, preceptivamente, segundo a lexislación do procedemento administrativo aplicable ao caso, requiría a achega dun exemplar traducido ao castelán. En todo caso, a administración cumpriu os seus deberes na tramitación da declaración, do que debe subliñarse que é un procedemento a instancia de parte (artigo 32.1 da Lei orgánica 1/2002).

A vulneración de dereitos lingüísticos prodúcese tamén noutros ámbitos. O expediente Q/13016/16 foi promovido ao considerar discriminado o galego pola compañía Vueling. No voo Vigo-Barcelona utilizouse o catalán, xunto co castelán e o inglés, nas mensaxes a bordo na cabina do avión. No voo de volta, Barcelona-Vigo non se utilizou, porén, o galego, senón só o castelán. Vueling é unha compañía aérea privada e esta institución non ten competencias sobre compañías mercantís nin en cuestións reguladas polo dereito privado, pero ao considerar que na queixa poñíase de manifesto unha posible situación de discriminación entre as linguas oficiais españolas, e que a defensa e promoción da lingua galega é unha competencia específica desta institución, dirixímonos á dirección da liña aérea para que nos facilitase información sobre o problema que motivou a queixa. A dirección da compañía aérea remitiunos un escrito no que nos comunicaba que, en primeiro lugar desexaban pedir desculpas polas molestias ocasionadas, indicando que en ningún momento era intención da compañía que os pasaxeiros se sentisen discriminados pola utilización dos diferentes idiomas; e que pasaban nota da reclamación ao departamento correspondente para que a tivesen en conta nos próximos voos.

O mesmo cabe dicir da queixa presentada pola falta de atención en galego por parte da empresa concesionaria do aparcadoiro da Estación de ferrocarril de Santiago de Compostela, que foi respondida no mesmo sentido de compromiso co respecto aos dereitos lingüísticos dos cidadáns. No Centro de Control e Atención ao Cliente, situado en Barcelona, dáse servizo de información permanente aos usuarios dos aparcadoiros que xestiona a empresa pero no momento en que se produciu esa incidencia non había ningún empregado que falase galego, polo que se trasladaron desculpas.

Debemos lembrar que a Lei 1/2010 do 11 de febreiro, de modificación de diversas leis de Galicia para a súa adaptación á Directiva 2006/123/CE do Parlamento Europeo e do Consello, do 12 de decembro de 2006, relativa aos servizos no mercado interior, establece na súa disposición adicional sexta, relativa ao fomento do uso da lingua galega na actividade dos prestadores de servizos, que os que operen en territorio da Comunidade Autónoma de Galicia, con independencia do lugar de establecemento orixinario, deberán respectar o marco legal vixente en materia lingüística, especialmente a partir da Lei 3/1985, do 15 de xuño, de normalización lingüística, ao abeiro do disposto no apartado 4 do artigo 1 da Directiva 2006/123/CE, do Parlamento Europeo e do Consello, do 12 de decembro de 2006, relativa aos servizos no mercado interior. A estes efectos, favorecerán a normalización progresiva do uso do galego na prestación dos seus servizos e deberán ofrecer aos seus destinatarios a posibilidade de manter a comunicación oral e escrita en lingua galega.

Tamén a administración de xustiza deu lugar a algunha queixa polo uso do castelán. No expediente Q/63875/16, o promotor da queixa comunicábanos que non era atendido nos Xulgados de Viveiro na lingua da súa elección, o galego. As súas declaracións no xulgado non foran recollidas en galego, e os funcionarios do xulgado comunicáronlle que non contaban con medios técnicos para transcribir ao castelán as declaracións que se fan en galego. A Lei 3/1983, do 15 de xuño, de normalización lingüística, establece no seu artigo 7 que no ámbito territorial de Galicia, os cidadáns poderán utilizar calquera das dúas linguas oficiais nas relacións coa Administración de Xustiza. As actuacións xudiciais en Galicia serán válidas e producirán os seus efectos, calquera que sexa a lingua oficial empregada. En todo caso, a parte ou o interesado terá dereito a que se lle de traslado ou notifique na lingua oficial que elixa. A Xunta de Galicia promoverá, de acordo cos órganos correspondentes, a progresiva normalización do uso do galego na Administración de Xustiza. Esta situación púxose en coñecemento da Sala de Goberno do Tribunal Superior de Xustiza de Galicia, para os efectos oportunos.

O uso exclusivo do galego suscitou tamén queixas en cidadáns que optan polo castelán en exercicio dos seus dereitos lingüísticos. No expediente Q/532/16, a queixa dirixíase contra a ordenanza de normalización lingüística do Concello de Ferrol. Nesa queixa, esencialmente, indicábase que os tribunais de xustiza declararan, xa en 2006, a ilegalidade de varios artigos da ordenanza de normalización lingüística do Concello das Pontes, e como consecuencia do de Ferrol, pois ambas son idénticas. En ambas as dúas exclúese ao castelán como lingua oficial e só menciónase o galego. Presentáronse numerosas reclamacións para que se cumpra a lei, entre outras cuestións, respectando o dereito para recibir calquera notificación ou información do concello en castelán.

En relación co motivo da queixa, o Concello de Ferrol comunicou que se garante a utilización das dúas linguas, galego e castelán, por parte da cidadanía e na súa atención por parte da Administración local e en ningún caso prodúcese unha vulneración dos dereitos dos cidadáns que desexan utilizar o castelán. Todos os funcionarios están capacitados para atender en ambas as linguas, no plano escrito e oral e así o fan. Calquera cidadán que nun momento puntual reclame a atención en lingua galega ou castelá é atendido. Respecto da exclusión do castelán na ordenanza de normalización lingüística –aprobada por unanimidade en sesión plenaria-, esta normativa, de acordo coa lexislación autonómica, ten como obxectivo a normalización da lingua galega e, por tanto, fai referencia a ela pois o castelán non é obxecto dun proceso de normalización e os deberes e dereitos con relación a ela están claramente establecidos en normas de rango superior e obrigado cumprimento.

Esta ordenanza non exclúe o castelán, senón que se limita a regular os usos da lingua galega na Administración local conforme ao establecido na Lei 3/1983 de normalización lingüística aprobada polo Parlamento galego e a Lei 5/1988, do 21 de xuño, do uso do galego como lingua oficial polas entidades locais. A administración local reitera que non se produce ningunha vulneración do dereito dos cidadáns para seren atendidos en castelán. Esta atención, como é natural, inclúe o dereito para recibir todas as notificacións e comunicacións oficiais do concello na lingua oficial da súa elección, sen prexuízo de que a administración local haxa asumido o compromiso de promover o uso do galego entre os seus cidadáns.

O mesmo sucedeu co Concello da Coruña (Q/12968/16), as páxinas web dos centros educativos (Q/13381/16) ou a recepción de información do *Servicio Estatal de Empleo* en galego (Q/63837/16).

D) O uso do topónimo de Ribeira

Tres expedientes de queixa, un deles reaberto (Q/21760/14; Q/42/15; Q/52/16) tiveron como obxecto, novamente, a utilización do topónimo de Ribeira. Este último expediente engadíase a outros sobre a mesma cuestión que se viñeron tramitando nesta institución. No caso derivado do expediente Q/1548/09 formulouse o 19 de novembro de 2009, un recordatorio de deberes legais ao concello que consideramos que non foi aceptado e así figurou no correspondente informe desta institución ao Parlamento de Galicia.

Con ocasión da tramitación do expediente P.1.Q/21760/14 requirimos informe ao Concello de Ribeira sobre o uso do topónimo Riveira na documentación, información e comunicación oficial. Pola súa banda, o expediente P.3.Q/42/15 referíase á rotulación da nova lonxa de Ribeira, polo que requirimos información a Portos de Galicia que tamén nos fixo chegar o seu informe.

Como conclusión, formulouse ao Concello de Ribeira un recordatorio de deberes legais e a Portos de Galicia, a recomendación de proceder, en canto fose posible, a cambiar a rotulación da lonxa de Ribeira, utilizando o topónimo oficial.

Coa data do 26 de febreiro, o Concello de Ribeira remitiu a preceptiva resposta á resolución formulada e nela indícase que, desde épocas pasadas, o topónimo usado neste Concello foi Riveira, coa grafía “v” e por ese motivo hoxe en día aparece así en sinais, publicacións, entradas na internet ou outro tipo de documentación, nas que os redactores acoden ás fontes tradicionais para referirse a ese municipio. Esta duplicidade

no uso está a provocar moitos desacordos. Coa intención de solucionar esa duplicidade en todos os ámbitos, solicitouse desde o concello a intervención do Seminario de Onomástica da Real Academia Galega.

Como é sabido, a Comisión de Toponimia que redactou o Nomenclátor da Xunta xa non está activa, e é este Seminario de Onomástica da Real Academia Galega quen se está ocupando da revisión e salvagarda da toponimia de toda Galicia. Dáse a circunstancia de que ao longo deste ano 2016, segundo comunicouse, serán os lugares de Ribeira que aparecen no Nomenclátor os que sexan obxecto de revisión. O concello solicitará tamén ao Seminario a revisión da grafía do topónimo "Riveira" para que así se incorpore no Nomenclátor, unha vez que finalicen as correccións dedicadas aos concellos da provincia da Coruña, para fixar e consolidar o uso adecuado do topónimo.

E) Cursos de certificación de lingua galega CELGA

Este ano recibíronse moi poucas queixas sobre esta cuestión. Destacamos unha recomendación formulada á Secretaría Xeral de Política Lingüística nunha queixa relativa á denegación da validación de créditos de lingua galega cursados en estudos de grao a efectos da obtención do certificado de lingua galega CELGA 5.

De acordo coa argumentación xurídica e técnica exposta no seu informe, a administración concluía que a resolución da Secretaría Xeral de Política Lingüística denegando a validación era acorde co disposto na Orde do 16 de xullo de 2007 pola que se regulan os certificados oficiais acreditativos dos niveis de coñecemento da lingua galega. Con todo, tendo en conta que o Anexo I da Orde do 16 de xullo de 2007 non especifica nin describe o contido dos créditos de lingua galega que deben cursarse e certificarse para conseguir a validación polo CELGA 5, considerouse adecuado que a Secretaría Xeral de Política Lingüística elaborase unha táboa de validacións ou fixese público, cos oportunos trámites, o catálogo de créditos universitarios que computan para a consecución por validación da certificación de Celga 5, de maneira que se garanta o coñecemento, por parte de todos os interesados, da específica formación en lingua galega que deben acreditar posuír para que se lles validen materias de lingua galega, en cumprimento do principio de seguridade xurídica.

A Secretaría Xeral comprometeuse a proceder canto antes a ampliar, a través dunha nota publicada na páxina web www.lingua.gal, a información recollida no punto 5.c) do anexo I da Orde do 16 de xullo de 2007 pola que se regulan os certificados oficiais acreditativos dos niveis de coñecemento da lingua galega (Celga), modificada pola Orde do 10 de

febreiro de 2014, no que atinxe ao tipo de contidos que deben incluír as materias universitarias cuxos créditos son computables para os efectos da súa validación polo Celga 5. A tarefa ten dificultades técnicas derivadas da constante alteración nos plans de estudos das diversas titulacións universitarias que supón que materias que no seu día eran computables a estes efectos, hoxe, os seus equivalentes xa non o sexan. Dada a inseguridade que a propia mobilidade dos plans universitarios pode xerar á hora de distinguir as materias que son computables ou non a efectos da súa validación polo Celga 5, a Secretaría Xeral de Política Lingüística considera máis fiable ampliar a información a partir da referencia, máis que a unha listaxe concreta de materias, ao tipo de contidos destas, que deberán ser específicos de lingua galega (e non doutras materias relacionadas coa lingua como a literatura galega, a historia da lingua galega, etc.) e adecuarse ás competencias establecidas para o nivel Celga 5 de acordo co programa recollido no anexo III da devandita Orde do 16 de xullo de 2007.

IV. RESOLUCIÓNS DO VALEDOR DO POBO

RESOLUCIONES DEL ÁREA DE CULTURA E POLÍTICA LINGÜÍSTICA					
Nº	EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	ENLACE
1	Q/14610/15	Imposibilidade de uso das piscinas públicas de Elviña na Coruña	Secretaría Xeral para o Deporte 15/01/2016	Aceptada	Q/14610/15
2	Q/21760/14	Topónimo do Concello de Ribeira	Concello de Ribeira 20/01/2016	Aceptado	-
3	Q/42/15	Corrección de toponimia na lonxa de Ribeira	Conselleira do Mar 20/01/2016	Aceptada	Q/42/15
4	Q/42/15	Corrección de toponimia na lonxa de Ribeira	Concello de Ribeira 20/01/2016	Aceptado	-
5	Q/52/16	Topónimo do Concello de Ribeira	Concello de Ribeira 20/01/2016	Aceptado	-
6	Q/13321/15	Vulneración do dereito ao uso do castelán polo resultado dun proceso selectivo	Universidade de Vigo 16/02/2016	Aceptado	-
7	Q/534/16	Estado do Castelo de Castro Caldelas	Concello de Castro Caldelas 21/06/2016	Aceptada	Q/534/16
8	Q/470/16	Expediente sancionador	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria 13/07/2016	Aceptada Pendente de Efectividade	-
9	Q/12590/16	Denegación da validación do CELGA 5	Secretaría Xeral de Política Lingüística 11/08/2016	Aceptada	Q/12590/16

10	Q/63679/16	Negativa do Instituto Galego de Consumo a remitir a documentación dun procedemento arbitral en galego	Instituto Galego de Consumo 16/11/2016	Aceptado	
11	Q/63930/16 á Q/63937/16, Q/63999/16, Q/64000/16, Q/64002/16, Q/64003/16, Q/64090/16 e Q/64857/16	Utilización do idioma galego na sinalización interna e externa dos Centros Sanitarios, e na documentación escrita	Consellería de Sanidade 29/12/2016	Aceptada	Q/63930/16 e outras

V- CONSIDERACIÓNS FINAIS

En materia de cultura e patrimonio cultural, xa sinalamos que os obxectivos que se propón a nova Lei 5/2016, do 4 de maio, distan moito da situación actual do patrimonio cultural galego. Xa no seu título preliminar "recolle esta lei unha serie de disposicións xerais que definen o patrimonio cultural de Galicia desde unha perspectiva ligada ao seu uso e goce pola cidadanía e que o conciben como un instrumento de cohesión social e desenvolvemento sustentable que dá soporte, como elemento integrador, á identidade do pobo galego. Establece ademais o ámbito de competencias e o réxime de colaboración interadministrativa, fomentando a colaboración de todas as administracións implicadas na protección e promoción do patrimonio cultural de Galicia".

Na realidade práctica, hai mostras constantes da falta de sensibilidade de moitos concellos para preservar o seu patrimonio cultural, ligada en moitos casos a intereses urbanísticos. Xa o ano pasado insistimos en que se comproba aínda unha clara desidia para protexer o patrimonio cultural no ámbito municipal, que tolera construcións inacabadas, fóra de ordenación, apartadas da tipoloxía construtiva propia da contorna ou con elementos contrarios a un mínimo sentido estético nas proximidades de bens de interese cultural ou de bens catalogados.

A administración autonómica ha manifestado, nas ocasións das que este informe dá mostra, lentitude ou pasividade –xustificada pola falta de medios materiais e humanos–, para impedir a destrución da memoria e da historia de moitos lugares. Non parece esaxerado dicir que o patrimonio cultural de Galicia non é concibido neste momento, salvo excepcións contadas, como un instrumento de cohesión social e de desenvolvemento sustentable. A responsabilidade é tamén dos propietarios, que non exercen sempre os seus deberes de conservación do modo adecuado, aínda que as axudas públicas neste ámbito son tamén escasas. En ocasións, non se impulsan

adecuadamente os expedientes de reposición da legalidade nin se aplica co rigor necesario o procedemento sancionador cando corresponde, ante a infracción da lexislación protectora do patrimonio cultural ou dos límites dunha determinada autorización administrativa.

Esta pasividade fomenta na sociedade unha cultura de permisividade e tolerancia cara ao "feísmo" construtivo, a desorde e a degradación da contorna que é particularmente aberrante cando se consente na proximidade de bens de valor cultural ou ambiental. É urxente reverter esta situación.

Confiamos en que a nova lei conte cos medios materiais e persoais que permitan mecanismos máis áxiles e eficaces para salvagardar os bens do patrimonio cultural de Galicia.

En materia de política lingüística, apreciamos un esforzo no sector privado por respectar o dereito dos cidadáns para empregar en todos os ámbitos da súa actividade a lingua oficial da súa elección, procurando ofrecer os seus produtos e servizos en galego e adaptando os seus procedementos de xestión e a súa actividade comercial. Pola súa banda, as administracións públicas han tratado de corrixir as disfuncións detectadas no respecto aos dereitos lingüísticos dos cidadáns. Percibimos unha conciencia cada vez maior de que existen dereitos lingüísticos individuais e colectivos e que, con pleno respecto á liberdade de todos os falantes, nunha comunidade autónoma na que o galego é lingua cooficial, debe garantirse o dereito de toda persoa a vivir na lingua propia de Galicia.

ÁREA DE SOCIEDADE DA INFORMACIÓN

I. INTRODUCIÓN

O ritmo co que las últimas tecnoloxías se instalan na sociedade obriga aos que temos responsabilidade sobre a protección dos dereitos fundamentais das persoas a adaptar os nosos mecanismos de acción de maneira continua. Cada avance rexistrado en materia de soportes, tecnoloxías, aplicacións ou dispositivos supón unha pequena revolución social que podemos aproveitar en beneficio da divulgación de tales dereitos. Pero en ocasións a novidade pode deixar oco á improvisación e desprover a quen usa esas tecnoloxías de elementos básicos de protección, facéndoos máis vulnerables.

Neste marco hai que buscar solucións que permitan incrementar a eficacia dos dereitos fundamentais, evitando alternativas que acaben por restrinxilos. A posta en marcha por parte do Valedor do Pobo hai uns anos dunha área específica dedicada á Sociedade da Información reflicte a especial sensibilidade que desde este alto comisionado parlamentario temos coa necesaria democratización das tecnoloxías e a procura da preeminencia dos dereitos fundamentais neste contexto.

> As novas tecnoloxías poden desprover aos seus usuarios de elementos básicos de protección, facéndoos máis vulnerables

A Lei 39/2015, do 1 de outubro, de procedemento administrativo común das administracións públicas e a Lei 40/2015, do 1 de outubro, de réxime xurídico do sector público, recollen aspectos significativos que revolucionarán a curto prazo a forma de relación entre cidadanía e administración. Xa se deron os primeiros pasos cara a unha administración electrónica que persegue ser útil e próxima ao cidadán, aínda que quedan moitos escollos por superar.

A prestación de servizos electrónicos por parte da administración debe entenderse, e así o defendemos sempre desde esta institución, como facilitadora das xestións e como complementaria doutros mecanismos que permiten superar a fenda existente na nosa comunidade no acceso a estes servizos. A constante inflación tecnolóxica á que nos foron afacendo os poderes públicos nos últimos tempos non sempre vai compasada da renovación de sistemas e tecnoloxías dos particulares. Así o vimos este ano a través das queixas de persoas que, por dispoñer de sistemas operativos máis anticuados ou móbiles con sistema pouco estendido, ven imposibilitada a súa capacidade de realizar trámites electrónicos coas súas administracións. A universalidade dos servizos debe trasladarse tamén a esta nova e-administración, sendo conscientes de que toda aposta de futuro debe acometerse de maneira gradual para chegar a toda a poboación.

Con todo, focalizamos as nosas actuacións a conseguir que todas aquelas bondades que as aplicacións derivadas da Internet nos brindan se universalicen e permitan acceder en igualdade de condicións aos cidadáns á e-administración. Por outra banda, non escatimamos esforzo nin empeño na posta en marcha de iniciativas de difusión e pedagoxía para protexer aos usuarios dos novos sistemas.

> Debemos conseguir que os beneficios das aplicacións electrónicas se universalicen e permitan acceder aos servizos da e-administración en igualdade de condicións

Un ano máis rexistráronse, aínda que en menor número, queixas acerca de deficiencias co servizo e a cobertura da Televisión Dixital Terrestre (TDT). O deslinde competencial existente acerca da materia así como a especial orografía e dispersión da poboación na comunidade fan que afrontar cada unha das situacións resulte especialmente complexo. As reclamacións, á marxe de especificidades acerca do papel e a calidade na atención cidadá prestada por cada unha das entidades implicadas, adoitan presentar patróns. As deficiencias comúns gardan relación coa escasa calidade ou nula existencia de recepción de sinal dos centros emisores, a ausencia de sinal por problemas orográficos que adoitan obrigar a instalar sistemas satelitais e a inexistencia de axudas na actualidade para subvencionar a implementación destas tecnoloxías entre os particulares.

En materia de protección de datos unha vez máis chegáronnos reclamacións sobre o uso de cámaras de videovixilancia por parte das autoridades municipais. A detección de prácticas inadecuadas no marco das nosas investigacións conduciunos a emitir unha suxestión, xa en poder de todos os concellos galegos, para que procedan a regularizar os dispositivos coas súas pertinentes autorizacións.

II. DATOS CUANTITATIVOS

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	24		24	
Admitidas	20	83,33%	20	83,33%
Non admitidas	4	16,67%	4	16,67%
Remitidas ao Defensor del Pueblo	0	-----	0	-----

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	15	75%	15	75%
En trámite	5	25%	5	25%

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2016, a situación actual é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2015	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2016
2014	2	0	2	1	1
2015	8	4	12	7	5

III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN

1. Control de videocámaras nos termos municipais galegos

Como se foi evidenciando nos informes dos últimos anos, a institución do Valedor do Pobo recibe con frecuencia queixas en relación ao uso de cámaras de videovixilancia por parte das administracións locais, ou das súas policías. Entre 2011 e 2015 presentáronse 43 queixas por problemas coas cámaras de videovixilancia. En 32 dos casos a situación denunciada afectaba a concellos da nosa comunidade. Nos escritos pedíase, de maneira recorrente, información obxectiva que permitise constatar a eficacia dos dispositivos de vixilancia, así como outros datos relacionados coa normalización dos permisos das instalacións e a súa necesaria actualización.

Coas respostas aos requirimentos de información realizados desde esta institución detectáronse dúas situacións: existen administracións locais que non dispoñen da debida autorización para cada videocámara e outras entidades locais que tramitando as pertinentes autorizacións no seu día, non procederon a actualizalas. En moitos destes últimos casos informouse de que os dispositivos non se estaban utilizando no momento da consulta.

Por todo isto, a institución iniciou unha actuación de oficio ante a Federación Galega de Municipios e Provincias (FEGAMP).

> Suxerimos a todos os concellos galegos que regularicen as súas cámaras de videovixilancia ante a detección de situacións problemáticas recorrentes

Para as videocámaras e aparellos análogos é de aplicación a Lei Orgánica 4/1997, do 4 de agosto, pola que se regula a utilización de videocámaras polas Forzas e Corpos de Seguridade en lugares públicos. Esta lei establece o procedemento de autorización tanto das instalacións fixas como móbiles.

Como di o seu preámbulo, a regulación do uso dos medios de gravación de imaxes e sons é necesario para introducir as garantías que son precisas para que o exercicio dos dereitos e liberdades recoñecidos na Constitución sexa máximo e non poida verse perturbado cun exceso de celo na defensa da seguridade pública. A Lei é orgánica na medida en que incide na regulación das condicións básicas do exercicio de determinados

dereitos fundamentais, os dereitos á honra, á intimidade persoal e familiar e á propia imaxe.

O seu artigo 3 esixe para as instalacións fixas informe previo dun órgano colexiado presidido polo presidente do Tribunal Superior de Xustiza, en cuxa composición non serán maioría os membros dependentes da administración autorizante. O permiso correspóndelle outorgalo á Delegación do Goberno da Comunidade Autónoma, sen que poida prosperar cando o informe indica que a instalación vulnera os criterios previstos no artigo 4 da lei orgánica, isto é "asegurar a protección dos edificios e instalacións públicas e dos seus accesos; salvagardar as instalacións útiles para a defensa nacional; constatar infraccións á seguridade cidadá e previr a causación de danos ás persoas e bens". En todo caso a autorización será motivada e referida ao lugar público concreto, é revogable en calquera momento e suxeita ás renovacións regulamentarias.

O artigo 5 recolle o procedemento para a autorización de videocámaras móbiles. A autorización, que pode ser simultánea ás das cámaras fixas para o mellor cumprimento dos fins previstos nesta lei, queda supeditada á concorrencia dun perigo concreto e demais requisitos esixidos que son os principios de proporcionalidade, na dobre versión de idoneidade e de intervención mínima, tal como se indica no artigo 6. Para estas cámaras a autorización, mediante resolución motivada, corresponde ao máximo responsable provincial de Forzas e Corpos de Seguridade. Para as instalacións móbiles tamén está previsto a existencia de casos de excepcional urxencia ou a falta de autorización; debe poñerse en coñecemento nun prazo máximo de setenta e dúas horas, e se os informes son negativos as imaxes terán que eliminarse.

Pola súa banda, a instalación e o uso das cámaras para a regulación do tráfico corresponde á autoridade encargada da regulación do tráfico cos fins previstos na lexislación sobre esta materia, pero con respecto á lexislación sobre regulamento do tratamento automatizado dos datos de carácter persoal e lexislación sobre a protección civil do dereito á honra, intimidade persoal e familiar e á propia imaxe, no marco dos principios de utilización previstos na lei orgánica (disposición adicional oitava).

O artigo 6 da lei establece os principios de utilización das vídeo cámaras: 1. A utilización de videocámaras estará presidida polo principio de proporcionalidade, na súa dobre versión de idoneidade e de intervención mínima. 2. A idoneidade determina que só poderá empregarse a videocámara cando resulte adecuado, nunha situación concreta, para o mantemento da seguridade cidadá, de conformidade co disposto nesta Lei. 3. A intervención mínima esixe a ponderación, en cada caso, entre a finalidade pretendida e a

posible afectación pola utilización da videocámara ao dereito á honra, á propia imaxe e á intimidade das persoas. 4. A utilización de videocámaras esixirá a existencia dun razoable risco para a seguridade cidadá, no caso das fixas, ou dun perigo concreto, no caso das móbiles. 5. Non se poderán utilizar videocámaras para tomar imaxes nin sons do interior das vivendas, nin dos seus vestíbulos, salvo consentimento do titular ou autorización xudicial, nin dos lugares incluídos no artigo 1 desta Lei cando se afecte de forma directa e grave á intimidade das persoas, así como tampouco para gravar conversacións de natureza estritamente privada.

A lei establece como obxecto da regulación das videocámaras gravar imaxes e sons en lugares públicos, abertos ou pechados, e o seu posterior tratamento, a fin de contribuír a asegurar a convivencia cidadá, a erradicación da violencia e a utilización pacífica das vías e espazos públicos, así como de previr a comisión de delitos, faltas e infraccións relacionados coa seguridade pública.

Así mesmo, esta norma establece especificamente o réxime de garantías dos dereitos fundamentais e liberdades públicas da cidadanía que haberá de respectarse nas sucesivas fases de autorización, gravación e uso das imaxes e sons obtidos conxuntamente polas videocámaras.

Ademais do réxime de control previo examinado ata agora, o artigo 9 prevé a información da existencia da cámara, o dereito de acceso e cancelación das gravacións en que razoablemente considere que figura, e as causas de denegación da cancelación.

Considéranse faltas moi graves no réxime disciplinario das Forzas e Corpos de Seguridade do Estado o uso dos medios técnicos regulados na lei para fins distintos aos previstos nela (disposición adicional sétima).

As imaxes considéranse un dato de carácter persoal, en virtude do establecido no artigo 3 da Lei Orgánica 15/1999, do 13 de decembro, de Protección de Datos de Carácter Persoal.

O Real Decreto 1720/2007, do 21 de decembro, aproba o Regulamento de desenvolvemento da Lei Orgánica 15/1999, de 13 de dcembro, de protección de datos de carácter personal. O seu artigo 5 recolle que a imaxe se considera documento para os efectos da normativa de protección de datos.

En relación coa instalación de sistemas de videocámaras existe a Instrución 1/2006, do 8 de novembro, da Axencia Española de Protección de Datos, sobre o tratamento de datos persoais con fins de vixilancia a través de sistemas de cámaras ou videocámaras.

Segundo o artigo 10 do Real Decreto 596/1999, do 16 de abril, polo que se aproba o Regulamento de desenvolvemento e execución da Lei Orgánica 4/1997 (solicitude e resolución) as solicitudes de renovación das autorizacións para as instalacións fixas de videocámaras ou para a utilización das móbiles "tramitaranse e resolveranse polo mesmo procedemento que o establecido para as autorizacións iniciais, aínda que a súa motivación se limitará ás razóns que recomenden a renovación".

Só procederá o outorgamento cando subsistan ou se agraven as circunstancias que motivaron o outorgamento inicial.

As solicitudes de renovación daquelas autorizacións que se outorgaron polo prazo máximo dun ano deberán formularse con dous meses de antelación á súa expiración. O resto deberá solicitarse cunha antelación mínima dun mes á da data de vencemento da súa vixencia, e en caso de ser a autorización inicial por prazo inferior a un mes, cunha antelación mínima á metade do tempo autorizado.

Se non se formula a solicitude de renovación nos prazos sinalados no apartado anterior haberá de tramitarse como unha nova autorización.

Así pois, a renovación é un deber principal que incumbe aos promotores das cámaras e que en caso de non ser tramitada en tempo, a consecuencia é que debe tramitarse unha nova autorización, polo que a anterior debe entenderse que non subsiste.

> Moitos dos incidentes comprobados nas queixas consisten na falta de renovación no tempo adecuado das autorizacións existentes para videovixilancia no ámbito municipal

Á vista de que moitos dos incidentes comprobados nas queixas consisten na falta de renovación no tempo adecuado das autorizacións existentes, e dada a consecuencia descrita da falta de renovación, desde a institución instamos a todas as administracións afectadas, e en especial ás de carácter local, que son as máis numerosas e respecto das cales se reciben a maior parte das queixas, que teñan a dilixencia debida na tramitación no tempo e na obtención das renovacións que procedan. Consideramos que o medio máis

eficaz para difundir a necesidade descrita entre todas as administracións locais galegas é a FEGAMG, que agrupa a todas elas, por iso é polo que en data 29 de decembro de 2016 lles diriximos a seguinte suxestión:

Que se traslade a todas as administracións locais galegas a necesidade de contar coas preceptivas autorizacións para a instalación e uso de videocámaras, e sobre todo que se tramiten e obteñan en tempo as renovacións temporais das autorizacións, posto que delas depende o control periódico da permanencia dos motivos polos que foron outorgadas orixinalmente.

Con data de 2 de xaneiro de 2017, desde a presidencia da FEGAMP confirmouse a remisión da suxestión a todos os municipios de Galicia, dando por tanto efectividade á proposta desta institución.

2. Deficiencias coa recepción do sinal de televisión no rural

A institución tramitou unha queixa a principios do ano 2016 na que unha persoa denunciaba os problemas existentes no núcleo de Cerquides, no Concello de Lousame (A Coruña), coa recepción do sinal de televisión. En concreto, os veciños deste lugar non conseguían ver as canles autonómicas TVG e TVG2.

A Secretaría Xeral de Medios enviou un completo informe sobre a situación dos veciños afectados no que, ademais de realizar un exhaustivo exame do encaixe constitucional das competencias sobre as telecomunicacións, explica as medidas alcanzadas para satisfacer a demanda neste grupo. Efectivamente, como se indica, a Constitución Española (artigo 149.1.21º) preceptúa que as telecomunicacións son competencia exclusiva do Estado. Dentro desta competencia estatal regúlase a rede técnica de difusión da televisión dixital terrestre, por medio do Real Decreto 805/2014, do 19 de setembro, polo que se aproba o Plan técnico nacional da televisión dixital terrestre e se regulan determinados aspectos para a liberación do dividendo dixital.

Segundo se establece neste Plan técnico nacional da televisión dixital terrestre, os actuais titulares das licenzas do servizo de comunicación audiovisual televisiva de cobertura estatal deberán conseguir unha cobertura a través dos centros emisores terrestres da rede principal de, polo menos, o 96 % da poboación nacional para os múltiplex dixitais estatais e o 98% para a cobertura da televisión pública que xestiona a Corporación Radiotelevisión Española e as televisións públicas autonómicas. Este plan, aprobado polo Ministerio de Industria, ten finalizada a cobertura da rede oficial de TDT.

A disposición adicional oitava do Real Decreto 805/2014, do 19 de setembro, doutra banda, establece as condicións para a iniciativa pública na extensión da cobertura da televisión dixital, que entre outras deben respectar o principio de neutralidade tecnolóxica. Tal e como informou a Xunta de Galicia, neste marco vén colaborando cos concellos para facilitarlles o seu exercicio de tales actuacións.

Tal e como se detallou no oficio remitido, Galicia conta cunhas 300 estacións transmisoras de TDT de baixa potencia en rede de frecuencia única instaladas, que complementan as coberturas ofrecidas polos centros principais, coas cales se puido conseguir unha cobertura do 98% da poboación de Galicia.

Galicia conta con 300 estacións transmisoras de TDT que garanten a cobertura ao 98% da poboación

No caso que nos ocupou, do Concello de Lousame instaláronse catro centros de extensión da cobertura terrestre de TDT en Fruime, Tallase, Ardeleiros e Cerquides, todos eles de titularidade municipal, o que permitiu ampliar a cobertura do servizo de TDT neste termo municipal ata alcanzar un 96 % da poboación. Esta rede de emisores terrestres deixa fóra de cobertura a un 4% dos habitantes, xustificado tecnicamente pola dispersión xeográfica e as dificultades propias da orografía.

A Lei 7/2009, que modifica a Lei 10/2005, do 14 de xuño, de Medidas Urxentes para o Impulso de la Televisión Dixital Terrestre, de Liberalización da Televisión por Cable e de Fomento do Pluralismo, engade na súa disposición adicional sétima unha nova previsión sobre a cobertura complementaria do servizo de televisión dixital terrestre. Obriga as televisións de ámbito estatal a garantir, mediante unha única plataforma satelital, a cobertura do servizo de TDT para aqueles cidadáns que residan en zonas nas que, unha vez concluída a transición a televisión dixital terrestre, non exista cobertura do servizo, garantindo deste xeito o acceso universal no territorio do Estado. Este servizo denomínase *Sat-TDT*. Permite recibir gratuitamente toda a programación das televisións de ámbito nacional, así como a Televisión de Galicia, non require a necesidade de subscrición ao servizo polos usuarios nin a de alugueiro dos equipos descodificadores, nin de ningún tipo de canon. Non obstante, as persoas que os requiran deben asumir o custo da instalación das antenas de recepción e comprar un receptor de TDT por satélite homologado a través dos comercializadores autorizados.

As persoas que teñan que optar pola tecnoloxía satelital para recibir a TDT deben asumir o custo da instalación das antenas de recepción e comprar un receptor homologado

Os datos de que dispoñía a Xunta de Galicia en relación a Cerquides (75 habitantes) é que podería recibir o sinal de TDT do centro emisor de Noia ou do centro municipal de Cerquides, pero podería haber vivendas que, por estar nunha cota máis baixa ou tapadas por árbores, poderían ter dificultades.

En maio de 2014, tal e como puido coñecer o Valedor do Pobo, a Secretaría Xeral de Medios elaborou un informe técnico no que se concluíu que o centro emisor municipal que afectaba a Cerquides non estaba a funcionar correctamente. Desde a Xunta enviouse entón unha recomendación ao Concello de Lousame para que fixese unha revisión técnica do equipo e informóuselle da existencia de vivendas nese núcleo que non recibían sinal de ningún centro emisor de TDT, nin sequera do centro municipal de Cerquides, polo que se recomendaba aos afectados a optar pola solución satelital *Sat-TDT*.

Con motivo do proceso de liberación do Dividendo Dixital, a Secretaría Xeral de Medios asinou, en setembro de 2014, un Convenio de Cooperación coa Asociación de Enxeñeiros de Telecomunicación de Galicia, para o asesoramento e coordinación das rede e servizos afectada polo Dividendo Dixital no ámbito da Comunidade Autónoma de Galicia, a través do cal un enxeñeiro designado pola asociación asesoraría aos concellos afectados polo Dividendo Dixital. Un enxeñeiro encargouse especificamente de realizar os labores presenciais no Concello de Lousame, alertando da necesidade de realizar os axustes técnicos nos centros de extensión municipal para evitar a perda de servizo pola poboación.

O 31 de marzo de 2015 finalizou o proceso de cambio de frecuencias da televisión dixital terrestre en España, como consecuencia da liberación do dividendo dixital. Este extremo, tal e como informou a Secretaría Xeral de Medios, puido contribuír a cambiar as condicións de cobertura da televisión terrestre pola diferente propagación radioeléctrica das novas frecuencias. O Concello de Lousame informou á Xunta das súas xestións para adaptar os equipos.

O último cambio de frecuencias da TDT en España empeorou as condicións de cobertura de televisión terrestre pola diferente propagación radioeléctrica

A Secretaría Xeral de Medios, habilitada para validar as instalacións de TDT por satélite na Comunidade Autónoma de Galicia, informou ademais de que no momento de tramitar a queixa, un total de 20 familias adaptaran as súas instalacións á recepción da TDT a través de satélite no Concello de Lousame, ningunha delas reside en Cerquides.

A Secretaría Xeral de Medios tivo constancia en decembro de 2015, por medio da chamada dun veciño de Cerquides, dos problemas de recepción de sinal que coincidiron no tempo co cambio de frecuencia de emisión no dividendo dixital de marzo de 2015. O Concello de Lousame, como se indicou anteriormente, é o responsable do mantemento do centro emisor. O 28 de xaneiro de 2015, un responsable deste comunicou á Xunta que estaban a traballar en busca dunha solución para estes veciños.

O Valedor do Pobo dirixiuse ademais ao Concello de Lousame no marco desta actuación. A autoridade municipal indicoulle o 26 de febreiro de 2016 que, ao detectarse unha incidencia no módulo amplificador das canles afectadas no reemisor de Cerquides, iniciara o procedemento para reparalo.

En conclusión, o Valedor do Pobo puido constatar que o núcleo de Cerquides, no Concello de Lousame, recibe o sinal de televisión do centro emisor principal de Noia. Tamén do centro emisor de Cerquides, na mesma localidade e de titularidade do Concello de Lousame que, no momento de informar sobre a queixa iniciara a reparación dos módulos danados para garantir a óptima recepción por parte dos veciños.

3. Publicación de datos persoais necesitados de especial protección

A institución do Valedor do Pobo tivo coñecemento por instancia dun particular da publicación de datos persoais de especial protección por parte do Instituto Galego de Vivenda e Solo (IGVS). Tratábase da información publicada en sede electrónica acerca do proceso de adxudicación directa dunha vivenda vacante de promoción pública. No documento recollíanse datos persoais da persoa solicitante e do seu núcleo familiar (incluídos menores de idade) que afectaban segundo o reclamante á súa saúde, diversidade familiar, ingresos, etc.

Pediuse informe ao órgano administrativo correspondente. Efectivamente, o Valedor do Pobo é consciente de que dentro dos trámites procedementais de actuación neste tipo de procesos, faise necesario cumprir coa publicidade da resolución ao comezo do proceso de selección de adxudicatarios, co fin de garantir a transparencia e publicidade de todas as actuacións administrativas. Ao tratarse dun trámite de urxencia priorizouse o procedemento, obviándose que as condicións de vulnerabilidade da familia afectada esixían unha maior cautela en canto á publicidade dos datos persoais e, como se indicou no informe: "por erro, procedeuse á publicación de inicio do procedemento na páxina web, en aras a garantir a publicidade e transparencia de toda a actuación administrativa da área Provincial do IGVS en Ourense, sen detectarse que na devandita publicación constaba información sensible que non pode ser obxecto de publicidade".

As condicións de vulnerabilidade das persoas esixen unha maior cautela en canto á publicidade dos datos persoais nas resolucións administrativas

Unha vez admitida a trámite a queixa, o Valedor do Pobo pediu informe á entidade pública afectada que, tras coñecer estes feitos, recoñeceu o erro e ordenou o bloqueo ao acceso da información desa resolución. O IGVS así mesmo deu orde ao persoal que desenvolve as súas funcións nesta área de traballo, para que extreme todas as precaucións e poña especial coidado e dilixencia, para que no sucesivo non se reproduzan fallos deste tipo.

4. Incompatibilidades dos servizos electrónicos da Xunta de Galicia

Un cidadán dirixiuse á valedora do pobo para denunciar que unha actualización no sistema operativo privado da sede electrónica da Xunta de Galicia lle impedía realizar os trámites pertinentes co *software* do que dispoñía. En concreto esta persoa quería denunciar que unha actualización da Xunta de Galicia do sistema operativo *Windows 7* como mínimo, lle impedía operar co seu sistema actual (*Windows XP*). De querer adaptarse ao novo sistema, o particular tiña que investir tempo e diñeiro en actualizar os seus equipos, algo que consideraba innecesario sempre que se mantivesen alternativas sen necesidade de actualización.

Da queixa se translucía unha denuncia por indefensión dos cidadáns ante a administración, no caso de que se estendesen este tipo de actuacións que obrigasen a actualizar os sistemas dos particulares.

Postos en contacto coa AMTEGA (Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia) os seus responsables informaron á oficina do Valedor do Pobo que non se realizou ningún cambio na sede electrónica da Xunta de Galicia que supuxese unha diminución no servizo prestado aos cidadáns con Sistema Operativo *Windows XP*. "A imposibilidade de utilizar os sistema operativo *Windows XP* cando se utilicen certificados electrónicos como sistema de autenticación e firma é unha circunstancia sobrevida polas evolucións das tecnoloxías de base", recolleu o informe. Os sistemas de Administración Electrónica, explicaba, implican a combinación de múltiples compoñentes tecnolóxicos de distintos tipos que están relacionados entre si. En particular, requiren que os equipos dos cidadáns conten cun conxunto de compoñentes, fundamentalmente: sistema operativo, navegador web, lector de documentos PDF integrado no navegador e, no caso de usar certificados electrónicos para identificarse e asinar as solicitudes, unha máquina virtual *JAVA*. Todos estes compoñentes, como se indicou, deben comunicarse entre si no propio equipo dos cidadáns polo que é preciso utilizar combinacións de versións compatibles.

Tal e como informou a AMTEGA, estes compoñentes non son desenvolvidos pola axencia e cada un deles ten o seu propio plan de evolución que depende das empresas tecnolóxicas propietarias.

Para mellorar a usabilidade dos servizos electrónicos, e paliar estas circunstancias, informóusenos de que a Xunta de Galicia puxo en marcha o sistema de identificación e firma *Chave 365*. Este sistema permite aos cidadáns utilizar a sede electrónica da Xunta de Galicia co sistema operativo Windows XP.

A actuación do Valedor do Pobo concluíu trasladando esta información ao cidadán así como unha ligazón na que a AMTEGA ofrece detallada información acerca do sistema de claves aludido.

Nunha liña parecida, outro cidadán queixouse ante a institución do Valedor do Pobo porque todas as aplicacións móbiles que lanza son só compatibles para os sistemas de móbiles *IOS* e *Android*, considerando que as administracións públicas deben poder ofertar o uso de aplicacións en todos os sistemas existentes. Neste caso, como citou, estaba a excluírse destas aos usuarios de *Windows Mobile*. Pon de exemplo o impedimento que pode ter unha muller vítima de violencia de xénero para acceder á aplicación de alerta existente cun móbil que non dispoña dos sistemas ofertados.

As administracións públicas deben poder ofertar o uso de aplicacións móbiles en todos os sistemas existentes

Ao considerar o encaixe constitucional da queixa, desde o Valedor do Pobo dirixímonos tamén á AMTEGA. A Xunta de Galicia informou de que tiña presente o crecente uso de dispositivos móbiles, por iso é polo que se inicia a promoción da incorporación do acceso aos seus servizos desde dispositivos móbiles. Matizou, non obstante que en calquera caso o catálogo de aplicacións (*apps*) da Xunta de Galicia non é substitutivo da información e/ou servizos que ofrece por medio doutras canles á cidadanía.

O catálogo de *apps* da administración non é substitutivo da información e/ou servizos que ofrece por medio doutras canles

O Valedor do Pobo puido coñecer que na actualidade o desenvolvemento das propostas de mobilidade por parte da Xunta de Galicia abórdase en dúas liñas de actuación: por unha banda desenvólvense aplicacións móbiles para determinados servizos e, por outro, está a procederse a adaptar o deseño dos portais web ás novas esixencias.

En canto ao desenvolvemento de aplicacións móbiles, tómase como referencia a navegación no portal da Xunta de Galicia. Os datos das visitas recibidas apuntan a un uso limitado de Windows *Phone* en comparación cos outros dous sistemas de uso maioritario: *Android* e *iOS*. Tal e como informa a AMTEGA "demóstrano os datos do número de visitas recibidas por este portal no período comprendido entre o 1 de xaneiro e o 31 de agosto de 2016. No que se refire ao tráfico desde dispositivos móbiles, rexistráronse un total de 11.679 visitas desde terminais con Windows *Phone* (un 1,09% do total), fronte ás 821.055 de Android (76,97%) e ás 222.121 de iOS (20,82%)". A elección destas últimas, informaron ao Valedor, responde o criterio da Administración autonómica de centrar os esforzos no desenvolvemento de aplicacións válidas para os sistemas operativos de maior uso por parte dos cidadáns.

Co obxecto de garantir un acceso máis universal aos contidos de calquera tipo de dispositivo nos portais web da Xunta, a AMTEGA informou de que se acomete unha mellora para que o deseño dos portais teña en poucos meses completamente adaptada a súa navegación aos dispositivos móbiles.

IV. RESOLUCIÓNS DO VALEDOR DO POBO

RESOLUCIÓNS DA ÁREA DE SOCIEDADE DA INFORMACIÓN					
Nº	EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	ENLACE
1	Q/64902/16	SUXESTIÓN sobre os controis previos en materia de videovixilancia.	Presidente da Federación Galega de Municipios e Provincias 29/12/2016	ACEPTADA	Q/64902/16

V- CONSIDERACIÓNS FINAIS

1.- A cantidade de reclamacións promovidas ante a institución do Valedor do Pobo en relación a deficiencias no funcionamento das cámaras de videovixilancia en municipios galegos propiciou a apertura dunha investigación de oficio para que os concellos comecen a regularizar os seus dispositivos. A Federación Galega de Municipios e Provincias, aceptou unha suxestión do Valedor do Pobo para que remitise a todos os consistorios galegos unha instrución para que procedesen a tramitar as autorizacións pertinentes para as cámaras e, no caso de que non estivesen actualizadas, promovesen a súa renovación.

> A FEGAMP aceptou remitir a todos os concellos unha instrución para que regularizasen as súas cámaras de videovixilancia cos permisos pertinentes

Durante anos a institución do Valedor do Pobo comprobou como multitude de dispositivos instalados hai cinco ou seis anos deixaron de utilizarse ou funcionan como mecanismos disuasorios do vandalismo ou para a vixilancia de recintos públicos sen a súa pertinente autorización ou permiso renovado formalmente.

A sensibilidade do Valedor do Pobo para coa protección da intimidade das persoas e o coñecemento da situación que afectaba a numerosos municipios de Galicia conduciu a realizar a recomendación que foi inmediatamente aceptada pola FEGAMP.

2.- Un ano máis traemos a estas páxinas a situación que afecta a veciños de núcleos rurais illados con dificultades para acceder ao servizo completo de televisión dixital terrestre. Neste exercicio constátase unha redución no número de queixas nesta materia, o que parece evidenciar que as instalacións municipais que dan servizo a estes núcleos fóronse mantendo en boas condicións ou que, por outra banda, os veciños dos núcleos afectados foron apostando polos sistemas de recepción satelital, que a pesar de supoñer un custo

económico inicial, garanten a recepción a pesar da orografía do lugar ou o illamento da vivenda.

> Percíbese unha redución nos problemas de cobertura de TDT nos núcleos rurais máis illados

Pódese valorar de maneira positiva o esforzo realizado pola Administración Autonómica para facer chegar conexións da Internet e televisión dixital terrestre de calidade a todos os núcleos. Coas excepcións propias da orografía e dispersión de poboación, que fan case imposible sistematizar unha única tecnoloxía para poñer a disposición dos usuarios eses servizos, a posta en marcha de programas de minimización da fenda dixital así como servizos de asesoramento e consulta de coberturas dirixidos aos usuarios en condicións de total transparencia resultaron favorables.

3.- Desde o Valedor do Pobo deféndese con firmeza a ampliación dos servizos que se prestan aos cidadáns, tamén por medios electrónicos. Precisamente a folla de ruta das administracións e a actual regulación dirixen os procedementos a unha evolución tecnolóxica e electrónica sen volta atrás. Non obstante estas apostas deben realizarse con todas as garantías de acceso, primando o principio de igualdade e a universalidade da prestación dos servizos. A existencia de limitacións para acceder ás webs da administración autonómica por dispositivos móbiles ou con sistemas operativos completos debe superarse nun futuro no que as tecnoloxías nunca deben converterse nun impedimento para alcanzar un fin, senón na ferramenta para gozar do servizo.

> A e-administración debe ofrecer á cidadanía todas as garantías de acceso, primando o principio de igualdade e a universalidade da prestación dos servizos

4.- Respecto das políticas de protección de datos desenvolvidas por entes públicos e privados, apreciamos unha maior sensibilidade. Só en ocasións contadas tivemos que lembrar a necesidade de protexer toda esa información e en caso de cometer erros, como sucedeu coa publicación de datos sensibles dunha familia adxudicataria dunha vivenda pública por procedemento de urxencia, emendáronse con con enorme celeridade tras actuar o Valedor do Pobo.

ÁREA DE DISCRIMINACIÓN POR RAZÓN DE ORIENTACIÓN SEXUAL E IDENTIDADE DE XÉNERO

I. INTRODUCIÓN

Desde 2014 ao Valedor do Pobo atribúeselle a condición de autoridade encargada de facer respectar a igualdade e evitar a discriminación das persoas lesbianas, gays, bisexuais, transexuais e intersexuais. Trátase dunha encomenda ou función específica contemplada na Lei galega 2/2014, do 14 de abril, pola igualdade de trato e a non discriminación de lesbianas, gays, transexuais, bisexuais e intersexuais en Galicia. A súa disposición final segunda prevé que o Valedor do Pobo sexa a "autoridade independente para velar pola igualdade de trato e non discriminación por razón das causas previstas nesta lei, tanto no sector público como no privado". Atribúelle, especificamente, cinco funciones:

1. Prestar apoio ás persoas que puidesen sufrir discriminación para a tramitación das súas queixas ou reclamacións.

2. Constituírse, co consentimento expreso das partes, en órgano de mediación ou conciliación entre elas, en relación con violacións do dereito de igualdade de trato e non discriminación, excepto coas que teñan contido penal ou laboral.

3. Iniciar de oficio, ou a instancia de terceiros, investigacións sobre a existencia de posibles situacións de discriminación que revistan unha especial gravidade ou relevancia, excepto as que revistan carácter de infracción penal, nese caso deberá remitir o investigado á Fiscalía ou á autoridade xudicial.

4. Instar a actuación das administracións públicas que correspondan para sancionar as accións ou omisións que poidan ser constitutivas de infracción administrativa en materia de igualdade de trato e non discriminación.

5. Colaborar co Defensor del Pueblo e coas institucións e organismos públicos equivalentes doutras comunidades autónomas e internacionais.

No ano 2011, o Consello de Dereitos Humanos da ONU aprobou a primeira resolución na que se recoñecen os dereitos do colectivo LGTB e unha declaración formal de condena

dos actos de violencia e discriminación en calquera lugar do mundo por razón da orientación sexual e identidade de xénero. Nesa resolución, o Consello facíalle ademais unha petición expresa á Oficina do Alto Comisionado da ONU para os Dereitos Humanos, co fin de documentar as leis discriminatorias e os actos de violencia por razón de orientación sexual e identidade de xénero en todo o mundo e de propoñer as medidas que se deben adoptar.

Dese informe resultou que os gobernos e os órganos intergobernamentais descoidaran a miúdo a violencia e a discriminación por razón da orientación sexual e identidade de xénero, e concluíron que o Consello debía promover «o respecto universal pola protección de todos os dereitos humanos e liberdades fundamentais de todas as persoas, sen distinción de ningún tipo, e dunha maneira xusta e equitativa» e establecer unha serie de recomendacións aos Estados Membros, entre outras, que «promulguen lexislación ampla de loita contra a discriminación que inclúa a discriminación por razón da orientación sexual e a identidade de xénero entre os motivos prohibidos e recoñeza as formas de discriminación concomitantes e que velen por que a loita contra a discriminación por razón da orientación sexual e a identidade de xénero se inclúa nos mandatos das institucións nacionais de dereitos humanos». O marco normativo de protección destes dereitos na nosa comunidade constitúeno as seguintes normas:

-Lei 4/2011, do 30 de xuño, de convivencia e participación da comunidade educativa. Decreto 229/2011, do 7 de decembro, polo que se regula a atención á diversidade do alumnado dos centros docentes da Comunidade Autónoma de Galicia nos que se imparten os ensinos establecidos na Lei orgánica 2/2006, do 3 de maio, de educación.

-Lei 2/2014, do 14 de abril, pola igualdade de trato e a non discriminación de lesbianas, gays, transexuais, bisexuais e intersexuais de Galicia.

-Decreto 8/2015, do 8 de xaneiro, polo que se desenvolve a Lei 4/2011, do 30 de xuño, de convivencia e participación da comunidade educativa en materia de convivencia escolar.

Como xa indicamos, Galicia conta cunha normativa específica de protección dos dereitos, igualdade de trato e non discriminación de lesbianas, gays, transexuais, bisexuais e intersexuais. A Lei 12/2014 achega un amplo contido; pretende garantir a igualdade de

trato e combater a discriminación das persoas por razóns de orientación sexual e identidade de xénero, eliminando calquera indicio de desigualdade que se poida apreciar no campo do ensino, das relacións laborais, da cultura, da saúde, do deporte e, en xeral, no acceso a calquera ben ou servizo. Establécense medidas nos ámbitos policial e de xustiza (arts. 9 a 11), laboral (arts. 12 a 14), familiar (arts. 15 a 18), de saúde (arts. 19 e 20), de educación (arts. 22 a 26), de cultura e lecer (arts. 27 e 28), do deporte (art. 29), da mocidade (art. 30) e da comunicación (arts. 31 a 33).

Como aspecto moi relevante desta garantía de igualdade, Galicia foi unha comunidade pioneira en aprobar un protocolo educativo para garantir a igualdade, a non discriminación e a liberdade de identidade de xénero.

A Dirección Xeral de Educación, Formación Profesional e Innovación Educativa fixo público en abril de 2016 este instrumento desde a formulación de que "a escola cumpre unha función social moi importante na formación integral das persoas, nun momento especialmente sensible do desenvolvemento infantil e xuvenil. Neste senso, educar no respecto á diversidade afectivo-sexual forma parte inherente da formación integral da infancia, ligada a valores clave como son a igualdade, a pluralidade, a diferenza e o respecto. A diversidade é unha realidade tanxible que se vive na escola e é, polo tanto, un valor positivo que se debe aprender desde as etapas iniciais do sistema educativo. Así pois, a escola ha de ser verdadeiramente inclusiva, debe constituír un piar fundamental na erradicación da transfobia e, polo tanto, un espazo onde se ten que respectar a identidade de cada persoa e onde o feito trans non cause rexeitamento. Son realidades que han de ser percibidas e vividas de maneira cotiá e habitual como un aspecto máis da diversidade humana e tamén como unha oportunidade de desenvolvemento e aprendizaxe común de toda a comunidade educativa, como parte importante da sociedade.

Co obxectivo de garantir a igualdade de trato e combater a discriminación por razóns de diversidade afectivo-sexual e identidade sexual, publícase a Lei 2/2014, que inclúe a mención expresa á eliminación de calquera indicio de discriminación que poidamos apreciar no sistema educativo, entre outras, por razóns de identidade de xénero. Para facilitar unha resposta unánime que garanta o dereito á identidade de xénero, póñense á disposición dos centros educativos estas medidas tendentes a guiar as actuacións en materia organizativa e de resposta do sistema educativo. Non obstante, cada centro

deberá establecer no seu plan de convivencia as medidas particulares que sexan necesarias para garantir o libre exercicio da identidade sexual de todos os membros da comunidade educativa. Atenderanse particularmente os menores de idade, independentemente de que todas as normas, medidas e actuacións previstas no plan de convivencia e nas normas de organización e funcionamento do centro se redacten cunha perspectiva de xénero que garanta a diversidade afectivo-sexual e a identidade sexual".

O protocolo inclúe unha comunicación aos centros, a función dos departamentos de orientación neste ámbito, o establecemento das medidas de atención ás necesidades do/da menor, recomendacións educativas e organizativas en relación co xénero que o/a menor sente como propio, medidas para a información e formación da comunidade educativa e medidas de prevención, detección e intervención ante posibles casos de discriminación, acoso escolar, violencia de xénero ou maltrato infantil por identidade de xénero.

Este protocolo pon de manifesto que a educación afectivo-sexual, principalmente no relativo á identidade sexual, así como a diversidade sexual, son disciplinas necesarias no ámbito educativo, polo cal se debe proporcionar información e formación a toda a comunidade educativa.

> É imprescindible favorecer entre o alumnado a aprendizaxe e a práctica de valores baseados no respecto ás diferenzas, co fin de evitar situacións incómodas, humillantes e mesmo acoso ou transfobia cara ao alumnado trans*.

Aínda recoñecendo que as actitudes persoais poden influír na xestión máis ou menos sensible e adecuada deste tipo de situacións, a administración educativa ten dotado aos centros escolares dunha ferramenta moi útil para previr a discriminación no relativo á identidade sexual.

Neste marco, o Valedor do Pobo está a colaborar no impulso dun proxecto para obter datos estatísticos fiables sobre a situación o colectivo LGBTI nos centros escolares de Galicia, promovido pola asociación de familias de menores trans* Arelas, co apoio da Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria e a Secretaría Xeral de Igualdade.

II. DATOS CUANTITATIVOS

Este ano recibíronse 14 queixas nesta área, das que seis se recibiron a finais de ano, coincidindo cunha campaña na que se expresa o rexeitamento ao recoñecemento da diversidade de xénero.

As outras foron presentadas para denunciar casos de discriminación por razón de orientación sexual ou identidade de xénero. Nun expediente, a queixa presentouse en nome dun menor de 11 anos que sufría acoso escolar homofóbico.

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	14		9	
Admitidas	13	92,85%	8	88,80%
Non admitidas	1	7,15%	1	11,20%
Remitidas ao Defensor del Pueblo	0		0	

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	7	53,85%	7	53,85%
En trámite	6	46,15%	6	46,15%

Non hai queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución.

III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN

Un dos aspectos máis destacados da encomenda que a Lei 2/2014, do 14 de abril, pola igualdade de trato e a non discriminación de lesbianas, gays, transexuais, bisexuais e intersexuais en Galicia fai ao Valedor do Pobo é configurar o seu ámbito de supervisión nun sentido moi amplo, ao encargarlle velar pola igualdade de trato e non discriminación por razón das causas previstas nesa lei, tanto no sector público como no privado.

> Parte da nosa actuación tivo como obxecto o sector privado. En realidade, non cabe detectar discriminacións por razón de orientación sexual ou identidade de xénero no sector público xa que no exercicio de potestades administrativas, en sentido técnico, non hai vías legais para amparar ningunha discriminación neste ámbito.

Cousa distinta sucede cos comportamentos individuais nos que si pode producirse unha actuación gravemente lesiva do respecto que merecen todas as persoas e das esixencias propias dunha sociedade igualitaria.

1. Cirurxía de reasignación de sexo

No expediente Q/650/16 iniciouse a tramitación como consecuencia dun escrito de queixa sobre a realización da cirurxía de reasignación de sexo conxuntamente con outra cirurxía que a persoa promotora do expediente tiña programada no Hospital da Coruña.

No seu escrito indicábanos que consideraba adecuado que se unificasen dúas cirurxías das que estaba pendente. Solicitado informe á Consellería de Sanidade, a administración remitiunos un escrito no que se sinalaba que a cirurxía de reasignación de sexo é unha intervención de gran complexidade, que require da existencia dun equipo multidisciplinar adestrado nas técnicas que se empregan para a súa realización. Como norma xeral, a acumulación de dous procesos cirúrxicos constitúe unha mala praxe, xa que se multiplican os riscos indebidamente, máxime cando, como neste caso, supón unha reconstrución orgánica complexa e a actuación sobre un proceso infeccioso. Ademais, canto maior sexa a extensión do proceso cirúrxico, maior é o incremento da dor e de que poidan xurdir complicacións graves.

Por outra banda, nos hospitais da rede do Servizo Galego de Saúde non existe a oferta asistencial para o procedemento de reasignación de sexo, polo que a intervención debe realizarse derivándoa a outro centro da rede pública do Sistema Nacional de Saúde, que

dispoña desa especialización ou, no seu caso, a un hospital privado que realice as técnicas indicadas.

Comunicouse á persoa promotora da queixa que esta Institución non podía cuestionar as valoracións médicas nin as resolucións que poida adoptar a Administración con base nas devanditas valoracións, polo que, dentro do ámbito de competencias atribuídas ao Valedor do Pobo, non procedía a nosa intervención no caso de informes da consellería nos que se inclúen criterios clínicos, dado que non podemos abordar ningunha situación clínica ou médica en termos técnicos.

Neste caso concreto, as conclusións médicas para non realizar as operacións conxuntamente circunscribíase a criterios estritamente clínicos, cuxa emisión queda fóra da nosa capacidade de supervisión, sempre que as accións sanitarias executadas polo facultativo se fagan en concordancia estrita coas normas legais e a ética médica.

Noutro expediente de queixa promovido pola mesma persoa (Q/12758/16) sobre a demora na atención sanitaria, unha vez recibida a información previa da xerencia de xestión integrada da Coruña, a Consellería de Sanidade informou que a persoa interesada estaba en seguimento en consulta externa do Servizo de Endocrinoloxía, con diagnóstico de trastorno de identidade de xénero, iniciando o tratamento hormonal no mes de marzo de 2015. No decurso do seguimento deste servizo e cando a situación físico-psíquica o aconsellara, sería proposta para realizar a cirurxía a fin de completar a reasignación de xénero.

Constaba que estaba programada unha consulta de avaliación en setembro de 2016, na consulta de endocrinoloxía, polo que, de estimalo oportuno o facultativo, iniciaríanse os trámites para a realización da referida cirurxía, que é de gran complexidade, polo que a paciente debe ser informada de todos os riscos que a realización da mesma supón. Dado que o procedemento cirúrxico non se realiza en ningún centro hospitalario de Galicia, debía derivarse a un centro de referencia do Sistema Nacional de Saúde.

O proceso concluíu de modo satisfactorio e consideramos que a administración sanitaria xestionou adecuadamente o caso.

2. Denuncia de acoso homofóbico a un menor no centro escolar

No mes de febreiro de 2016 recibimos unha queixa da Asociación Nós Mesmas, a instancias da representante legal dun menor de 11 anos escolarizado en 5º curso nun centro de primaria de Vigo, que recibía constantemente, segundo a súa nai, insultos homófobos e frases obscenas. A nai falara xa coa titora do asunto e manifestaba que non

se tomaron medidas de ningún tipo. Enviou un correo electrónico á Dirección do centro o 1 de febreiro, recibindo o 4 de febreiro por carta certificada a resposta da directora. Durante as festas de Entroido, os insultos e o acoso continuaron, segundo o escrito de queixa.

Na carta, o centro estableceu como medida inmediata, unha vixilancia continua ao menor durante o recreo e unha reunión coa nai. A reunión celebrouse o 15 de febreiro, e non se tomaron, segundo manifestaba o escrito de queixa, medidas concretas xa que o orientador considerou que, antes de aplicar o protocolo e falar cos pais e nais dos outros nenos, quería entrevistar ao menor. A queixa reflectía o malestar ante a pasividade á hora de afrontar unha situación de carácter grave que estaba a afectar a autoestima do neno, e pola posición do centro, ao trasladar a problemática á vítima dicindo que o neno tiña que defenderse e aprender a que non lle afectasen este tipo de insultos. Por outra banda, o centro advertiu á nai que ao mencionar no seu correo electrónico o nome dos nenos que proferiron os insultos, podería ser denunciada polas outras familias por vulneración da protección de datos persoais, xerando un ambiente de tensión e desconfianza na reunión, poñendo en cuestión a realidade dos feitos ao sinalar que o neno non contaba a mesma versión á súa nai e á directora.

Antes de recibir o informe solicitado á administración educativa, a representante da asociación promotora do expediente remitiu un escrito no que nos comunicaba que, tras presentar a súa queixa, a situación cambiara , a nai informou de que se puxo en marcha o protocolo para a detección do acoso escolar e que mellorara notablemente o clima de convivencia no centro.

O informe da administración educativa explica que desde o momento en que se comunicou pola nai que o seu fillo fora insultado, pouco antes das vacacións de Nadal, comezou unha intervención con medidas enfocadas a reconducir os problemas de conduta e iniciáronse na aula as actuacións previstas no Plan de convivencia do centro. A titora realizou un seguimento máis exhaustivo, aínda que non percibiu ningún sinal, malestar ou xesto no neno compatible cunha situación de acoso. Desde o primeiro momento realizou na aula actividades de reforzo sobre os valores de respecto e comportamento. O informe comunica que, tras contrastar as informacións recibidas por parte da nai no correo electrónico remitido ao centro e as obtidas dos nenos implicados, o equipo directivo e o orientador decidiron levar a cabo as seguintes actuacións: informar o claustro para que se observase os alumnos nos distintos espazos do centro; comunicar a situación á inspectora do centro e iniciar o protocolo establecido para situacións de posible acoso.

O día 11 de febreiro de 2016, a inspectora visitou o centro e reuniuse coa directora, coa xefa de estudos, coa titora do alumno e co xefe do Departamento de Orientación para

solicitar información sobre as medidas levadas a cabo. A directora continuou informando sobre a apertura do protocolo de acoso escolar. O orientador propuxo intervir co neno e facer un diario na hora de ler onde o neno analizase e comentase a súa relación cos demais e verbalizase os aspectos negativos e positivos que hai en toda convivencia, e buscase estratexias que lle facilitasen esa convivencia. Tanto a directora como a nai aceptaron a medida.

Adoptáronse medidas para esclarecer as situacións de vexación que foran denunciadas, cun estrito seguimento do menor, mesmo no desfile de Entroido, sen que puidese detectarse ningún incidente.

Despois das conversas cos alumnos e da observación realizada, o orientador do centro concluíu que o neno se sentiu molesto e que este comportamento se encadraba nas discusións entre iguais que xeran problemas de conduta e comportamentos incorrectos, que deben ser corrixidos, pero non de matiz ou fondo homofóbico.

O día 11 de marzo de 2016 pechouse o protocolo coa conclusión de que non se confirmou a situación de acoso, coas seguintes medidas:

1) De protección á vítima:
a. Observación directa e discreta no patio e cambios de clase.
b. Diario de convivencia co orientador na hora de ler
c. Traballo de sensibilización e uso correcto da lingua nas aulas
2) Reeducadoras e correctoras:
a. Traballo de sensibilización e uso correcto da lingua nas aulas
b. Observación directa e discreta no patio e cambios de clase
3) Coas familias do alumnado implicado
a. Traballar este tema na casa de forma educativa falando cos seus fillos sobre o mal uso de alcumes e dos insultos que non deben facerse porque ofenden e que se algún ve que o están facendo cun compañeiro ou compañeira debe contarllo á mestra/e
b. Evitar poñer aos seus fillos en contra da vítima por esta denuncia
Todas as actuacións establecidas encádranse nas previsións do Plan de convivencia do centro. A titora estableceu as medidas educativas oportunas procurando corrixir estes comportamentos. Cando un mes despois o neno reiterou que o insultaban no patio e a súa nai remitiu o escrito ao centro, a titora volveu incidir nos compromisos adquiridos co alumnado respecto das normas de comportamento. Así mesmo, a directora, xunto coa titora e o departamento de orientación, dispuxeron o inicio inmediato do protocolo establecido para os posibles casos de acoso. Da información obtida neste proceso resultou que os insultos no patio déronse por discrepancias e enfados nos xogos e non por cuestións relacionadas coa homofobia. O alumno non manifestou en ningún momento sentirse acosado, nin por esta causa, nin por ningunha outra.

O centro actuou en todo momento a teor do establecido, atendendo o alumno e establecendo pautas para corrixir estes comportamentos e dotar ao alumnado das habilidades que lle permitan xestionar adecuadamente e con respecto as relacións entre iguais.

A instrución do protocolo non confirmou a existencia do acoso que refire a nai do alumno ao non concorrer indicio ningún das circunstancias chave que definen tal acoso escolar, senón que o que se produciron foron algunhas condutas disruptivas contrarias á convivencia que deron pé á adopción das medidas correctoras que se consideraron máis adecuadas en aplicación dos principios establecidos no Decreto 8/2015, do 8 de xaneiro, polo que se desenvolve a Lei 4/2011, do 30 de xuño, de convivencia e participación da comunidade educativa en materia de convivencia escolar (Diario Oficial de Galicia n° 17, do 27/01/2015).

3.Denegación a un transexual do acceso a unha sala de espectáculos

O expediente de queixa Q/63678/16 foi promovido por unha persoa que alegou que se lle denegou o acceso a un local de espectáculos da Coruña pola súa condición de transexual. Postos en contacto coa empresa propietaria remitiuse un detallado informe no que se indicaba que o motivo da denegación de entrada ao local, en agosto de 2016, non foi pola súa condición de transexual, senón porque non se atopaba nas condicións idóneas, chegando a faltar ao respecto ao persoal da Sala, aos controladores de acceso e increpando aos clientes en voz moi alta, polo que se lle requiriu que se comportase, xa que desa forma non podería acceder á Sala, por non cumprir as normas para o acceso ao local.

A empresa propietaria indicou que á Sala acoden outros transexuais, que acceden asiduamente á mesma sen problema ningún. Esta circunstancia é demostrable xa que se trata de clientes habituais dos que se poderían facilitar os datos, se fosen requiridos, previo consentimento dos devanditos clientes por razón da lexislación de protección de datos, para comprobar que non se discrimina a ningunha persoa por razón da súa identidade de xénero.

A sala informa que poucos días despois produciuse unha situación análoga. Ao adquirir as entradas anticipadamente, no mesmo instante de querer acceder ao local coa mesma actitude descrita e mesmo esta vez máis desafiante, o persoal do local efectuoulle a devolución do diñeiro inmediatamente. Esta circunstancia, que é práctica habitual, foi omitida no escrito de queixa.

Respecto da alegación de que na Sala non existe ningún cartel visible que faga referencia ao dereito de admisión, en realidade hai dúas, un na entrada principal e outro antes do

despacho de billetes. Este extremo, foi comprobado por axentes de policía que acudiron no local e fotografaron os carteis

En canto á negativa para facilitarlle unha folla de reclamacións, a Sala ten follas de reclamacións, a disposición dos clientes e cando alguén a solicita sen ningún problema facilítanse. A empresa propietaria manifesta que todos os clientes son ben recibidos na Sala, a condición de que respecten as normas do local, que están expostas en lugares visibles. Se non cumpren os requisitos ou, como ocorría neste caso, non están nas condicións idóneas, a Sala resérvase o dereito de admisión para protexer os intereses do resto de clientes, que teñen dereito a gozar do seu acceso á Sala, sen conflito algún.

A resposta da empresa considerouse ampla e razoada e non houbo ningunha alegación ao manifestado por parte da persoa promotora da queixa, polo que se concluíu o expediente.

4. Viñetas homófobas

Na queixa con número de expediente Q/289/16, denunciábase a publicación nun medio de información dunha serie de viñetas, asinadas por un debuxante do periódico, nas que a persoa promotora da queixa apreciaba homofobia, o que atentaría ao dereito de liberdade de orientación sexual.

A persoa que promovía o expediente tiña recompiladas as referidas viñetas a través do blogue www.gayllegos.wordpress.com, na entrada correspondente ao 18 de febreiro de 2016.

Á vista da información recibida, desde esta Institución dirixímonos á dirección do xornal que nos informou que trasladaría os reparos postos ás viñetas ao seu autor e que comunicaría as medidas postas en marcha para evitar este tipo de situacións.

5. Cartel publicitario dun festival musical

Unha asociación presentou queixa ante esta Institución polo cartel promocional do Festival musical “V de Valarés”, que se celebraría no mes de agosto na praia de Valarés, no Concello de Ponteceso, manifestando que, á marxe do impacto do evento na zona protexida da Rede Natura e Zona de especial protección de Aves (LIC Costa da Morte), o que si constituía unha preocupación colectiva e compartida, en relación ao citado cartel, era o contido sexista do mesmo.

A imaxe que representa a unha guitarra con forma de muller, cun minúsculo traxe de baño, cun vaso na man, e unha melena que parece a cuncha dunha vieira, atenta contra a dignidade das mulleres, ao empregar a figura feminina como reclamo publicitario do evento musical, nunha imaxe que reproduce os estereotipos de xénero.

Desde esa entidade consideraban que vulneraba o dereito de igualdade establecido nos artigos 14 e 18 da Constitución española, por ser atentatorio á dignidade das mulleres e os seus dereitos. Segundo o escrito de queixa, nun festival como este, non debería empregarse a figura da muller como reclamo dunha festa de praia, xa que neste caso contribúe á consolidación e a reprodución dos estereotipos sociais asociados aos tópicos existentes ao redor das mulleres e aos homes.

Ademais o citado evento, que chegou a presentarse na Cidade da Cultura de Santiago de Compostela, aparecía apoiado nos medios de comunicación pola propia Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria e Galicia Calidade, a Deputación Provincial da Coruña, o Concello de Ponteceso, entre outros, feito certamente preocupante porque as Administracións deberían analizar con máis detalle a forma e contidos dos carteis promocionais que financia ou apoia. A queixa concluía que non se pode avanzar cara a igualdade de xénero se por parte das Administracións públicas, ampáranse e mesmo apóianse imaxes e promocións deste tipo.

Solicitados informes ás administracións implicadas, Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria, Consellería de Economía, Emprego e Industria (Galicia Calidade), Deputación Provincial dá Coruña e Concello de Ponteceso e recibidos todos eles, comunicouse que o cartel obxecto da denuncia fora inmediatamente retirado e substituído, por outro, ao apreciar que podería dar lugar a interpretacións como a indicada na queixa. A Deputación da Coruña manifestou que non colaborara no evento senón que aínda estaba pendente de resolución unha subvención solicitada pola entidade promotora do festival, a Fundación Eduardo Pondal de Ponteceso. Respecto desta entidade, o Concello de Ponteceso informounos que, especialmente desde a súa iniciativa Casa da Muller, veu demostrando un papel moi activo na defensa da igualdade de dereitos e oportunidades para a muller, loitando contra a discriminación e promovendo constantemente a labor das mulleres emprendedoras. O incidente do cartel debía ser considerado un feito illado que fora xa corrixido.

Consideramos que por parte das administracións citadas deuse unha resposta adecuada á solicitude, polo que se concluíu o expediente.

6. Campaña publicitaria de rexeitamento ao recoñecemento á diversidade de xénero

Nos últimos días do ano recibimos seis queixas presentadas por outras tantas asociacións (Arelas, Nós Mesmas, Ás, Ultreia, CASCO e un colectivo LGTBI) nas que se denunciaba unha campaña publicitaria mediante a que a organización *Hazte Oír* distribuíu polos centros de ensino de toda España (máis de 100.000 exemplares repartidos), un panfleto baixo o título "¿Sabes o que lle queren ensinar aos teus fillos no colexio?". Segundo as organizacións que presentaron as súas queixas, nel atácase duramente a educación no respecto á diversidade sexual e de xénero e vértense afirmacións incertas sobre as leis para a igualdade LGTBI, aprobadas en varias comunidades autónomas, entre elas Galicia, coa Lei 2/2014, do 14 de abril. O texto difundido pretende crear unha alarma inxustificada entre as familias do alumnado e entre a comunidade educativa en xeral, deostando -con argumentos ideolóxicos e discriminatorios- á comunidade LGTBI, a que acusa de forma absolutamente inxustificada, de querer causar un grave dano ao alumnado.

Mediante o seu escrito, as entidades promotoras das queixas queren expresar a súa preocupación e máximo rexeitamento ás afirmacións vertidas por *Hazte Oír* na súa propaganda, xa que entenden que son contrarias aos valores contidos no noso ordenamento xurídico e incita aos delitos de odio por motivo de orientación e identidade sexual. Nunha sociedade democrática e plural, o respecto á diversidade é un alicerce básico da convivencia, e a educación é un instrumento imprescindible para transmitir ao alumnado ese respecto ás realidades diversas existentes.

Aínda non recibimos informe da administración educativa que nos permita valorar a súa incidencia no ámbito escolar da nosa comunidade autónoma en canto ao efectivo respecto aos dereitos do alumnado galego cuxa identidade rexistral non coincide coa súa identidade de xénero.

IV. RESOLUCIÓNS DO VALEDOR DO POBO

Non houbo que formular nesta área de actividade ningunha resolución.

V- CONSIDERACIÓNS FINAIS

Valoramos moi positivamente a existencia do protocolo educativo para garantir a igualdade, a non discriminación e a liberdade de identidade de xénero, e queremos facernos eco das recomendacións educativas e organizativas en relación co xénero que o/a menor sente como propio que este protocolo incorpora, con independencia de todas aquelas medidas e actuacións que se deriven da avaliación psicopedagóxica e da necesaria coordinación entre o centro e os representantes legais do alumno ou alumna.

-De acordo cos principios de igualdade e inclusión, non se realizarán no centro actuacións diferenciadas por sexo, e se por algunha causa concreta e plenamente xustificada esta diferenciación fose necesaria, terase sempre en conta a identidade de xénero manifestada e coa que o alumno ou a alumna síntese identificado/a.

-A comunidade educativa dirixirase ao alumnado polo nome que se acorde na coordinación establecida entre a dirección, a titoría, o departamento de orientación e o/a alumno/a (ou representantes legais).

-Tamén se utilizará este nome naquela documentación non regulamentada legalmente e en todas aquelas comunicacións formais e informais que non teñan efectos administrativos ou xurídicos, en tanto non se proceda á modificación dos datos rexistrais e se acredite o devandito cambio de maneira inequívoca.

-Facilitaráselle ao/á alumno/a o acceso aos vestiarios e aseos correspondentes ao xénero co que sente identificado cando existan unicamente espazos diferenciados, e poñeranse en marcha as medidas organizativas que se estimen.

-Garantirase o seu dereito para elixir a propia imaxe, e a adaptar esta, tanto no vestir como en calquera outro aspecto, ao xénero que sinte como propio, incluídos os uniformes escolares, se procede.

-Garantirase a difusión da realidade sobre a identidade de xénero entre a comunidade educativa. En todo o proceso actuarase de acordo co dereito á privacidade e honra do estudantado e de todos os membros da comunidade educativa. Para os efectos de determinar as actuacións e forma de proceder, tanto no relativo ao tránsito (decisión de mostrarse socialmente conforme ao sexo sentido como propio), como en calquera outra situación que puidese sobrevir, axustarase ao acordado na reunión de coordinación realizada entre a dirección do centro, o/a menor transexual, os seus representantes legais, de ser o caso, o departamento de orientación e o titor ou titora do alumno ou alumna. En todo caso, o menor será sempre informado e consultado, e terase en especial consideración a súa opinión, facilitándolle o sentirse cómodo e salvagardado.

Ademais establécense as seguintes recomendacións xerais:

Realizar actuacións de información e sensibilización sobre diversidade sexual e de xénero dirixidas ao alumnado, con especial atención ao recoñecemento e normalización da realidade transexual, incluíndo actividades de autocoñecemento, coñecemento mutuo, empatía, aprecio e comunicación para favorecer a cohesión do grupo.

Realizar actuacións formativas dirixidas aos equipos directivos, orientadores e orientadoras e equipos docentes, así como ás familias, relacionadas coa diversidade sexual, facendo especial referencia ao coñecemento da realidade transexual.

Fomentar a dispoñibilidade nas bibliotecas dos centros educativos dun catálogo de libros, manuais e material audiovisual que inclúa a temática da diversidade sexual, que se adecúen á finalidade do respecto e a dignidade da ampla diversidade que existe dentro do seo da condición humana.

A través da Rede de Servizo de Formación Permanente do Profesorado facilitarase a realización de accións formativas tendentes á difusión e concienciación sobre a realidade das persoas trans*, segundo se establece na normativa mencionada, mediante a utilización de todos os recursos previstos no plan anual de formación do profesorado e con atención especial ás Escolas de Nais e Pais.

> Esta institución considera que a adecuada aplicación do Protocolo educativo pode supoñer un considerable avance na educación no respecto á diversidade e o recoñecemento e protección da igual dignidade de todas as persoas con independencia da súa orientación sexual ou da súa identidade de xénero.

-En canto aos aspectos legais, está pendente de resolución polo Tribunal Constitucional a cuestión exposta polo Tribunal Supremo, apoiada pola Fiscalía do Alto tribunal, en canto á constitucionalidade de esixir a maioría de idade no artigo 1 da Lei 3/2007, que esixe ter 18 anos para solicitar unha rectificación da mención relativa ao sexo nas persoas no Rexistro Civil.

Nun auto de marzo de 2016, a Sala do Civil do Alto tribunal, reunida en Pleno, expón que as persoas menores de idade, aínda que con limitacións no seu goce, tamén son titulares dos dereitos fundamentais á intimidade persoal, a propia imaxe, a integridade física e a saúde en relación co dereito ao libre desenvolvemento da personalidade (artigo 10 da Constitución). O auto da Sala analiza a evolución da súa propia doutrina sobre a materia, a xurisprudencia do Tribunal Europeo de Dereitos Humanos, así como as resolucións, recomendacións e informes das institucións internacionais sobre o recoñecemento da transexualidade.

É preciso avanzar no recoñecemento dos dereitos das persoas menores de idade en canto á concordancia dos seus documentos de identificación co xénero co que se identifican.

Esta cuestión é especialmente problemática para os menores. En Galicia, sete menores transexuais puideron cambiar o nome no Rexistro Civil, o que leva aparellada tamén a modificación dos seus documentos de identidade (pasaporte, tarxeta sanitaria…) para adaptalos ao seu sexo sentido. Con todo, non se pode aínda modificar o xénero que figura neles, que segue sendo o mesmo co que foron inscritos nos rexistros civís no momento do nacemento.

ÁREA DE TRANSPARENCIA

O contido das queixas na área de transparencia abórdase no capítulo de transparencia dentro deste informe anual (artigo 36 da Lei 1/2016, do 18 de Xaneiro, de transparencia e bo goberno da Comunidade Autónoma de Galicia).

ÁREA DE VIVENDA E DESAFIUZAMENTOS

I. INTRODUCIÓN

Comezaremos este apartado inicial dando por reproducida a introdución correspondente relativa ao informe do ano 2015, primeiro en que se informou sobre esta área de modo independente da de urbanismo.

Procederemos a efectuar unha análise da situación que afecta ao dereito á vivenda, no marco da Comunidade Autónoma de Galicia, a través da realidade que reflicten as diferentes queixas recibidas.

Lamentablemente, a economía dalgúns fogares segue resentíndose polo impacto da crise económica, aínda que se aprecia, a xulgar polas cifras rexistradas durante o presente exercicio, certa recuperación. Con todo, as persoas que carecen dos medios económicos suficientes que lles permitan acceder a unha vivenda digna, demandan sobre todo, a intervención das administracións local e autonómica para tal fin.

Nestes últimos anos, viñemos observando, que a administración autonómica, exerceu con plenitude a súa función de garante dos dereitos da cidadanía optimizando o marco orzamentario e atendendo as obrigacións que lle son propias. É de xustiza, significar así mesmo, que a situación de crise afectou tamén as arcas públicas, polo que esa procura constante de solucións reais e efectivas á problemática habitacional dalgunhas familias galegas deveu oportuna e resultou eficiente.

En relación coas vivendas desocupadas de titularidade pública, en ocasións vímonos na obrigación de formular queixas de oficio á administración local correspondente, como no seu momento daremos conta.

Non parece compatible cunha eficaz xestión do público o feito de dispoñer de vivendas no nivel de administración que for e que estas non se poñan a disposición de quen de verdade padece situacións de vulnerabilidade social. Máis aínda, tendo presente, que existen instrumentos adecuados, como censos e programas específicos para optimizar verdadeiramente estas vivendas desocupadas, que foron implementados a tal fin e que foron postos en funcionamento precisamente este ano sobre o que informamos.

Dada a importancia que lle concedemos á situación exposta incidiremos máis adiante sobre ela. Persistir en calquera actitude, que dificulte o acceso á vivenda a quen se enfronta e han de afrontar problemáticas adversas como as que aquí coñecemos, non

resulta nin de xustiza nin se antolla compatible cun estado social como o contemplado na Constitución Española.

Temos que sinalar tamén que analizaremos, a situación que afecta ás distintas axudas á vivenda. Afortunadamente acollemos con satisfacción as medidas adoptadas tanto pola administración estatal como pola autonómica, tendo en conta que contribuíron en gran medida a proporcionar unha solución definitiva a un bo número de expedientes en trámite.

Por outra banda, o dereito á vivenda non se nutre soamente en facilitar o seu acceso, senón tamén en todas aquelas medidas que contribúan a que as vivendas teñan o cualificativo de dignas e adecuadas para os seus moradores. Por esta razón, as queixas recibidas sobre deficiencias nos edificios de titularidade pública tamén foron obxecto de atención preferente.

Obsérvase con relativa frecuencia, que familias con ingresos limitados, se ven obrigadas a descoidar ou incumprir algunha das súas obrigacións contractuais como poidan ser as de conservación e mantemento, todo iso derivado das especiais circunstancias económicas ou sociais polas que atravesan. Así, nestes supostos, ao noso criterio, han de intensificarse as medidas de intervención social.

Como xa vimos reiterando nos sucesivos informes anuais, desde que deu comezo a crise económica, foron numerosas as familias que perderon a súa vivenda habitual como consecuencia dun procedemento de execución de préstamo hipotecario ou procedemento de desafiuzamento.

Neste sentido temos que destacar, que a nosa intervención ante as entidades de crédito privadas, ha de ser valorada satisfactoriamente neste ano, mantendo conversacións e reunións coas diferentes entidades bancarias titulares dos inmobles ocupados. As respostas que obtivemos, en liñas xerais, pódense cualificar de receptivas, advertíndose unha especial sensibilidade dalgunhas destas entidades ante os sectores máis desfavorecidos da poboación.

Significar, que os tempos de resposta se acurtaron substancialmente, como entendemos que corresponde a expedientes desta natureza; a fluidez das negociacións establecidas e a prontitude á hora de valorar as problemáticas expostas contribuíron principalmente á mellora do ritmo de resolución.

Toda vez, que os avances lexislativos sobre o ámbito que nos ocupa, e que se foron producindo nos últimos anos xa quedaron recollidos en informes de anos precedentes, centrarémonos naqueles máis relevantes que foron novidade no ano 2016.

A nivel estatal, sinalaremos o Real Decreto 637/2016, do 9 de decembro, polo que se prorroga o Plan Estatal de fomento do alugueiro de vivendas, a rehabilitación dos edificios, e a rexeneración e renovación urbanas 2013-2016 regulado polo Real Decreto 233/2013, do 5 de abril.

O Goberno, en funcións ata o mes de novembro de 2016, tiña limitadas as súas competencias conforme ao artigo 21 da Lei 50/1997, do 27 de novembro, do Goberno, o que imposibilitaba a aprobación dun novo Plan Estatal cuadrienal.

Coa aprobación deste Real Decreto, non se aproba un novo Plan con novas orientacións políticas en materia de vivenda, senón que unicamente dáse continuidade ao Plan xa vixente. Non se comprometen as decisións que poida adoptar o actual Goberno, pois a prórroga é por un ano, fronte á duración cuadrienal habitual dos plans de vivenda. Pero si se garante a continuidade do financiamento das axudas do Estado en materia de vivenda ata que o actual Goberno, xa en plenitude de funcións, adopte as medidas que considere na materia. Este real decreto consta dun artigo único co obxectivo de prorrogar a vixencia do Plan Estatal 2013-2016 durante un ano.

A nivel autonómico, sinalar que xa no mes de xaneiro o DOG publicaba respectivamente o día 7 e o 19, os anexos das bases reguladoras de subvencións do programa do Bono de Alugueiro Social do Plan RehaVita, así como tamén os anexos sobre as bases reguladoras para a concesión de subvencións destinadas á renovación de ascensores para comunidades de propietarios de edificios de vivendas en réxime de propiedade horizontal.

O 26 de febreiro o Diario Oficial de Galicia publicaba o Decreto 17/2016 polo que se regula o Censo de Vivendas Baleiras na Comunidade Autónoma de Galicia. O artigo 17 da lei 13/2015 de medidas fiscais e administrativas engadía unha letra m) ao artigo 104 da lei 8/2012 de Vivenda de Galicia tipificando como infracción o non inscribir nese censo, aquelas cuxa inscrición sexa obrigada conforme á regulación que se aprobaba.

Nos últimos anos produciuse unha acumulación de vivendas en mans de entidades de crédito polo que se facía preciso dispoñer de información fiable daquelas baleiras propiedade destas entidades en concellos de máis de 10.000 habitantes, que de acordo

co Rexistro Único de Demandantes de Vivenda de Galicia se acreditan son as máis demandadas.

Habilita ese decreto os mecanismos para dispoñer da diagnose correcta das vivendas baleiras que son propiedade das entidades de crédito, das súas filiais inmobiliarias e das entidades de xestión de activos, incluídos os procedentes de reestruturación bancaria que están situadas nas localidades con maior demanda de vivenda na nosa comunidade.

Consideramos que este censo cumprirá coa finalidade de servir de instrumento útil para que o IGVS dispoña de información adecuada en relación co estado de ocupación do parque de vivendas ao obxecto de realizar unha planificación social da política de vivenda.

O 20 de maio publicábase a orde pola que se establecen as bases reguladoras das subvencións do programa de Bono de Alugueiro Social do Plan RehaVita: Plan galego de rehabilitación, alugueiro e mellora de acceso á vivenda 2015-2020 e a orde pola que se procede á convocatoria destas subvencións para o ano 2016.

Increméntase o importe mensual da axuda do Bono de Alugueiro Social. (200 euros/mes para contratos relativos a vivendas situadas na Coruña, Ferrol, Santiago de Compostela, Lugo, Ourense, Pontevedra e Vigo); 175 euros/mes para contratos relativos a vivendas situadas nos concellos mencionados no apartado 1.b) do artigo 6 e 150 euros para contratos relativos a vivendas situadas en concellos aos que se refire o número 1.c) do artigo 6.

Por outra banda, increméntase o importe da axuda complementaria tanto no suposto de formalizar un novo contrato de alugueiro, como no caso de permanecer na vivenda obxecto do procedemento xudicial de desafiuzamento, co límite dos 600 euros.

Xa no mes de xuño (DOG 14.06.16) publicábanse as bases reguladoras das subvencións do Programa de infravivenda do Plan RehaVita, Plan Galego de rehabilitación, alugueiro e mellora de acceso á vivenda 2015-2020 e convocábanse para 2016.

O 8 de agosto (DOG número 149) publicábase a orde que establecía as bases reguladoras aplicables á concesión de subvencións do Programa de axuda ao alugueiro de vivendas do Plan estatal de fomento do alugamento de vivendas, rehabilitación edificatoria e rexeneración e renovación urbana 2013-2016, establécense as bases reguladoras para a prórroga das subvencións e procédese á convocatoria para a anualidade de 2016.

Finalmente, mencionaremos, que ao tempo en que se redacta este informe o D.O.G (número 12 do 18 de xaneiro 2017), publicaba a orde do 30 de decembro de 2016 pola que se establecen as bases reguladoras das subvencións do Programa do bono de alugueiro social e procédese á súa convocatoria para o ano 2017.

Con esta nova orde preténdese unha tripla finalidade: por unha banda, refundir nun único texto a normativa dispersa que ata agora regulaba o bono de alugueiro social, adaptándoo, ademais, ás previsións contidas na nova Ley 39/2015, do 1 de outubro, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas; por outra banda, ampliar o seu ámbito subxectivo a novos colectivos e, finalmente, estender a duración desta axuda a unha terceira anualidade, máis acorde coa duración mínima dos contratos de alugueiro para uso de vivenda prevista na actual regulación de arrendamentos urbanos. Ademais, procédese á convocatoria destas axudas para a anualidade 2017, cun financiamento plurianual para os anos 2017, 2018, 2019 e 2020, e con tramitación anticipada de gasto.

Destínanse 5 millóns de euros para subvencións que se concedan en 2017 e prorrogaranse ata 2019 ou 2020, establecendo a orde que esa cifra podería ser obxecto de ampliación se os fondos consignados non fosen suficientes para atender a todos os solicitantes que cumpran os requisitos.

Así, incorpóranse dous novos colectivos susceptibles de beneficiarse destas axudas de Bono de Alugueiro Social, que son: arrendatarios de vivendas de promoción públicas propiedade da Xunta de Galicia, e persoas que por concorrer circunstancias de emerxencia social e non teñan os ingresos necesarios establecidos no Programa de Vivendas Baleiras, a comisión de seguimento e coordinación do devandito programa propoña a adxudicación no marco dese Programa.

Significar, que desde o ano 2012 a Xunta de Galicia veu implantando diferentes medidas encamiñadas a dar cobertura a persoas en risco de perder a vivenda ou que xa a perderon por execución hipotecaria ou falta de pagamento de alugueiro. Corresponde seguir incidindo en que o paquete de medidas implementado é significativamente máis amplo que as que foron adoptadas por outras comunidades autónomas.

Destacaremos o acordo co Consejo General del Poder Judicial e a FEGAMP; os diferentes acordos asinados con entidades de crédito para suspender desafiuzamentos e ceder vivendas; o Bono alugueiro social incluíndo así mesmo unha axuda urxente que se pon a disposición de quen afronta unha demanda por falta de pagamento do alugueiro e o Convenio co Consello da Avogacía Galega que permite o asesoramento xurídico gratuíto a

persoas sen recursos para evitar a vía xudicial ou o acordo de Colaboración asinado con esta institución o pasado mes de setembro e ao que nos referiremos con detalle máis adiante.

A modo de síntese procuraremos recapitular, enumerando e describindo brevemente, esas diferentes medidas que a Xunta de Galicia encamiñou a garantir o dereito da cidadanía a unha vivenda:

1. Dación en pago de vivendas protexidas: a Lei 8/2012 establece medidas dirixidas a evitar os desafiuzamentos en vivendas de promoción pública e permitir a dación en pago nas vivendas protexidas.

2. Realoxamento de persoas afectadas por execucións hipotecarias: a través deste programa ofrécese un domicilio alternativo a todas as persoas que perdan a súa única vivenda a través dun procedemento de execución hipotecaria que acrediten ter uns ingresos ponderado inferiores a 2,5 veces o IPREM. As persoas beneficiarias son realoxadas en vivendas propiedade do Instituto Galego da Vivenda e Solo ou en inmobles cedidos á Xunta de Galicia pola SAREB ou outras entidades financeiras que colaboran coa Administración autonómica.

3. Aprazamento xudicial de desafiuzamentos: A través do acordo antes mencionado co Consejo General del Poder Judicial e a FEGAMP, existe un protocolo de actuación conxunto para detectar aqueles casos de especial vulnerabilidade en procedementos de lanzamento de vivenda habitual para adoptar cantas medidas de carácter social e de realoxamento mitiguen os efectos da perda de vivenda. Entre os beneficios inclúese a posibilidade de suspensión temporal do lanzamento ata conseguir unha alternativa de vivenda.

4. Programa Reconduce: un servizo de carácter preventivo que apoia de maneira integral ás persoas e familias en risco de desafiuzamento.

5. Plan RehaVita para facilitar o acceso á vivenda de quen máis o necesita. O primeiro plan galego de rehabilitación, alugueiro e mellora do acceso á vivenda 2015-2020 contén un conxunto de medidas destinadas a facilitar o acceso a un fogar a quen necesita apoio.

6. Vivendas da SAREB ao servizo das necesidades sociais. Esta entidade financeira comprometeuse coa Xunta de Galicia a ceder inmobles da súa propiedade para

destinalos a persoas en situacións de dificultade a través de alugueiros sociais, concedendo prioridade a afectados por procesos de desafiuzamentos. O importe máximo que pagan as persoas adxudicatarias destas vivendas é de 125 euros ao mes.

7. Compromiso con Bancos para non realizar desafiuzamentos. A administración autonómica impulsou un acordo polo que as entidades de crédito comprométense a non desaloxar das súas vivendas a clientes afectados por procesos de execución hipotecaria, permitíndolles permanecer nas mesmas en réxime de alugueiro social cunha renda máxima de 75 euros ao mes. Ademais estes bancos ceden vivendas baleiras da súa propiedade para destinalas a familias con dificultades a cambio dun alugueiro social con importe máximo de 125 euros ao mes. (Abanca, Caixa Rural Galega, Banco Sabadell, Caixabank xa o subscribiron).

8. Bono de Alugueiro Social: facilita apoio urxente a familias en risco de ser desaloxadas da súa casa por non poder pagar a renda. Pode concederse tamén a vítimas de violencia de xénero. Este bono é de 200 euros mensuais durante un máximo de 24 meses e inclúe unha axuda única adicional de 600 euros para facer fronte a pagos atrasados ou tamén aos gastos de formalización dun novo contrato.

   Este bono é unha axuda de 150, 175 ou 200 euros mensuais que se concede por un período máximo de 3 anos e inclúe unha axuda única adicional de 600 euros para facer fronte a pagos atrasados ou tamén aos gastos de formalización dun novo contrato. O importe do bono supón máis do 50% da renda máxima en cada zona. (A data deste informe concedéronse 285 bonos por un importe total de 799.725,00 euros).

9. Censo de Vivendas Baleiras no que as entidades de crédito deberán rexistrar os inmobles desocupados en concellos de máis de 10.000 habitantes, a fin de poñer en marcha medidas que faciliten a súa ocupación por parte de familias necesitadas. Así mesmo, contémplase a posibilidade de que a petición dos propietarios das vivendas se inscriban con carácter voluntario, o resto das que non estean obrigadas a inscribirse.

10. Asesoramento xurídico gratuíto aos afectados por procedementos de desafiuzamento. O Consello da Avogacía Galega asinou un convenio coa Xunta de Galicia para orientar a persoas sen recursos afectadas por problemáticas desta

natureza, co obxectivo de alcanzar unha solución previa que evite o xuízo. O asesoramento préstase nas dependencias dos sete colexios de avogados de Galicia.

11. Programa de Vivendas Baleiras para alugueiro social, posto en marcha en colaboración cos concellos para dispoñer dun maior número de vivendas destinadas a cubrir necesidades sociais nesta materia. Os concellos adheridos poderán mobilizar inmobles desocupados para destinar a alugueiro a prezo taxado para persoas e familias en situación de dificultade de acceso á vivenda. É a Xunta de Galicia quen proporciona un seguro multirisco fogar e outro de garantía de cobros para a parte arrendadora que inclúe asistencia xurídica.

    (Sobre este particular, e co fin de promover a adhesión ao programa, iniciamos actuación de oficio solicitando información detallada, cuxo contido e resposta reproduciremos no epígrafe III cando corresponde mencionar a actividade de supervisión despregada ao longo do ano, e así mesmo formulamos recomendación da que daremos conta no apartado IV)

12. Acordo de colaboración con esta institución do Valedor do Pobo para a atención de problemas en materia de vivenda. Canalízanse directamente as dificultades xurdidas neste ámbito relacionadas con persoas en situación de vulnerabilidade para que sexan atendidas de modo inmediato polo Instituto Galego de Vivenda e Solo.

Sinalaremos neste punto, que no mes de setembro se asinaba o acordo de colaboración entre esta institución e o Instituto Galego de Vivenda e Solo para intercambiar información xa non só con relación ás persoas afectadas por procedementos de execucións hipotecarias, senón que se ampliaba o acordo asinado no ano 2015 á problemática de desafiuzamentos por falta de pagamento de rendas de alugueiro.

A continuación reproducimos a literalidade do acordo:

ACORDO DE COLABORACIÓN ENTRE O INSTITUTO GALEGO DA VIVENDA E SOLO E O VALEDOR DO POBO PARA O INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN EN RELACIÓN AOS AFECTADOS POR PROCEDEMENTOS DE EXECUCIÓNS HIPOTECARIAS E DESAFIUZAMENTOS POR FALTA DE PAGAMENTO DE RENDAS.

En Santiago de Compostela, ao 6 de setembro de 2016

R E U N I D O S

Dunha parte, Dna. Ethel María Vázquez Mourelle, Conselleira de Medio Ambiente, Territorio e Infraestruturas, en virtude da atribucións que lle confire o Decreto 44/2012, do 19 de xaneiro, polo que se establece a estrutura orgánica da Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestruturas (DOG n° 16, do 24 de xaneiro), modificado polo Decreto 115/2014, do 11 de setembro (DOG n° 181, do 23 de setembro), e na súa calidade de Presidenta do Instituto Galego da Vivenda e Solo, segundo o artigo 4 do Decreto 97/2014, do 24 de xullo, polo que se establece a estrutura orgánica do Instituto Galego da Vivenda e Solo (DOG n° 147, do 5 de agosto).

Doutra parte, Dna. Milagros María Otero Parga, na súa condición de Valedora do Pobo, segundo a Resolución do 4 de agosto de 2015, da Presidenta do Parlamento de Galicia, de nomeamento da Valedora do Pobo da Comunidade Autónoma de Galicia, en execución do acordo adoptado polo Pleno do Parlamento de Galicia na sesión que tivo lugar o día 3 de agosto de 2015 (DOG n° 161, do 25 de agosto) e en virtude das facultades conferidas no artigo 1 da Lei 6/1984, do 5 de xuño, do Valedor do Pobo.

As partes recoñécense, no concepto no que respectivamente interveñen, capacidade para o outorgamento do presente acordo e, para o efecto,

E X P O Ñ E N

Primeiro.- Ao Instituto Galego da Vivenda e Solo, segundo o establecido no artigo 3 da Lei 3/1988, do 27 de abril, correspóndelle a realización da política de chan e vivenda da Xunta de Galicia, co fin de garantir os dereitos constitucionais a unha vivenda digna e adecuada, especialmente para os sectores con menos capacidade económica.

O contexto de crise económica sufrido nos últimos anos provocou un importante impacto na situación de moitos fogares que xerou en moitos casos situacións de especial vulnerabilidade. Estas situacións modificaron as prioridades das políticas públicas de vivenda co obxectivo de orientar os seus programas na procura de que as persoas e familias puidesen seguir mantendo as súas vivendas.

Así, desde o ano 2012, implantáronse por parte da Xunta de Galicia 12 medidas encamiñadas a dar cobertura ás persoas que están en risco ou xa perderon a súa vivenda. Estas medidas inicialmente estaban dirixidas a paliar os efectos das execucións hipotecarias de vivendas habituais, pero posteriormente estendéronse para dar cobertura tamén ás persoas en risco de ser desafiuzadas como consecuencia da falta de pagamento das rendas do alugueiro.

Segundo.- Durante o ano 2015 recibíronse ante a institución do Valedor do Pobo un elevado número de queixas en materia de vivenda, que supuxo un incremento significativo respecto ao ano 2014.

A maioría delas son relativas fundamentalmente a desafiuzamentos da vivenda habitual por procedementos de execucións hipotecarias ou falta de pagamento das rendas de alugueiro.

A Valedora do Pobo manifesta a vontade de que co obxectivo de responder as necesidades das persoas, impúlsense e déanse a coñecer cantas medidas vaian orientadas a procurar a efectividade do dereito para gozar dunha vivenda digna e adecuada.

Terceiro.- O 29 de maio de 2015 asinouse o correspondente Acordo de Colaboración entre o Instituto Galego da Vivenda e Solo e o Valedor do Pobo para o intercambio de información en relación aos afectados por procedementos de execucións hipotecarias, coa finalidade de establecer unhas pautas de colaboración que facilitasen o intercambio de información entre o Valedor do Pobo e o Instituto Galego da Vivenda e Solo para dar unha resposta áxil ás persoas afectadas por unha execución hipotecaria, en aras a solucionar a súa carencia de vivenda, acordo cuxa vixencia finalizou o 29 de maio de 2016.

Dado que as finalidades que motivaron o Acordo resultan plenamente vixentes, ambas as partes manifestan o seu interese en continuar colaborando mediante a firma dun novo acordo no que, ademais do intercambio de información en relación aos afectados por procedementos de execucións hipotecarias, inclúase a información correspondente ás persoas afectadas por procedementos de desafiuzamentos por falta de pagamento de rendas do alugueiro. Todo iso garantindo o dereito á intimidade e coa única función de asegurar a efectividade do dereito.

Polo exposto, e coa vontade de coordinar as súas actuacións no obxectivo sinalado,

AS PARTES ACORDAN

Primeiro.- Dar continuidade ao marco de colaboración establecido entre as partes a fin de facilitar un intercambio rápido e áxil de información entre a Valedora do Pobo e o Instituto Galego da Vivenda e Solo. A finalidade deste acordo é, por unha banda, proporcionar ás familias afectadas por execucións hipotecarias derivadas de falta de pagamento de créditos ou préstamos garantidos con hipoteca, ou por procedementos de desafiuzamento por non pagar as rendas do alugueiro, unha mellor atención e información sobre os seus dereitos e sobre as actuacións e medidas desenvolvidas por parte do Instituto Galego da Vivenda e Solo e, tamén se pretende, por outra, dar unha resposta áxil ás demandas dos afectados por estes procedementos.

Segundo.- Para a consecución deste obxectivo, a Valedora do Pobo procederá a dar traslado, preferentemente por medios electrónicos, de toda a información correspondente ás queixas ou consultas presentadas ante a Institución referente a esta materia, con independencia da súa tramitación efectiva, de conformidade co establecido na Lei 6/1984, do 5 de xuño, do Valedor do Pobo. Recibida a información e a estes efectos, o Instituto Galego da Vivenda e Solo procederá a valorar se as mesmas cumpren os requisitos establecidos en calquera das medidas implantadas pola Xunta de Galicia.

O Instituto Galego da Vivenda e Solo procederá, entón o máis axiña posible, a activar os mecanismos previstos para informar as persoas afectadas dos programas aos que poden acceder e, de ser o caso, a verificar se cumpren ou non os requisitos de acceso aos programas xestionados polo organismo, informando por correo electrónico ao Valedor do Pobo do inicio das actuacións.

Unha vez finalizadas as anteriores xestións, o Instituto Galego da Vivenda e Solo trasladará ao Valedor do Pobo o correspondente informe, coas actuacións realizadas respecto diso.

Terceiro.- O presente acordo de colaboración terá carácter de mera declaración de intencións e non xerará obrigacións económicas nin xurídicas nas partes que interveñen, sen prexuízo do seu posible desenvolvemento e concreción por medio dos instrumentos que proceda ou das actuacións necesarias, conforme coa normativa vixente.

Cuarto.- Coa finalidade de garantir a consecución do obxectivo descrito e de asegurar unha coordinación efectiva entre as partes, constituirase unha comisión integrada por un representante de cada unha das partes asinantes, que se encargará da proposición de accións, do seu desenvolvemento e da avaliación dos resultados das actuacións executadas.

Quinto.- As partes poderán participar, no seu caso, na promoción e difusión das actividades e dos resultados obtidos como consecuencia da execución deste acordo mediante as publicacións correspondentes nas súas páxinas web e demais medios de comunicación.

Sexto.- O presente acordo terá unha vixencia dun ano, a contar desde a súa firma, podendo prorrogarse por un período igual, mediante acordo expreso das partes adoptado con polo menos un mes de antelación ao seu vencemento.

Sétimo.- De conformidade co establecido no artigo 14 e seguintes da Lei 19/2013, do 9 de decembro, de transparencia, e no artigo 29 da Lei 1/2016, do 18 de xaneiro, de transparencia e bo goberno, acceso á información e bo goberno, os asinantes manifestan o seu consentimento para que os datos persoais que constan no presente acordo e demais especificacións contidas no mesmo poidan ser publicados no Portal de Transparencia e Goberno Aberto.

As partes comprométense a tratar os datos persoais que foran postos no seu coñecemento, unicamente coa finalidade e alcance de executar o establecido no presente acordo, respectando os requisitos establecidos na Lei orgánica 15/1999, do 13 de decembro, de Protección de datos de carácter persoal, e na súa normativa de desenvolvemento.

En proba de conformidade, asínase o presente acordo, no lugar e data antes citados.

Seguindo a sistemática habitual de anteriores informes, a este apartado introdutorio séguelle un esencialmente cuantitativo, no que se reflicten as actuacións do Valedor do Pobo en datos, tanto as deste ano como as pendentes de anos anteriores. Xa no apartado terceiro relataranse as actuacións máis significativas deste ano, dando conta dalgunhas delas a modo ilustrativo así como das actuacións abertas de oficio e a continuación figurarán no apartado cuarto as resolucións con indicación de se foron ou non aceptadas pola Administración. Pechará o informe unha consideración final a modo de conclusión.

II. DATOS CUANTITATIVOS

O número de queixas recibidas en materia de vivenda e desafiuzamentos durante o ano 2016 ascende á cifra de 65 e lembrando que nalgún expediente se tramitaron ata 3 problemáticas distintas baixo o mesmo número, poderiamos afirmar que supón practicamente a mesma cifra que a do ano 2015 en que se rexistraron 73.

Concluíronse 49 expedientes de queixas, o que significa un 81,67 % delas e continúan en tramitación a peche de exercicio 11 expedientes. Inadmitíronse 5 queixas e non se remitiu ningunha desta área ao Defensor del Pueblo.

As queixas relativas a outros anos que se tramitaron durante o ano 2016 supoñen un total de 48, o que evidencia que un 42 % das queixas tramitadas no ano 2016, correspondían a expedientes dos anos 2013, 2014 e 2015. (concretamente 4 ao ano 2013, 11 ao ano 2014 e 33 ao ano 2015).

A tipoloxía das queixas deste ámbito é ampla e diversa. Tramitáronse queixas relativas a desafiuzamentos de vivenda habitual promovidos por diferentes entidades bancarias, do mesmo xeito desafiuzamentos por falta de pago de rendas de alugueiro; tamén houbo queixas sobre defectos ou deficiencias en vivendas tanto de promoción pública como de protección autonómica, así como sobre denegación de adxudicación directa de vivenda, escaseza ou atrasos na data de entrega de vivendas en réxime de propiedade e tamén sobre denegación de axudas para a rehabilitación de vivendas.

Considerando que nesta área non se computan queixas que pola súa identidade fosen obxecto de acumulación, os resultados estatísticos reflectirémolos de modo sinxelo.

Significar, que houbo queixas como a Q/596/16 sobre desafiuzamentos inminentes, que englobaba a problemática de tres familias e cuxo tratamento foi singularizado para cada unha delas, a pesar de que fosen incluídas nun mesmo número de expediente.

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	65		65	
Admitidas	60	92,31 %	60	92,31 %
Non admitidas	5	7,69 %	5	7,69 %
Remitidas ao Defensor del Pueblo	0	-----	0	-----

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	49	81,67 %	49	81,67 %
En trámite	11	18,33 %	11	18,33 %

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2016, a situación actual é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2015	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2016
2013	1	2	3	3	0
2014	9	2	11	11	0
2015	31	2	33	33	0

Con respecto ao expediente Q/5616/13 remitido no seu momento ao Defensor del Pueblo por ser o obxecto material da queixa afecto o Ministerio de Fomento, e que non figura contabilizado no cadro anterior, sinalaremos que aínda se están practicando actuacións por parte do Alto Comisionado das Cortes Xerais das que se nos dá conta, do mesmo xeito que ao interesado periodicamente.

III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN

1. Desafiuzamentos en vivenda habitual

Na queixa Q/596/16, o representante dunha asociación local da cidade de Vigo, daba conta da difícil problemática que afectaba a tres familias cuxos lanzamentos das vivendas habituais por falta de pagamento das rendas do alugueiro se ían producir nas próximas semanas. Destacaban no escrito inicial de queixa, que o concello de Vigo dispoñía de vivendas baleiras de titularidade municipal e que as mesmas non se poñían a disposición dos casos de necesidade da cidade.

Como resultado da tramitación do expediente, sinalaremos que, a nivel autonómico as tres familias foron concesionarias do denominado Bono de Alugueiro Social (200 euros mensuais por un período de ata 12 meses, prorrogable). Que a maiores ese programa contén unha axuda adicional de ata 600 € para cubrir datos de formalización dun novo contrato de alugueiro ou en caso de permanecer na mesma vivenda, atender cantidades pendentes de pago.

Ante a dificultade manifestada polas persoas afectadas para atopar un piso de alugueiro, foron postas a disposición vivendas que o IGVS ten cedidas en usufruto por entidades financeiras.

> Tres familias de Vigo desafiuzadas das súas vivendas habituais por falta de pagamento de rendas de alugueiro foron beneficiarias do Bono Alugueiro da Xunta de Galicia e asinaron contratos de arrendamento sobre vivendas cedidas ao IGVS por entidades financeiras

Dada a carencia de vivendas en Vigo acordes á composición das familias, propúxoselles vivendas dispoñibles en concellos próximos, de modo que en data 16 de maio o Sr. ... asina contrato de alugueiro de vivenda sita en Salvaterra; o 26 de maio a Sra. ... asina

contrato de vivenda en Moaña, e con data 30 de xuño asinouse contrato pola Sra. ... en Vigo.

Para finalizar este triplo expediente, formulouse ao Concello de Vigo recomendación ao obxecto de instarlle a adherirse ao Programa de Vivendas Baleiras da Xunta de Galicia, da que daremos conta máis adiante no apartado correspondente ás resolucións e cuxa resposta tamén se indicará.

Na queixa 1016/16 Dona…. relataba a problemática que lle supoñía o facer fronte ás mensualidades do contrato de alugueiro da súa vivenda habitual e ao previsible agravamento da situación de vulnerabilidade social na que se atoparía unha vez esgotásese a posibilidade de percibir a RAI, feito que ocorrería nuns meses.

Achegábase xunto co escrito de queixa abundante documentación entre a que sinalamos: medida cautelar de orde de protección por 2 anos (28.09.11 a 28.09.13) e certificado dos servizos sociais municipais.

Manifestaba que desde 18.07.2011 estaba inscrita como solicitante de vivenda. Documentaba a remisión de diferentes comunicacións postais a diferentes órganos. Achegaba certo número de follas de suxestións e queixas presentadas ante a Xunta de Galicia.

Afirmábase que percibía desde o ano 2013 unha axuda económica por importe de 426 euros como vítima de violencia de xénero (renda activa de inserción).

Constaba así mesmo, na abundante documentación incorporada ao presente expediente de queixa, sentenza ditada polo Xulgado do Penal número 2 de …. de data 09.12.2010, condenando ao Sr. … como autor dun delito de quebrantamento de medida cautelar.

Residía a Sra. …, na localidade de … cun fillo menor, de 8 anos de idade. Tiña outro maior de idade cumprindo condena en establecemento penal.

Ao amparo do convenio de colaboración asinado entre o I.G.V.S e o Valedor do Pobo para o intercambio de información en relación a persoas afectadas por procedementos de execucións hipotecarias e desafiuzamentos por falta de pago das rendas, solicitouse informe á Consellería de Infraestruturas e Vivenda, que foi recibido con presteza.

Así as cousas suxírese á Sra. … que contacte coa Xefatura da área provincial do IGVS que lle correspondía por domicilio. Consta acreditado solicitude de informe social cursado polo IGVS ao concello onde residía.

O 29/08/2016 o IGVS resolvía a concesión do *bono de alugueiro social* do Plan RehaVita a favor da afectada, por unha contía mensual de ata 200 euros, e unha axuda complementaria de pago único, por un importe máximo de 600 euros, para atender as obrigacións de constitución da fianza e da alta das subministracións.

> Suspendeuse o lanzamento da vivenda familiar, dunha nai e o seu fillo menor, e concédeselle un bono mensual e unha axuda complementaria única por importe de 600 euros ademais da RISGA

Dado que da información facilitada polos servizos sociais municipais do concello de … deducíase que a familia afectada atopábase nunha situación de vulnerabilidade social, tendo en conta que o lanzamento estaba fixado para o día 08/09/2016, ante a inexistencia de tempo suficiente para que a familia atopase unha nova vivenda, e para poder activar as medidas de protección social eventualmente aplicables, ao amparo do Convenio de colaboración entre o Consejo General del Poder Judicial, a Xunta de Galicia e a Federación Galega de Municipios e Provincias sobre a detección de supostos de vulnerabilidade con ocasión do lanzamento de vivenda familiar solicitouse ao xulgado a suspensión do lanzamento o día 05/09/2016, coa finalidade de evitar expoñer á unidade familiar a unha situación de vulnerabilidade aínda máis grave como consecuencia do lanzamento.

Así mesmo, solicitouse a RISGA, e o 03/10/2016 confirmouse a tramitación da correspondente proposta de concesión nunha contía que ascenderá a 473,93 €/mes.

Por parte dos servizos sociais comunitarios municipais tamén informaron da posibilidade de que, Dona… puidese acceder a unha axuda económica municipal de emerxencia social para o pago das débedas de alugueiro, e así amortizar parte da mesma, o que consideramos contribuíu a alcanzar un acordo económico co arrendador que permitiu a consecución do consenso que permitiu que a unidade familiar continuase na vivenda da que inicialmente ía ser desaloxada.

Esta queixa que quixemos referenciar expresamente, constitúe un expoñente tanto da eficacia do Convenio subscrito por esta institución co IGVS, como da eficiencia da

colaboración interinstitucional. (Consellería de Infraestruturas e Vivenda, Consellería de Política Social e concello do Porriño)

Na queixa Q/12396/16 presentada no mes de xuño, Dona... documentaba estar inscrita desde o 7 de novembro do 2012 no Rexistro Único de demandantes de vivenda do I.G.V.S. Achegaba certificados de rendas do ano 2015 (importe íntegro 1.405,80 euros) e certificado de non percibir subsidio por desemprego no ano 2014, e de percibilo por importe de 3.280,20 euros no 2015. O certificado de rendas do ano 2014 era por un importe íntegro de 5.452,80 euros e o de 2013 por importe de 2.300,40 euros.

Achegaba así mesmo resolución de aprobación de prestación por desemprego de maio dese mesmo ano 2016, por importe de 426 euros para o período 10.05 a 09.11. A unidade familiar estaba composta por ela e dous menores de 6 e de 17 anos respectivamente.

O 8 de marzo a Consellería de Política Social certificáralle un grao de discapacidade do 65 %.

Da abundante documentación que achegaba xunto coa queixa sinalamos sobre todo a sentenza do ano 2011, ditada polo Xulgado de Primeira Instancia e Instrución número 2 de ..., de condena por dous delitos de malos tratos no ámbito da violencia sobre a muller coa agravante de reincidencia con prohibición de achegamento a ela por dous anos.

Refería solicitar en 2015 a axuda ao alugueiro do Plan Estatal 2013-2016, sen que lle fose concedida por motivos orzamentarios.

No mes de xullo incorporábase ao expediente título de familia numerosa de categoría xeral con data de caducidade o 18 de marzo do 2018.

Ante esta difícil problemática iniciouse de inmediato a práctica de actuacións solicitando informe de colaboración á Consellería de Infraestruturas e Vivenda, á que desde estas liñas agradecemos a celeridade en cantas actuacións foron practicadas.

Nel facíase constar que aínda que Dona ... formalizara unha primeira inscrición no Rexistro Único de demandantes de vivenda o 7 de novembro do 2012, a mesma caducara por non renovación, de modo que o día 7 de xaneiro do ano 2016 ditouse resolución de baixa nese rexistro.

A interesada, por conseguinte solicitou nova inscrición, para participar nos sorteos de alugueiro sinalando como concello preferente o de Pontevedra.

> Grazas á colaboración da Consellería de Infraestruturas e Vivenda unha nai de familia numerosa firma contrato de arrendamento con renda mensual de 91,08 euros

Nesta orde cosas, alégranos coñecer, que as circunstancias persoais, económicas e sociais expostas na queixa, en diferentes entrevistas persoais e telefónicas e na prolixa documentación achegada e incorporada ao expediente, propiciasen que tras a intervención da institución, e a colaboración prestada pola Consellería de Infraestruturas e Vivenda, Dona... asinase o pasado mes de outubro contrato de alugueiro de vivenda, coa renda mensual de 91,08 euros.

O expediente Q/63741/16 iniciámolo de oficio no mes de outubro, en aplicación do disposto no artigo 16 da Lei 6/1984, como consecuencia das informacións publicadas en diversos medios de comunicación, sobre a situación na que se atopaba dona… nai de tres fillos, dous deles menores, con sinalamento de data de desafiuzamento da vivenda habitual a executar o día 31 de outubro.

A situación de desemprego na que se atopaba dona… e o feito de que a totalidade dos ingresos da unidade familiar se situasen en cifras próximas aos seiscentos euros, motivou que desde o mes de febreiro non puidese facer fronte á renda do alugueiro e que a débeda xerada, ascendese aos catro mil euros.

Sinalábase na información publicada que o día 14 cortáraselles a subministración de luz e que en breve ocorrería o mesmo co da auga, no caso de que a concesionaria do servizo dese efectividade á comunicación postal que lles era remitida.

Así mesmo, segundo os datos ofrecidos polos medios, a data da cita nos servizos sociais municipais do Concello de Vigo non se produciría ata o día 28 de novembro, practicamente un mes despois da data do desafiuzamento.

A nivel autonómico, sempre segundo a información da que dispoñíamos, a Sra.... estaría convocada para as próximas datas a fin de propoñerlle as axudas a que houber lugar a fin de mitigar a súa problemática.

Á vista destas informacións, abrimos unha queixa de oficio, e promovemos a oportuna investigación sumaria e informal, como establece o artigo 22.1 da Lei 6/1984, do 5 de xuño, para o esclarecemento dos supostos en que se basea.

Así as cousas, requirimos ao Concello de Vigo e á Consellería de Infraestruturas e Vivenda (IGVS), información detallada sobre a situación actual de inminente desaloxo desta familia da súa vivenda habitual, e sobre cantas actuacións se practicasen ou estean previstas ao obxecto de paliar a problemática que afectaba a esta familia viguesa, así como sobre as demais circunstancias que fosen relevantes para a completa valoración do obxecto da mesma.

Como resultado das actuacións de supervisión e control desenvolvidas por esta institución imos mencionar:

A nivel autonómico: o 27 de decembro concedéuselle o bono de alugueiro social o que contribuíu a facilitar a firma dun novo contrato de alugueiro. (200 euros mensuais durante un ano prorrogables por outros 12 meses) e a axuda complementaria extraordinaria de 600 euros.

A nivel local: tras sucesivos requirimentos recibiuse finalmente o informe e as desculpas pola falta de axilidade motivada pola carga de traballo da área de política social, dando conta das diferentes actuacións practicadas ao longo dos oito últimos anos en que a unidade familiar fora usuaria dos servizos sociais municipais do Concello de Vigo. Mencionábanse axudas de emerxencia para alimentos, axudas escolares, axudas extraordinarias para gastos de aloxamento de diferentes importes, sendo a última delas a concedida en outubro de 2016 por importe de 1.429,60 €.

Así pois, finalizamos a queixa de oficio que fora incoada en outubro, co resultado satisfactorio que resumidamente expuxemos.

Na queixa Q/428/16 con entrada o día 9 de marzo ás 13,24 horas, manifestábase esencialmente que o desaloxo da vivenda se produciría o día seguinte ás 9,30 horas por parte do Xulgado Núm. ... de ..., no xuízo verbal de desafiuzamento co núm. de procedemento .../2015.

Sinalábase que D...veciño de Ribeira, ía ser desaloxado da súa vivenda o día 10 do actual mes a partir dás 9:30 horas, por parte do Xulgado en autos de xuízo verbal de desafiuzamento por falta de pagamento de renda de alugueiro.

Presentouse un escrito, ante o devandito xulgado instando a suspensión do desafiuzamento pola súa situación de vulnerabilidade, de acordo co Convenio asinado entre a Xunta de Galicia, a Fegamp e o CGPJ. O veciño contactara cunha plataforma local para que se lle tratase de asesorar.

Ante a inmediatez da data de sinalamento para o lanzamento, incoouse unha investigación de urxencia a fin de procurar solucionar a problemática exposta.

> Presentada queixa con data de lanzamento para o día seguinte, os servizos sociais municipais do Concello de Ribeira de inmediato efectuaron visita de avaliación ao afectado

Así, no mesmo día en que tivo entrada a queixa, mantivéronse entrevistas telefónicas co solicitante de intervención, e co Xulgado da localidade. Igualmente púxose en coñecemento a problemática exposta á Consellería de Infraestruturas e Vivenda da Xunta de Galicia (IGVS) e ao Concello de Ribeira.

Con celeridade, os servizos sociais municipais efectuaron visita de avaliación ao afectado. No marco xurídico de aplicación, tendo en conta que o citado concello ten aprobada unha ordenanza de inclusión social municipal, ofreceuse o pago dun aloxamento onde poder pasar a noite en tanto se tramitase un alugueiro.

A Q/1032/16 iniciábase no mes de maio como consecuencia do escrito de queixa relativo ao xuízo verbal de desafiuzamento por falta de pago das rendas do alugueiro da vivenda na que residía a unidade familiar, con inminente lanzamento sinalado para a data do 3 de xuño.

Ante iso, segundo o establecido no acordo de Colaboración asinado entre esta Institución e o Instituto Galego de Vivenda e Solo, solicitamos de inmediato informe de colaboración.

De acordo co protocolo de actuación a seguir neste tipo de procedementos, déronlle traslado ao programa Reconduce xestionado pola Consellería de Política Social quen, á vista do escrito, contactou de maneira inmediata cos servizos sociais do Concello de Ribeira aos que inicialmente lles resultou difícil identificar á familia, porque o expediente principal estaba a nome da parella do solicitante da nosa intervención.

Unha vez identificado o expediente comunicaron que informaron á interesada da posibilidade de solicitar a axuda de inclusión social e o bono de alugueiro social.

Dado o inminente lanzamento, desde o programa Reconduce, ante unha posible situación de vulnerabilidade social, solicítase a suspensión do lanzamento polo tempo imprescindible, de acordo co establecido no Convenio de colaboración entre o Consejo General del Poder Judicial, a Xunta de Galicia e a Federación Galega de Municipios e Provincias sobre a detección de supostos de vulnerabilidade con ocasión do lanzamento de vivenda familiar e medidas de carácter social, coa finalidade de poder realizar as xestións necesarias para valorar adecuadamente a situación e activar, de ser o caso, medidas de protección social, co fin de atender á posible situación de vulnerabilidade social.

O 2 de xuño o Xulgado de Primeira Instancia e Instrución n° 2 de …, acordaba a suspensión do lanzamento polo prazo dun mes (ata o 23 de xuño de 2016).

Desde os servizos sociais comunitarios municipais enviouse a documentación para a tramitación do Bono de alugueiro social á Área Provincial do IGVS na Coruña, onde se verificou que tiñan débedas coa AEAT e coa Seguridade Social, polo que se traballou cos servizos municipais a quen se lle manifestou as alternativas posibles que permitan solucionar esta problemática con moita brevidade.

> O Xulgado acordou a suspensión do lanzamento da vivenda habitual polo prazo dun mes e o concello concedeu á unidade familiar unha axuda de inclusión social municipal urxente por importe de 350 euros

Finalmente con data 4 de xullo, segundo informe social do concello tivemos coñecemento de que Don…, xunto coa súa parella e tres menores a cargo desta última, residían xa noutra vivenda de Ribeira, e que se lle concedeu unha axuda de Inclusión social municipal con carácter de urxencia para o pago do primeiro mes de alugueiro e fianza dun mes, por un total de 350 €. Tamén sinala que o Sr… atopábase traballando do mesmo xeito que a súa parella. Prestóuselle axuda municipal para cobertura de necesidades básicas (alimentos), e concedéuselle matrícula gratuíta para asistencia a actividade de lecer para os dous fillos durante a tempada estival. Para o acceso ao bono de alugueiro, demandóuselle en varias entrevistas diferente documentación.

Nesa orde de cousas, valorando que a intervención da institución propiciou que tras a colaboración prestada polo Concello de Ribeira se paliara a difícil situación pola que atravesaba esta familia, finalizamos a tramitación do expediente satisfactoriamente.

Na Q/63888/16 iniciabamos actuacións ao ter coñecemento a través dunha queixa sobre a execución hipotecaria …/2015 seguida no Xulgado de primeira instancia e instrución número … de Padrón, instada por Banco Santander, S.A. contra o matrimonio baixo réxime legal de sociedade de gananciais formado por Don… e Dona…, sobre a súa vivenda habitual sita no lugar de… número.., parroquia de … do municipio de Rianxo.

Ante iso, de inmediato iniciáronse conversacións coa entidade anteriormente referida, co obxectivo de promover unha solución negociada que puidese resultar satisfactoria para os intereses de ambas as partes en litixio.

Froito delas, con r.e. (68.319 /16) e con r.e. (68414/16) do pasado mes de novembro, recibíanse nesta institución senllas comunicacións electrónicas remitidas pola dirección territorial Galicia-Asturias do Banco de Santander informando que se estaban desenvolvendo contactos e negociacións nas que os clientes da entidade interesábanse pola dación en pago coa posibilidade dun alugueiro social, de modo que estes achegarían a documentación precisa para que se puidese elevar a proposta ao órgano que decide.

> Tras a negociación coa entidade financeira, esta solicita no Xulgado a suspensión da poxa da vivenda habitual dunha familia de Rianxo

Así mesmo, Banco Santander, S.A. cursou instrucións á súa representación legal nos autos …/2015 anteriormente referidos, a fin de que se substanciara a solicitude de suspensión da poxa, tendo en conta que se pretendía unha solución extraxudicial do conflito.

Por conseguinte, unha vez desenvolvidas as actuacións de mediación e agradecendo a colaboración e disposición da entidade bancaria, demos por finalizada a tramitación da queixa.

A continuación, e por tratarse dun asunto directamente conectado coa problemática que acabamos de resumir neste apartado, queremos destacar que no expediente 63956/16, como avanzamos no apartado introdutorio desta área, cursamos petición á Consellería de Infraestruturas e Vivenda a propósito do censo e o programa de vivendas baleiras implementado. Transcribimos a continuación a literalidade da solicitude de información:

O DOG do pasado 26 de febreiro publicaba o decreto 17/2016, do 18 de febreiro, polo que se crea e regúlase o Censo de vivendas baleiras da Comunidade Autónoma de Galicia. Na parte expositiva do mesmo significábase que nos últimos anos produciuse unha acumulación de vivendas en mans de entidades de crédito, polo que se facía preciso dispoñer de información fiable das vivendas baleiras propiedade destas entidades existentes en concellos de máis de 10.000 habitantes, cara a valorar as posibilidades de equilibrar de maneira adecuada a demanda existente coa oferta potencial e así configurar unha planificación correcta.

Na disposición transitoria única establecíase o prazo para solicitar a inscrición obrigatoria das vivendas que estean baleiras con anterioridade á entrada en vigor deste decreto, quedando fixado en seis meses.

Na disposición última segunda establecíase que a entrada en vigor do antedito decreto sería ao mes da publicación no DOG

Así mesmo, o 3 de maio, o I.G.V.S e a FEGAMP asinaban convenio de colaboración para o desenvolvemento do programa de vivendas baleiras no ámbito do plan galego de rehabilitación, alugueiro e mellora do acceso á vivenda.

Foi precisamente un mes despois, que esta institución formulou recomendación ao Concello de Vigo para que valorase a incorporación ao referido programa, aínda que lamentamos comunicarlle que non foi aceptada.

Como queira que en datas recentes asinouse o acordo de colaboración entre o I.G.V.S e esta institución, para o intercambio de información en relación aos afectados por procedementos de execucións hipotecarias e desafiuzamentos por falta de pagamento de rendas, é precisamente nese marco no que interesamos incardinar esta petición de informe de colaboración, sobre cuantos datos estean dispoñibles, e ao seu criterio puidesen ser de utilidade, no que incumbe, tanto ao Censo de vivendas baleiras como ao Programa de vivendas baleiras.

Esta institución quere contribuír, no ámbito das súas competencias para promover a adhesión ao sinalado programa, tendo en conta que somos conscientes de que a súa correcta implementación redundará en notables beneficios ás persoas que desde o Valedor do Pobo solicitan a nosa intervención a fin de minorar e paliar a súa problemática nun ámbito tan esencial como é o da vivenda.

A resposta, que reproducimos a continuación foi a seguinte:

Mediante escrito do 17 de novembro de 2016, a Valedora do Pobo solicita, no marco do acordo de colaboración asinado entre o IGVS e dita institución, información sobre datos dispoñibles do Censo e do Programa de vivendas baleiras, co fin de promover a adhesión dos concellos ao devandito programa.

FUNDAMENTOS XURÍDICOS

1. O Decreto 17/2016, do 18 de febreiro, polo que se crea e regula o Censo de vivendas baleiras da Comunidade Autónoma de Galicia.

2.O Programa de vivendas baleiras, que persegue a incorporación de vivendas desocupadas, para poder destinalas a aquelas unidades familiares ou de convivencia con maior dificultade de acceso á vivenda e, de maneira prioritaria, ás afectadas por procedementos de execucións hipotecarias ou por desafiuzamentos por falta de pagamento da renda de alugueiro da súa vivenda habitual.

3. O Acordo de colaboración do 25 de maio de 2015 entre o IGVS e o Valedor do Pobo para o intercambio de información en relación cos afectados por procedementos de execucións hipotecarias.

4. O Decreto 97/2014, do 24 de xullo, polo que se establece a estrutura orgánica do IGVS.

INFORME

1. Segundo o artigo 3 do Decreto 17/2016, do 18 de febreiro, deben inscribirse no Censo as vivendas baleiras, que formen parte de edificios de tipo residencial colectivo ou de complexos inmobiliarios situados en concellos de máis de 10.000 habitantes da Comunidade Autónoma, sempre que sexan propiedade de entidades de crédito, das súas filiais inmobiliarias ou das entidades de xestión de activos, incluídos os procedementos da reestruturación bancaria

De acordo coa disposición transitoria única do devandito decreto, o prazo para solicitar a inscrición obrigatoria das vivendas que estean baleiras con anterioridade a entrada en vigor do decreto e que cumpran os requisitos do artigo 3, deben inscribirse no censo nun prazo de 6 meses a contar desde a entrada en vigor (26 de marzo de 2016), agás que o prazo que lle correspondía segundo o artigo 10 fose maior.

Á vista do exposto, os datos do Censo son os seguintes:

A. As vivendas baleiras presentadas polas entidades obrigadas na data do fin do prazo fixada pola disposición transitoria única (26 de setembro de 2016) ascenden a 2.553 e que representan por provincia as seguintes porcentaxes

Provincias	Número de concello	Porcentaxe
A Coruña	26	39,20%
Lugo	8	12,50%
Ourense	9	5,20%
Pontevedra	30	43,10%

A titularidade das referidas vivendas correspóndelle as seguintes entidades:

Entidade	Nº Vivendas
Abanca	233
Caixa Rural Galega	13
BUILDINGCENTER S.A.U	103
Sareb	156
Caixabank	2
Union de Creditos Inmobiliarios	108
CreiteriaCaixa	6
Corporacion Hipotecaria Mutual	2
Torres do Boulevar, S.L.	2
CORNALATA SERVIZOS Y GESTIÓN, S.L. (HAYA REAL ESTATE, S.L.)	6
Daenpa	35
CAIXA DE ESPAÑA DE INVERSIONES SALAMANCA Y SORIA	22
Banco Santander	113
BANCO MARE NOSTRUM	1
INMOBILIARIA CAIXA GERAL, S.A.	11
BBVA	237
ALISEDA	1.391
FAB 2013 TEIDE, Fondo de Activos Bancarios	32
SABADELL REAL ESTATE DEVELOPMENT S.L.	9
INVERAN GESTION S.L	4
BANCO SADADELL S.A	8
MANSTON INVEST S.L	1
SOCIEDAD DE GESTIÓN DE ACTIVOS PROCEDENTES DE LA REESTRUTURACIÓN	58
Total	2.553

Fai falta sinalar ademais que, de conformidade co establecido no artigo 14 do Decreto 17/2016, do 18 de febreiro, o IGVS pode levar a cabo actuacións para favorecer a ocupación das vivendas baleiras inscritas no censo, tales como:

a) Impulsar a firma de acordos de colaboración co obxecto de destinar as vivendas inscritas no censo para atender persoas afectadas por procedementos de execución hipotecaria ou por desafiuzamentos por falta de pagamento de rendas de alugueiro.

b) A mediación entre as persoas propietarias das vivendas baleiras inscritas e as persoas demandantes de vivenda, co fin de favorecer a súa ocupación, facilitando fórmulas de concertación de arrendamentos ou adquisición. Para tal fin, as vivendas baleiras inscritas propiedade das entidades de crédito, e das súas filiais inmobiliarias e das entidades de xestión de activos, incluídos os procedentes da reestruturación bancaria e, sempre que se axusten aos prezos máximos establecidos para as vivendas protexidas, poderán ser ofertadas polo seu propietario/a o IGVS para a súa adxudicación a través do Rexistro Único de Demandantes de Vivenda da Comunidade Autónoma de Galicia, tanto en alugueiro como en venda.

c) Co consentimento previo das persoas propietarias, as vivendas inscritas no censo poderán ser utilizadas nos programas de fomento do alugueiro que desenvolva o IGVS ou as administracións locais.

2. Respecto do Programa de Vivendas baleiras, ata o día de emisión deste informe:

a) Asináronse convenios de adhesión con 27 concellos que se relacionan a continuación

Prov. A Coruña	Prov. Lugo	Prov. Ourense	Pontevedra
Arteixo	O Incio	Ourense	Redondela
Betanzos	Quiroga	O Barco de Valdeorras	Ponteareas
		Rubiá	Gondomar
Cambre		A Gudiña	Baiona
Abegondo		Castrelo de Miño	
Sada			
Ares			
Mugardos			
Ribeira			
Porto do Son			
Rianxo			
Carballo			
Curtis			
Santiago de Compostela			
Ames			
Negreira			
Teo			

b) Actualmente estase tramitando a firma de convenios con 3 concellos (A Illa de Arousa, Pontecesures e Boiro, e solicitaron a adhesión 34.

c) O IGVS, para os efectos de colaborar cos concellos na implantación do Programa de vivendas baleiras, para cada unha das vivendas arrendadas durante os anos 2016 e 2017 ao amparo do citado programa, dará de alta os seguintes seguros:

·Un seguro multirisco do fogar, polo que quedarán cubertos todos aqueles danos sufridos pola vivenda durante a vixencia do arrendamento.

·Un seguro da garantía do cobro da renda nas mensualidades impagadas polos arrendatarios e a asistencia e defensa xurídica dos arrendadores nos procesos de desafiuzamento ou reclamacións de cantidade por falta de pagamento de rendas, que inclúa como mínimo os honorarios de avogado e dereitos e suplidos de procurador, cando a súa intervención sexa preceptiva, gastos notariais e de outorgamento de poder para preitos e gastos de execución procesual. A garantía do cobro das rendas impagadas non poderá superar o período máximo de doce mensualidades.

O IGVS con data 9 de setembro de 2016 tramitou a adxudicación dos devanditos contratos de aseguramento.

Sen prexuízo de que a implantación do programa corresponde aos concellos e que é fundamental a súa implicación, fai falta tamén sinalar que actualmente o IGVS está a seguir as seguintes actuacións:

a) Asinar os acordos da comisión de seguimento dos convenios para aprobar con carácter definitivo o procedemento de incorporación de vivendas ao programa, así como o procedemento de selección de arrendatarios e a adxudicación de vivendas polo respectivo concello.

b) A remisión de cartas á SAREB e entidades financeiras informándoas da existencia deste programa para que avalíen a posibilidade de incluír as súas vivendas no programa de vivendas baleiras.

A data de redacción deste informe podemos actualizar datos no sentido de indicar que estes concellos tamén se adheriron ao Programa de Vivendas Baleiras:

Illa de Arousa, Lalín, Vedra, Boiro, Pontecesures, Pontedeume, A Pobra de Brollón, Guitiriz, Mondoñedo, Monforte de Lemos, Trabada e Viveiro.

Outros 4 concellos están en disposición de asinar aproximadamente o convenio e 25 solicitaron información ou prevén adherirse.

2. Revisión de tipos de xuro en vivendas de protección autonómica.

Na queixa Q/39384/15, a promotora refería que a administración non estaba a cumprir as condicións do contrato de compravenda e constitución da hipoteca, tendo en conta que no mesmo indicábase que se revisaría o tipo de xuro nominal, sen que isto se efectuara nos dous últimos anos, o que coa baixada do euribor supoñíalle un prexuízo económico. Tras efectuar consulta telefónica co órgano, indicáraselle que a administración non fai de oficio esa actualización, e que debería presentar escrito solicitándoo. Tras presentalo respondéraselle que se aplicarían esas actualizacións do contrato. Transcorridos máis de tres meses, a situación descrita non fora corrixida.

Solicitado o preceptivo informe de colaboración contéstase sinalando que coa data da emisión do informe xa se realizou a revisión do tipo de interese relativo ao contrato de compravenda e constitución de hipoteca da interesada, estando aínda pendente a notificación á interesada do cadro de amortización actualizado.

Do recálculo realizado resultaba que:

Tipo de xuro nominal a aplicar desde maio de 2014: 1,8148 %

Tipo de xuro nominal a aplicar desde maio de 2015: 1,4503 %

Data do contrato: Escritura outorgada o 12 de abril de 2013

Data da primeira facturación: 01 de maio de 2013

Diferenza de importes entre o pago e o que correspondería pagar:

-170,78 euros de xuros pagos de máis

-73,71 euros de capital pagos de menos

Facíase constar que se procedería a regularizar a diferenza detectada nos recibos de febreiro e marzo do ano 2016.

Importes que correspondería pagar en 2016 (euros)	Importes que se emitirán para pago compensado en 2016 (euros)
Mes de febreiro: 261,36 (174,20 capital+87,16 xuros)	Mes de febreiro:211,20 (211,20 capital+0,00 xuros)
Mes de marzo: 261,36 (174,47 capital+86,89 xuros)	Mes de marzo:214,45 (211,18 capital+3,27 xuros)

Total euros: Capital: 348,67

xuros: 174,05

TOTAL: 522,72 €

Total euros: Capital: 422,38

xuros: 3,27

TOTAL: 425,65 €

Recoñecía a administración a súa obrigación de cumprir de oficio coa revisión periódica do tipo de xuro segundo as condicións pactadas na hipoteca constituída, á vez que manifestaba estar a traballar en colaboración coa AMTEGA, na adaptación da aplicación informática que permita a revisión automática. (actualmente realízase manualmente e o número de vivendas en facturación directa polo IGVS é de aproximadamente 5.000, das que 1.800 están en réxime de compravenda con pago aprazado e garantía hipotecaria).

Corresponde mencionar, que aos contratos, atendendo á normativa de vivendas de promoción pública e ao Plan de Vivenda en vigor no momento do seu outorgamento, lles pode corresponder unha revisión de xuro pactado cunha periodicidade e condicións diferentes, motivo que dificulta o traballo.

> A administración autonómica efectuará de oficio e automaticamente a revisión periódica de tipo de xuro de acordo coas condicións pactadas na hipoteca

Nesta orde de cousas, a función de investigación e control desenvolvida, non só serviu para solucionar a problemática da autora da queixa, senón tamén para que se efectuasen revisións dos préstamos que se puidesen atopar en igual situación.

Na Q/23382/15, de similar natureza que a anterior, resultaba unha diferenza nos recibos entre os 131,30 euros de xuros pagos de máis e os 56,41 de capital pago de menos, (74,79 euros) que se compensarían nos recibos emitidos con posterioridade, en capital e xuros separadamente, dando lugar a dúas mensualidades nas que se aplican 0 euros a pagar de xuros, e súmase para pago o importe do saldo negativo de capital non pago, e unha terceira con xuros de 11,33 euros.

Dado que dos informes remitidos pola administración durante a investigación deste expediente de queixa, se desprendía que se estaba procedendo á revisión dos préstamos de modo individualizado e manual ademais de que se estaba traballando xunto coa Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia (AMTEGA) na implantación dun sistema informático de revisión mecanizado e automático; desde esta institución confiamos na óptima consecución de tal obxectivo e a súa materialización efectiva de modo que definitivamente queden liquidadas todas as problemáticas similares, formulasen queixa ou non.

Polo anteriormente exposto non se formulou recomendación á administración, con todo queremos deixar constancia da situación a través deste informe.

3. Axudas económicas programa fomento alugueiro vivendas ao amparo do Plan estatal 2013-2016.

Na queixa 343/16 instábase a intervención desta institución, porque a autora da mesma sinalaba que en febreiro do 2015 solicitara unha axuda para un alugueiro e que non fora ata xaneiro do 2016, que outra persoa que tamén a solicitou lle comenta que recibiu unha carta certificada confirmándolle que lle fora concedida a referida axuda.

Manifestaba así mesmo desconformidade coa latencia das datas de resolución e coa pouca transparencia da web do IGVS na que non aparecían listaxes definitivas das persoas beneficiarias.

Solicitado informe, recíbese contestación da administración no que esencialmente se di:

> revisada a solicitude de axudas do Programa de fomento de alugueiro de vivendas do Plan estatal 2013-2016, a interesada cumpre os requisitos para ser beneficiaria da axuda

circunstancia que lle será notificada persoalmente a través da oportuna resolución de concesión en próximas datas.

Continuando coa tramitación, e unha vez trasladouse o contido do parágrafo anterior á interesada, logo de manter entrevista telefónica coa promotora, solicítaselle a achega dunha serie de documentación, concretamente o recibo de presentación da solicitude no rexistro electrónico da Xunta de Galicia (REXEL). Unha vez incorporado ao expediente formulouse a recomendación da que damos conta no apartado IV e que foi aceptada pola Consellería de Infraestruturas e Vivenda.

4. Deficiencias en vivendas de protección oficial.

No expediente Q/12502/16 comparecía Dª. ..., como secretaria e administradora da comunidade de propietarios edificio... de Rianxo.

No seu escrito, esencialmente, indicaba que no citado edificio de protección oficial dende a súa execución padecía numerosas deficiencias, que causaban graves prexuízos a todos os propietarios. Mencionaba entre os danos: filtracións de auga no garaxe, deficiencias en caldeiras, mala calidade da carpintería de aluminio, etc.

Referían presentar varias reclamacións ante a administración, e a pesar de dispoñer de informes técnicos favorables a favor da comunidade, a problemática persistía. Incidían en que as familias propietarias non dispoñían de ingresos elevados, polo que lles era imposible poder sufragar os gastos de realizar as obras necesarias.

Sentían indefensión tendo en conta que no mes de novembro a unha das familias con todos os seus integrantes en situación de desemprego e sen percepción de rendas a maioría deles, se lles avariou a caldeira que tiñan instalada e tras varios intentos coa administración e ante a imposibilidade de que a familia puidese asumir o custo de substitución, ao non obter resposta satisfactoria, finalmente foron os propios veciños os que houberon de asumir o custo de substituír a caldeira.

Recibido o informe de colaboración solicitado, onde se relata un histórico de cantas actuacións xa practicara o IGVS a fin de liquidar a problemática e no que se desprendía o compromiso de xirar unha nova visita de inspección por parte dos técnicos para proceder a comprobar o alcance da situación para darlle solución o máis axiña posible, finalizaron as nosas actuacións na confianza de que ao manifestado se lle dera efectividade tan pronto como fose posible.

Na Q/63888/16 iniciamos expediente como consecuencia dun escrito relativo á mala situación dunha vivenda de alugueiro do IGVS.

No escrito presentado polo inquilino da vivenda facíase constar que a mesma tiña varios danos: no dormitorio principal entra auga polo extractor do baño, noutra habitación tamén caía auga, no baño de abaixo a situación era idéntica, na habitación da entrada, o chan atopábase levantado, as catro paredes cheas de humidade e o armario con fungos.

A resposta obtida á petición de informe de colaboración que cursamos, transcribímola a continuación:

"As 11 Vivendas de Promoción Pública de Carballeda de Avia foron adquiridas a Xestur, polo I.G.V.S., con data de 13 maio de 2013.

Antes de ser adxudicadas, foi necesario acometer nelas unha serie de reparacións (Ou-2013/REP01) co fin de deixalas en condicións para poder ser ocupadas. Estas obras foron realizadas pola empresa OVIGA S.L. con data de fin de obra de 12 febreiro de 2015.

Unha vez adxudicadas, empézanse a detectar problemas, que só afloraron e foron detectados ao estar habitadas as vivendas, como foi a entrada de auga nas vivendas a través dos condutos de extracción, ou tamén problemas de condensacións e humidades.

Entre as queixas recibidas están as da vivenda n° 3, obxecto deste informe.

1. No que se refire a entrada de auga polo extractor do baño, en ambos os baños, o problema viña derivado da entrada de auga a través das chemineas de ventilación e do conduto dos extractores ata estas chemineas. Para solucionar este problema, procédese a cambiar os finais das chemineas das 11 vivendas, co fin de evitar a entrada de auga. Esta obra foi realizada durante o mes de setembro de 2016, pola empresa ADECON S.L. Desde ese momento non nos consta neste Servizo Técnico haber recibido ningunha queixa de que siga entrando auga a través dos extractores.

2. En canto aos problemas de humidades que o inquilino denuncia na habitación situada na zona de entrada á vivenda, hai que sinalar que desde que tivemos constancia da existencia deste problema, realizáronse varias visitas co fin de poder determinar as causas das humidades:

· Con data de 25/02/2016 realizou visita xunto cos técnicos da empresa OVIGA S.L.

· Con data de 13/05/2016 realizou visita xunto cos técnicos da empresa FAISGAL S.L. , empresa especializada en temas de humidades e filtracións.

· Con data de 04/08/2016 realizou de novo visita, xunto cos técnicos da empresa FAISGAL S.L.

· Tras estas visitas, conclúese que o problema vén producido por unha filtración desde o patio de entrada a vivenda. Dado que esta zona foi impermeabilizada dentro das obras de reparación que a empresa OVIGA S.L. realizou nas vivendas, (O-2013/REP01), e tendo en conta que estas obras aínda se atopan dentro do período de garantía de 5 anos, procedemos a comunicarlle a OVIGA S.L. que deberá reparar esta filtración e solucionar os problemas derivados dela.

· Con data de 16 novembro de 2016 emítese por parte da xefa da área do IGVS unha orde de execución, que é recibida o 22 de novembro de 2016 por OVIGA S.L. de acordo o establecido na Lei de Contratos do Sector Público.

No caso de que a empresa non dea resposta, será o IGVS quen realice a reparación."

Acometeranse reparacións en vivenda en réxime de alugueiro do IGVS

Unha vez trasladada esta información na que se recollen diferentes e consecutivas actuacións do órgano competente e considerando atendida a queixa, tendo en conta que se acometerán unha serie de reparacións que mitigarán a problemática que motivou a nosa intervención, finalizamos a tramitación do expediente na confianza de que se dea efectividade á mesma da maneira exposta no informe referido.

5. Atrasos na entrega de vivendas de protección oficial

No mes de xullo rexistrábase a queixa Q/12800/16, na que se pedía a intervención do Valedor do Pobo tendo en conta que o autor da mesma refería demasiado atraso na entrega dunha vivenda que lle era adxudicada.

Como queira que co escrito inicial de queixa non se achegaba suficiente información, unha vez lle foi requirida e por este achegada, de inmediato se iniciou a investigación para tratar de esclarecer a situación descrita e que nos foi debidamente acreditada.

Así as cousas, solicitouse o correspondente informe de colaboración, que foi recibido en tempo e forma e no que á vez que se detallaban pormenorizadamente os distintos trámites administrativos practicados, que explicaban a dilación no tempo do procedemento, indicábase que en próximas datas se asinaría a entrega.

Sendo que o 8 de setembro o propio interesado remitiunos comunicación electrónica indicando que recibira xa a notificación convocándoo ao acto de firma en notaría o día 14 dese mesmo mes, demos por finalizado e concluído o expediente.

6. Imposición de sanción económica ao promotor dunha edificación.

Na Q/13.335/15 Dona… presidenta dunha comunidade de propietarios queixábase do uso indebido dunha vivenda e prazas de garaxe en réxime de protección autonómica en Lalín.

Solicitado informe ao órgano competente puidemos coñecer que:

Con motivo das denuncias presentadas por Dona..., presidenta da comunidade do edificio ... efectuouse inspección na vivenda 2 °B

Á vista da inspección realizada a Sección de Inspección e Sancións do IGVS iniciou as seguintes actuacións previas co fin de determinar concorríanse as circunstancias precisas para iniciar un procedemento sancionador:

Solicitouse consumo eléctrico.

Informe do servizo municipal de augas.

Certificado de empadroamento.

3- En vista do informe da inspección e das actuacións previas practicadas incóase expediente sancionador ERES-P-0017/15 a ... ,S.L por incumprimento por parte do promotor do deber de formalizar a compravenda de vivendas protexidas tipificada como infracción grave no artigo 105.q da lei 8/2012, do 29 de xuño de vivenda de Galicia, sendo resolto con data 04/01/2016, impoñendo unha sanción de 9000 € e tendo en conta que non pagou a sanción en período voluntario solicitouse o 14/06/2016 á Axencia Tributaria de Galicia a recadación en vía de constrinximento.

Impoñen sanción de 9000 € ao promotor de vivendas de protección autonómica

Verificando que a administración competente actuou practicando as actuacións de inspección e sanción previstas no marco xurídico de aplicación e que esta institución, a instancias da autora da queixa contribuíu a corrixir a ilegalidade que se estaba producindo, agradecemos á promotora a confianza demostrada.

Para finalizar este apartado, corresponde indicar que se inadmitiron 5 queixas: 4 delas referíanse a relacións xurídico-privadas e noutra non se efectuou ningunha actuación administrativa previa.

IV. RESOLUCIÓNS DO VALEDOR DO POBO

RESOLUCIÓNS DA ÁREA DE VIVENDA E DESAFIUZAMENTOS					
Nº	EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	ENLACE
1	Q/343/16	Funcionamento do Rexistro Electrónico (REXEL) e tramitación do Programa de Fomento do Alugueiro	Consellería de Infraestruturas e Vivenda 02/6/2016	ACEPTADA	Q/343/16
2	Q/596/16	Adhesión ao Programa de Vivendas Baleiras da Xunta de Galicia	Concello de Vigo 06/6/2016	NON ACEPTADA	Q/596/16

V- CONSIDERACIÓNS FINAIS

O acceso á vivenda como dereito recoñecido no artigo 47 da Constitución, constitúe un elemento clave para a integración social das persoas, que non pode quedar desatendido polos poderes públicos en ningún contexto.

Pero a realidade, ás veces demóstranos, que non sempre se dá resposta ás necesidades básicas da cidadanía. Con todo, non podemos deixar de significar os esforzos acometidos non só pola Administración, senón tamén por tantas institucións, organizacións non gobernamentais, asociacións e todo tipo de entes que xuntan esforzos por procurar proporcionar asistencia á cidadanía neste ámbito e dentro do marco das súas respectivas funcións.

A vivenda social en España representa aínda porcentaxes moi baixas se comparamos con outros países da nosa contorna, polo que sendo os poderes públicos os principais responsables de proporcionar que estes datos muden, antóllase **conveniente máis que nunca a colaboración e cooperación entre os diferentes niveis da Administración na procura deste fin.**

Consideramos, que son, sobre todo, as políticas públicas as que deben dirixirse a paliar as necesidades desta natureza, redobrando esforzos e enfocando con celeridade nas situacións de emerxencia social que afloran.

A realidade que comporta a problemática da vivenda, que atendemos desde a Oficina do Valedor do Pobo, mostra arestas máis afiadas con respecto ás persoas máis vulnerables (mulleres vítimas de violencia de xénero, nais soas con menores a cargo, persoas desempregadas ou persoas maiores).

É por iso, que apreciamos e queremos destacar debidamente, a contribución que a colaboración das administracións supón á hora de poder axudar a perfilar un horizonte esperanzador para todas elas. Constatamos que a carencia de expectativas no logro de solucións, incrementa a gravidade da vivencia persoal destas situacións.

De acordo cos datos ofrecidos polo Consejo General del Poder Judicial, a pesar de que Galicia se atope en boa posición en termos comparativos con outras comunidades do Estado, non deixaremos de incidir en que hai marxe de mellora, e que calquera cifra de desafiuzamento ou lanzamento de vivenda habitual, por pequeno que sexa o díxito, é unha preocupación para esta institución.

Desde esta Defensoría vénse traballando con seriedade e aspirando ao rigor, non só exercendo a necesaria supervisión da actuación das distintas Administracións Públicas, responsables como xa dixemos de proporcionar respostas eficaces a esta realidade, senón tamén polo que respecta **ao establecemento de relacións estables e frutíferas con moitas entidades financeiras actuais titulares dos inmobles afectados por execucións hipotecarias.**

A liña de traballo que desde aquí despregamos, baséase en lograr a colaboración das ditas entidades coa institución, posto que ao non tratarse dunha Administración Pública, nin desempeñar os Bancos e Entidades de Crédito funcións públicas, as mesmas quedarían excluídas do noso ámbito de supervisión. (vid. ao respecto diso a queixa 34705/15 sobre cesión de crédito ou as relativas a esa mesma problemática que incluímos neste informe anual na área de administración económica e que motivou as queixas de oficio 12841/16 a 12850/16; ou a queixa 63788/16 que escollemos de exemplo do resultado da negociación extraxudicial practicada, por citar algunhas).

En definitiva, que entendendo **a garantía constitucional do goce a unha vivenda digna** e adecuada, como **responsabilidade compartida de todos os poderes públicos**, sirvan estas

consideracións finais para efectuar un chamamento ás administracións sexan do nivel que for, a redobrar esforzos na liña de colaborar e cooperar na consecución da efectividade dese dereito.

Antóllase necesario reivindicar con claridade que nun modelo de Estado social como o español, non cabe a existencia de persoas excluídas do dereito á vivenda, do mesmo xeito que non cabería a exclusión doutros dereitos como o da educación, a protección da saúde ou o acceso a un réxime público da Seguridade Social.

Entendemos que a solución, require o esforzo, non só financeiro, que sabemos resulta difícil no actual contexto para todas as administracións, senón tamén de procura de fórmulas e medidas novas, que favorezan a eficiencia na tutela dese dereito, de modo que a óptima xestión na aplicación duns recursos que coñecemos son limitados, redunde na consecución de tal fin.

QUEIXAS DE OFICIO

QUEIXAS DE OFICIO					
Nº	EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	ESTADO DE TRAMITACION	ENLACE
1	Q/148/16	Plan de continxencia ante posible pico de gripe	Consellería de Sanidade 02/02/2016	Concluída	Q/148/16
2	Q/322/16	Falta de pago de axuda a domicilio concedida hai 5 anos	Consellería de Política Social e Concello de Lugo 26/02/2016	Concluída	Q/322/16
3	Q/332/16	Situación dunha veciña de Cariño con dous fillos	Consellería de Política Social e Concello de Cariño 26/02/2016	Concluída	Q/332/16
4	Q/361/16	Situación de profesorado acreditado das universidades galegas e problemas por falta de cobertura de prazas de docentes	Universidades Galegas 02/03/2016	Pendente	Q/361/16
5	Q/393/16	Accesibilidade dunha persoa a un centro educativo de Santiago de Compostela	Concello de Santiago e IES San Clemente 07/03/2016	Concluída	Q/393/16
6	Q/402/16	Non adaptación dos autobuses urbanos de Santiago para discapacitados	Consellería de Política Social, Consellería de Vivenda e Concellos da Coruña, Lugo, Ourense, Santiago, Vigo 09/03/2016	Pendente	Q/402/16
7	Q/12841/16	Problemática cesión de créditos a fondos voitre (ABANCA)	ABANCA 20/07/2016	Concluída Recomendación Aceptada	Q/12841/16
8	Q/12842/16	Problemática cesión de créditos a fondos voitre (Caixa Rural Galega)	Caixa Rural Galega 20/07/2016	Concluída Recomendación Aceptada	Q/12842/16
9	Q/12843/16	Problemática cesión de créditos a fondos voitre (CAIXA BANK)	CAIXA BANK 20/07/2016	Concluída Recomendación Aceptada	Q/12843/16
10	Q/12844/16	Problemática cesión de créditos a fondos voitre (Caixa España-Douro)	Caixa España-Douro 20/07/2016	Pendente	Q/12844/16
11	Q/12845/16	Problemática cesión de créditos a fondos voitre (Banco Sabadell Galego)	Banco Sabadell Galego 20/07/2016	Concluída Recomendación Aceptada	Q/12845/16
12	Q/12846/16	Problemática cesión de créditos a fondos voitre (Banco Santander)	Banco Santander 20/07/2016	Concluída Recomendación Aceptada	Q/12846/16
13	Q/12847/16	Problemática cesión de créditos a fondos voitre (BANKIA)	BANKIA 20/07/2016	Concluída Recomendación Aceptada	Q/12847/16

14	Q/12848/16	Problemática cesión de créditos a fondos voitre (Deusche Bank)	Deusche Bank 20/07/2016	Concluída Recomendación Aceptada	Q/12848/16
15	Q/12849/16	Problemática cesión de créditos a fondos voitre (BANKINTER)	BANKINTER 20/07/2016	Pendente	Q/12849/16
16	Q/12850/16	Problemática cesión de créditos a fondos voitre (BBVA)	BBVA 20/07/2016	Concluída Recomendación Aceptada	Q/12850/16
17	Q/63732/16	Falta de pagamento de pensión de emigrantes en Venezuela	Defensor del Pueblo de Venezuela 18/10/2016	Pendente	Q/63732/16
18	Q/63741/16	Desafiuzamento en Vigo dunha nai con tres fillos	Consellería de Infrestruturas e Vivenda, IGVS e Concello de Vigo 17/10/2016	Concluída	Q/63741/16
19	Q/63956/16	Censo de vivendas baleiras na Comunidade Autónoma de Galicia	Conselleria de Infraestruturas e Vivenda 17/11/2016	Concluída	Q/63956/16
20	Q/64875/16	Non reserva de postos de traballo para discapacitados na oferta de emprego do Concello de Santiago de Compostela	Concello de Santiago 28/12/2016	Pendente	Q/64875/16
21	Q/64902/16	Autorización de videocámaras e a súa renovación	FEGAMP 28/12/2016	Concluída Suxestión Aceptada	Q/64902/16

Q/361/16	Abriuse unha actuación de oficio para investigar a situación na que se atopan os profesores acreditados a catedráticos e titulares de Universidade no ámbito do Sistema Universitario galego e os problemas pola falta de cobertura de prazas docentes que viñeron producindo protestas e mobilizacións. A Lei Orgánica de universidades, que desenvolve o contido esencial do dereito á educación superior, declara na súa exposición de motivos que o profesorado é a pedra angular da Universidade. Solicitáronse informes ás tres universidades do SUG para obter datos que permitisen coñecer a situación actual e a planificación das necesidades docentes e investigadoras para mellorar, de maneira gradual pero constante, a política de profesorado. Mesmo nun contexto de restricións orzamentarias que entendemos, a prioridade debe ser a calidade da docencia e da investigación como razón de ser das institucións universitarias, por encima doutros capítulos de gasto. O obxectivo era coñecer con precisión o número de profesores acreditados ao Corpo de Titulares de Universidade; o número de profesores acreditados ao Corpo de Catedráticos de Universidade; o número de prazas convocadas para acceso a ambos os corpos docentes desde 2010; os termos nos que se aplicou a taxa de reposición desde xuño de 2012; os termos nos que se aplicou en cada Universidade o previsto no Real Decreto-lei 10/2015, do 11 de setembro na súa D.F. 2ª, no relativo á promoción interna ao Corpo de Catedráticos de Universidade e ao Corpo de Titulares de Universidade, así como as esixencias orzamentarias na dotación destas prazas, e as previsións inmediatas de convocatoria de novos concursos de acceso. A dimensión e importancia deste problema fai que sexa analizado e valorado por esta institución nun informe extraordinario que se presentará en próximas datas.

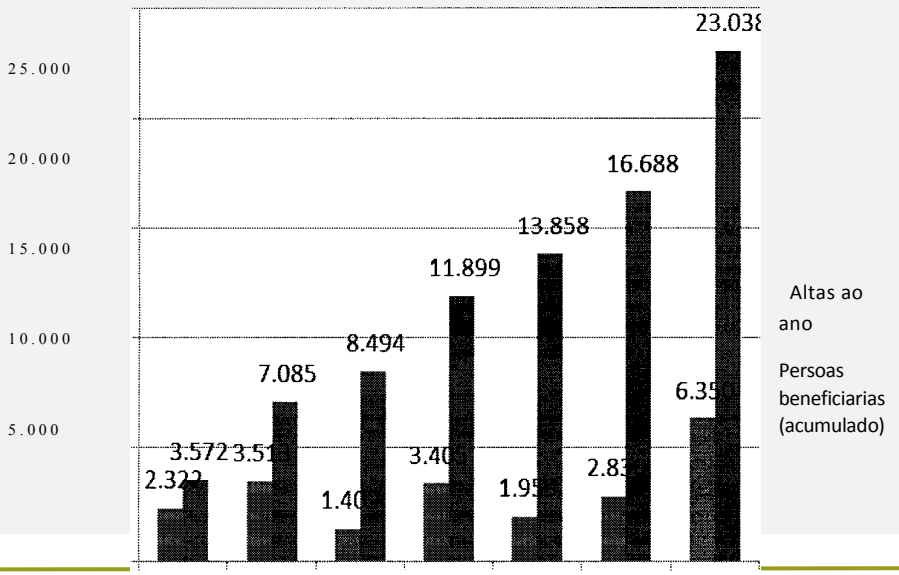
Q/402/16	Iniciamos unha actuación de oficio debido a que nos medios de comunicación e en diferentes queixas indicábase que a maior parte dos autobuses urbanos xa están adaptados para persoas con discapacidade, pero seguen tendo problemas para usalos. O presidente da Confederación Galega de Persoas con Discapacidade (COGAMI) cualificou de pésima a accesibilidade ao transporte urbano nas cidades de Galicia. As noticias citan exemplos de problemas en Santiago de Compostela, A Coruña, Ferrol, Vigo, Lugo ou Ourense. O transporte interurbano por estrada atópase en peor situación, como sinala COGAMI. Hai empresas que teñen algún bus de piso baixo, pero hai que avisar con varios días de antelación para telo dispoñible e para que a empresa "desmonte" os asentos; á volta pode non terse. Cualifica a situación de "terceiromundista". O problema nas contornas rurais é aínda máis grave, con paradas afastadas das vivendas. Moitas respostas a queixas consisten en lembrar que aínda non venceu o prazo de adaptación. Pola nosa banda rexeitamos esa simplificación, como desenvolvemos na área de servizos sociais. A resposta dos concellos con servizo de transporte urbano foi en xeral positiva, como sinalamos con detalle na área de servizos sociais. Coas respostas proporcionadas constátase un continuado avance na accesibilidade do transporte urbano en Galicia e unha adecuada planificación para o cumprimento total das esixencias de adaptación. É preocupante o estado das adaptacións dos vehículos de transporte interurbano. Avaliarémolo con detalle e comprobacións in situ no informe especial sobre accesibilidade que presentaremos no Parlamento de Galicia.

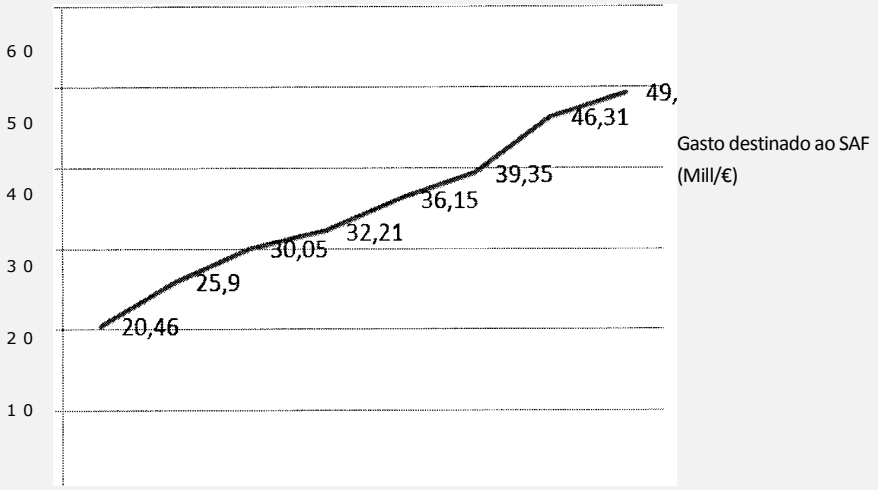
Q/322/16

Iniciouse outro expediente de oficio como consecuencia da noticia aparecida nun diario sobre unha persoa dependente que esperaba por unha axuda a domicilio concedida 5 anos atrás. Concedéronlla en 2011. As coidadoras están desbordadas pola situación porque a deterioración progresa moi rápido e xa é completamente dependente para o desenvolvemento das actividades da vida diaria e precisa supervisión continua doutra persoa. Comunicáronlles que tiña 200 persoas diante na lista. Solicitamos informes á Consellería de Política Social e ao Concello de Lugo. Confirmamos que non lle asignaron o servizo municipal de axuda no fogar (SAF de Lugo) co argumento de que non existían horas dispoñibles, polo que lle deron un servizo de teleasistencia, que loxicamente non respondía as súas necesidades. O plan de coidados incluía as horas de servizo, pero non se aprobou. Tiña un grao II, a deterioración foi moi considerable nos últimos tempos e reclamouse unha nova valoración. A solicitude estaba atrasada, pero coñeceríase en breve, e entón poderíase concretar o aumento de grao (de confirmarse o empeoramento) e a atención mediante SAF.

O concello non deu conta dos motivos da carencia de praza nin dos medios que dedica ao financiamento do servizo. Sinalou que mentres non se facía efectivo o recurso valorouse a asignación de centro de día municipal.

O informe da Consellería de Política Social contén datos de interese (evolución do número de usuarios, e financiamento autonómico, do resto de administracións e por copagos).





A normativa contempla un financiamento mixto no que participan a Administración Xeral do Estado e a Comunidade Autónoma nuns parámetros previamente ordenados (a Comunidade achega polo menos o achegado polo Estado), e transfírense os fondos aos concellos. O resto é achegado polo concello (el mesmo ou as deputacións) e por medio dos copagos que establecen os propios concellos nas súas ordenanzas.

Q/332/16	Noutra actuación de oficio interesámonos pola situación dunha familia con escasos ingresos e risco de perder o seu fogar. O informe requirido deu conta das medidas aplicadas en relación cos menores (estiveron atendidos, acudiron ao colexio e recibiron axudas). A familia xa conseguiu alugar unha vivenda e aboaron o primeiro pago cunha axuda de emerxencia do Concello de Cariño. A actuación dos seus servizos sociais foi a adecuada; solucionouse o aspecto principal, relativo á posible perda da vivenda.
Q/393/16	Iniciouse expediente de oficio ao coñecer que un alumno con discapacidade dun instituto de Santiago conta con tarxeta para uso das prazas reservadas, pero non ten unha que poida ser utilizada na contorna; só hai unha e adoita estar ocupada. Existen prazas reservadas ao persoal do centro. Nas instalacións ten problemas con determinados aspectos. O afectado relatou persoalmente á valedora o seu problema, polo que se abriu a correspondente queixa. Solicitamos informe ao Concello de Santiago de Compostela e ao Instituto San Clemente. Na contorna existen 3 prazas reservadas (por solicitude do afectado creouse a terceira). O IES San Clemente sinalou que dispón de servizos para persoas con discapacidade desde hai 12 anos; que o ensino é na planta baixa, sen obstáculos, e o afectado non ten que desprazarse da aula; e no que se refire ao aparcadoiro, o colexio fixo as xestións ante o concello para o pintado da terceira praza (confirmada). Con posterioridade, a valedora mantivo un encontro coa directora do IES para mediar en busca dunha solución. Pediu á directora que solucionase o único tema que restaba, relativo o aparcadoiro, posto que o afectado non podía utilizar as prazas reservadas por atoparse afastadas da entrada e en costa, o que lle dificultaba moito aparcar nelas e desprazarse ata a entrada. A directora aceptou a petición da valedora e indicoulle que se reservaría unha das prazas do propio instituto, que só ía utilizar o reclamante. A valedora agradeceu a actitude positiva mostrada polo instituto.

Q/63732/16	Na institución recibíronse numerosas comunicacións por diferentes medios que facían referencia aos amplos atrasos nos pagos das pensións de españois, moitos deles galegos, que desenvolveron toda ou parte da súa vida laboral en Venezuela e que retornaron a España. Por iso iniciamos esta actuación de oficio. Algúns efectos deses atrasos poden ser desafiuzamentos de vivendas, cortes de subministracións domésticas ou reclamar asistencia social. Tras confirmar a situación, a Valedora do Pobo dirixiuse ao Defensor del Pueblo de la República Bolivariana de Venezuela para solicitar a súa colaboración "en prol da pronta restitución dos dereitos das persoas afectadas". Hai moitos meses que o Instituto Venezolano de Seguros Sociais non paga estas pensións, o que está a provocar graves situacións persoais e familiares no ámbito económico e social. Recentemente coñecemos o caso dunha persoa á que non se paga desde hai 16 meses. Á vista da falta de resposta desde Venezuela pedimos a mediación do presidente da Federación Iberoamericana do Ombudsman (FIO), á que pertencemos tanto o Defensor venezolano como o Valedor.
Q/64875/16	A cota de reserva para persoas con discapacidade nas probas de ingreso nas administracións afecta a todas elas. Coñecemos o cumprimento das reservas na administración autonómica e por primeira vez tamén para persoas con discapacidade intelectual (2%). Con todo, reclamamos a aclaración da actuación do Concello de Santiago de Compostela, que ofertou 46 prazas, pero ningunha para as quendas de discapacidade. Ao peche do informe estamos a valorar a resposta.

Q/148/16	Actuación de oficio relativa ao plan de continxencia da Consellería de Sanidade ante un posible pico de gripe. A valedora iniciou de oficio un expediente co fin de comprobar as medidas adoptadas pola administración sanitaria ante o pico de gripe previsto para o mes de xaneiro e febreiro de 2016. A tramitación deste expediente orixinou o envío dun completo informe por parte da Consellería de Sanidade no que se relacionan detalladamente as actuacións levadas a cabo para afrontar unha posible saturación dos servizos de urxencias dos hospitais galegos polo contaxio da gripe. A descrición de informes, medidas previstas, xunto cos plans de prevención xa iniciados reflicten unha estudada valoración inicial da situación, polo que consideramos suficiente a resposta achegada.

Q/12841/16	Recomendación dirixida a ABANCA Corporación bancaria, S. A. para que as cesións de créditos litixiosos a sociedades xestoras de fondos (comunmente denominados "fondos voitres") se notifiquen ao cliente de modo fidedigno, claro e indicando o prezo, de modo que este poida exercitar o dereito de retracto que a lexislación lle confire. A institución do Valedor do Pobo, abriu unha actuación de oficio, para que se incremente a protección do cliente bancario ante prácticas desta natureza, tendo en conta que este non pode opoñerse a que a entidade bancaria coa que contratou, ceda a terceiros o préstamo ou o crédito. Trátase de evitar malas prácticas bancarias que puidesen prexudicar aos clientes. Da resposta recibida e do encontro mantido entre a titular da institución e o responsable da entidade, evidénciase non só a vontade de notificar aos prestatarios sen diminución dos seus dereitos e intereses lexítimos, senón tamén a disposición para revisar eventuais expedientes que precisen unha solución negociada satisfactoria para ambas as partes.
Q/12842/16	Recomendación dirixida a Caixa Rural Galega, para que as cesións de créditos litixiosos a sociedades xestoras de fondos (comunmente denominados "fondos voitres") se notifiquen ao cliente de modo fidedigno, claro e indicando o prezo, de modo que este poida exercitar o dereito de retracto que a lexislación lle confire. A resposta á actuación de oficio que iniciamos, non tardou en chegar. Á vez que a entidade manifestaba non realizar transmisións en bloque de créditos litixiosos, expresábase a vontade e o máximo interese en respectar a legalidade vixente ante eventuais cesións que se puidesen producir especialmente nas relacionadas con consumidores.

Q/12843/16	Recomendación dirixida a Caixabank, para que as cesións de créditos litixiosos a sociedades xestoras de fondos (comunmente denominados "fondos voitres") se notifiquen ao cliente de modo fidedigno, claro e indicando o prezo, de modo que este poida exercitar o dereito de retracto que a lexislación lle confire. A resposta da entidade facía fincapé en que as notificacións realizadas ao debedor cedido contiñan todos os datos identificativos da obrigación obxecto de cesión precisos para que este poida dar cumprimento á mesma fronte ao novo acredor. A diferenza das respostas obtidas do resto das entidades, Caixabank manifestaba que en caso de discrepancia, esta institución dirixise a súa reclamación ao Banco de España.
Q/12844/16	Recomendación dirixida a Caixa España-Duero, para que as cesións de créditos litixiosos a sociedades xestoras de fondos (comunmente denominados "fondos voitres") se notifiquen ao cliente de modo fidedigno, claro e indicando o prezo, de modo que este poida exercitar o dereito de retracto que a lexislación lle confire. A data de redacción deste informe, mantivéronse conversacións sobre esta actuación de oficio coa entidade, e agardamos que a resposta e a súa valoración poida ser incorporada ao expediente.

Q/12845/16	Recomendación dirixida a Banco Sabadell-Galego, para que as cesións de créditos litixiosos a sociedades xestoras de fondos (comunmente denominados "fondos voitres") se notifiquen ao cliente de modo fidedigno, claro e indicando o prezo, de modo que este poida exercitar o dereito de retracto que a lexislación lle confire. Da resposta recibida e do encontro mantido entre a titular da institución e o responsable da entidade, evidénciase o ánimo de fortalecer as vías de colaboración e diálogo establecidos coa Valedora do Pobo, a fin de garantir que ante eventuais expedientes que se puidesen coñecer, se acaden solucións individualizadas acordes ás circunstancias.
Q/12846/16	Recomendación dirixida a Banco Santander, para que as cesións de créditos litixiosos a sociedades xestoras de fondos (comunmente denominados "fondos voitres") se notifiquen ao cliente de modo fidedigno, claro e indicando o prezo, de modo que este poida exercitar o dereito de retracto que a lexislación lle confire. Da resposta recibida pola entidade e das constantes comunicacións mantidas con esta, corresponde sinalar a presteza e a fluidez da liña de colaboración establecida entre a entidade e esta institución en aras de procurar solucións negociadas áxiles que mitiguen as problemáticas presentadas.

Q/12847/16	Recomendación dirixida a Bankia, para que as cesións de créditos litixiosos a sociedades xestoras de fondos (comunmente denominados "fondos voitres") se notifiquen ao cliente de modo fidedigno, claro e indicando o prezo, de modo que este poida exercitar o dereito de retracto que a lexislación lle confire. A resposta recibida abarca dous planos. Por unha banda maniféstase que a cláusula de renuncia de notificación da cesión do crédito en caso de venda do mesmo, foi suprimida dos contratos de préstamo e que actualmente os contratos que asinan xa non a conteñen; e por outra que a entidade revisaría os supostos en que por erro se puidesen ver afectados créditos de debedores hipotecarios sen recursos.
Q/12848/16	Recomendación dirixida a Deutsche Bank, para que as cesións de créditos litixiosos a sociedades xestoras de fondos (comunmente denominados "fondos voitres") se notifiquen ao cliente de modo fidedigno, claro e indicando o prezo, de modo que este poida exercitar o dereito de retracto que a lexislación lle confire. A resposta que foi posible incorporar a esta actuación iniciada de oficio, ao tempo en que se redacta este informe, e que valoramos positivamente, contén esencialmente a intención de iniciar unha liña de colaboración e posta a disposición da institución co obxectivo primordial de salvagardar e protexer os intereses dos clientes.

Q/12849/16	Recomendación dirixida a Bankinter, para que as cesións de créditos litixiosos a sociedades xestoras de fondos (comunmente denominados "fondos voitres") se notifiquen ao cliente de modo fidedigno, claro e indicando o prezo, de modo que este poida exercitar o dereito de retracto que a lexislación lle confire. A pesar dos reiterados intentos, non foi posible obter a data de peche deste informe, resposta á actuación de oficio incoada por esta institución.
Q/12850/16	Recomendación dirixida a BBVA, para que as cesións de créditos litixiosos a sociedades xestoras de fondos (comunmente denominados "fondos voitres") se notifiquen ao cliente de modo fidedigno, claro e indicando o prezo, de modo que este poida exercitar o dereito de retracto que a lexislación lle confire. A resposta da entidade pon de manifesto a sensibilidade na revisión dos expedientes que se puidesen atopar en situación de incumprimento, a fin de tentar alcanzar sempre solucións negociadas, en liña coa recomendación formulada. Así mesmo BBVA de acordo coa intención plasmada nas diferentes conversacións mantidas sobre a problemática das cesións de créditos a terceiros, mostraba a súa disposición para ampliar a información que puidese precisar a institución.

Q/64902/16	Iniciouse actuación de oficio debido a circunstancias que se aprecian en relación co control das videocámaras de vixilancia. Con frecuencia recíbense queixas en relación ao seu uso por parte as administracións locais ou as súas policías. Entre 2011 e 2015 presentáronse 43. Normalmente refírense á necesidade de informar sobre os datos obxectivos que avalan a eficacia deses dispositivos, sobre se contan con permiso e sobre a súa actualización. Detectamos que hai administracións locais que non dispoñen da debida autorización ou que non a teñen debidamente actualizada. Polo descrito suxerimos á FEGAMP que trasladase a todas as administracións locais galegas a necesidade de contar coas preceptivas autorizacións para a instalación e uso de videocámaras, e sobre todo que se tramiten e obteñan en tempo as renovacións temporais das autorizacións, posto que delas depende o control periódico da permanencia dos motivos polos que foron outorgadas orixinalmente. A FEGAMP aceptou o suxerido e xa deu traslado do criterio transmitido aos diferentes entes locais.

Q/63741/16	No mes de outubro iniciouse expediente de queixa de oficio relativa ao desafiuzamento inminente por falta de pagamento de rendas de alugueiro de vivenda habitual na cidade de Vigo, que afectaba a unha nai desempregada con tres fillos, dous deles menores, á que segundo puidemos coñecer, se lle cortaría o subministro de luz e auga e que non tería cita para os servizos sociais municipais ata practicamente un mes despois da data sinalada para o lanzamento da vivenda. Ao amparo do acordo de colaboración que recentemente se renovou e ampliou entre esta institución e o IGVS, practicáronse cantas actuacións de investigación se consideraron pertinentes de modo que previo o preceptivo informe social do Concello de Vigo, o 27 de decembro de 2016, a Consellería de Infraestruturas e Vivenda resolveu a concesión dun bono por importe de 200 euros mensuais durante un ano e unha axuda complementaria por importe de 600 euros.
Q/63956/16	En novembro solicitabamos información á Consellería de Infraestruturas e Vivenda, tendo en conta que o 26 de febreiro o DOG publicaba o Decreto 17/2016, que creaba o Censo de vivendas baleiras da Comunidade Autónoma de Galicia e facíase preciso coñecer o número de vivendas baleiras propiedade de entidades financeiras en concellos de máis de 10.000 habitantes. Así mesmo, o 3 de maio, o IGVS e a FEGAMP asinaran un convenio de colaboración para desenvolver o programa de vivendas baleiras, ao que tamén instamos a formalizar a adhesión a concellos como Vigo e recentemente Ferrol. Recibimos cumprida información e datos pormenorizados que se van actualizando periodicamente. Todos eles quedaron reflectidos no apartado correspondente ao informe da área de vivenda ao que nos remitimos. Sirva a modo de resumo sinalar que en febreiro de 2017, 39 concellos xa se adheriron ao Programa de Vivendas Baleiras e 2.553 vivendas titularidade de entidades bancarias ou financeiras están incluídas no Censo e a disposición da Xunta de Galicia.

INFORME SOBRE TRANSPARENCIA

I. INTRODUCIÓN

A transparencia dos poderes públicos e a súa garantía son elementos claves do sistema democrático. Existe unha íntima relación entre os conceptos democracia e transparencia. O acceso á información pública é unha premisa da participación cidadá e un parámetro fundamental para ponderar a calidade democrática, posto que os déficits informativos deprecian os sistemas democráticos. A información de carácter público é do cidadán, non da administración, e os avances en transparencia preveñen riscos para o seu bo funcionamento, en especial o desapego cidadán e a corrupción.

Un Informe da Federación Iberoamericana do Ombudsman (*Transparencia e información pública, XIII Informe sobre derechos humanos*), organización da que é membro o Valedor do Pobo, resalta que "*democracia es sobre todo participación de la ciudadanía en los asuntos públicos, y que no hay participación posible sin la previa apropiación, por todas las personas, de la información pública necesaria para conocer, y en su caso criticar y proponer*".

A transparencia é clave nos sistemas democráticos e o acceso á información pública é unha premisa da participación e un parámetro da calidade democrática

Nesta liña promulgouse en España a Lei 19/2013, do 19 de decembro, de transparencia, acceso á información pública e bo goberno, con moitos contidos de carácter básico, e en Galicia a Lei 1/2016, do 18 de xaneiro, de transparencia e bo goberno (desde agora LGALTBG), que entrou en vigor o 7 de marzo de 2016.

A lei autonómica prevé a creación de dous órganos incardinados de diferente forma no Valedor do Pobo, destinados ao control do cumprimento das obrigacións xerais da propia lei (Comisionado da Transparencia) e á resolución dos recursos derivados das solicitudes de acceso á información pública (Comisión da Transparencia).

Desde o momento da súa creación tívose moi en conta a necesidade de separar claramente as funcións do Comisionado e a Comisión das funcións propias do Valedor do Pobo (art. 34).

> A lei galega de transparencia crea dous órganos independentes incardinados no Valedor do Pobo e destinados ao control da transparencia

Os esforzos para aumentar o grao de transparencia -tamén os orzamentarios, cando son precisos- resultan unha esixencia social, un impulso da credibilidade das institucións e a superación da percepción da opacidade na toma de decisións.

O art. 36 LGALTBG sinala que o Valedor do Pobo incluirá no seu informe presentado anualmente ante o Parlamento de Galicia, previsto na lei reguladora da institución, un epígrafe relativo ao grao de aplicación e cumprimento da lei de transparencia, na cal recollerá, en todo caso: os criterios interpretativos e recomendacións; a relación de reclamacións; a actividade de asesoramento; os requirimentos efectuados; e a avaliación do grao de cumprimento dos deberes de publicidade activa por parte dos suxeitos afectados. Con este informe pretendemos cumprir esta tarefa; ao contido previsto na lei engadimos outros que poden resultar de interese para o fomento da cultura da transparencia.

II. AS FUNCIÓNS DO VALEDOR DO POBO COMO COMISIONADO DA TRANSPARENCIA E O SEU INFORME

A Lei 1/2016 prevé que son funcións do Valedor do Pobo como Comisionado da Transparencia as seguintes (art. 32): -responder as consultas que se expoñan en relación coa aplicación da lei; -adoptar recomendacións para mellor cumprimento dos deberes legais derivados da lei en materia de transparencia e bo goberno, oída a comisión; -asesorar en materia de transparencia, acceso á información e bo goberno; -emitir informes previos sobre proxectos de lei ou de regulamentos en materia de transparencia e bo goberno, oída a Comisión; -efectuar, por iniciativa propia ou por mor de denuncia, requirimentos para a emenda dos incumprimentos dos deberes en materia de publicidade activa; -aqueloutras funcións que lle sexan atribuídas por norma legal. Trátase de funcións básicas na supervisión ou control do cumprimento das obrigacións de actividade pública.

Damos conta das actuacións que a lei atribúe ao Valedor do Pobo como Comisionado da Transparencia na orde prevista no art. 36 da LGALTBG.

Criterios interpretativos e recomendacións formuladas.

Realizouse unha recomendación como consecuencia do trámite dunha queixa ordinaria ante o Valedor do Pobo (non como Comisionado da Transparencia). Dirixiuse á Dirección Xeral de Función Pública (Consellería de Facenda) para unha mellor comprensión da información pública sobre permisos para a realización de funcións sindicais e os seus custos. Reclamamos que se publicase de forma desagregada, recollendo o crédito total para cada organización (ver resolución nº 1 desta área). A Xunta aceptou a recomendación e sinalou que determinou o custo das retribucións totais anuais de 2015 do persoal con ausencia total do seu posto; non se tiveron en conta outros conceptos que tamén supoñen custo por cuantificar. Con todo, o Portal de Transparencia ten vocación de mellora permanente, polo que "nas próximas actualizacións iranse incorporando outros datos que ofrezan un maior e mellor coñecemento á cidadanía da información que debe publicarse".

Recibíronse un número considerable de consultas, case todas orais (telefónicas), cuxa resposta supuxo a manifestación de criterios. En especial preguntouse sobre a competencia para coñecer o recurso potestativo e substitutivo contra as resolucións de solicitudes de acceso á información pública mentres non estivese creada a comisión galega. A consulta adoitaba versar sobre a posibilidade de que o recurso se dirixise ao consello estatal. A resposta que demos en todos os casos é que o consello estatal non era competente en ningún caso cando se tratase de actos das administracións galegas; nese mesmo sentido estaba a resolver o consello estatal en todos os seus pronunciamentos, de acordo cun ditame encargado á Avogacía Xeral do Estado.

En canto a outros criterios de interpretación, o informe sobre o proxecto de decreto polo que se regula o rexistro de convenios do sector público autonómico de Galicia -pode consultarse no anexo 2º, onde se transcribe- contén algúns criterios relativos a cuestións fundamentais á hora de aplicar as leis de transparencia. Entre outros trátanse os medios de publicidade dos convenios, incluído o Portal de Transparencia, e o contido para publicar; a forma de aplicar determinados límites á transparencia (especialmente por protección de datos de carácter persoal), o consentimento na publicidade, etc.

Relación de reclamacións presentadas contra denegacións de solicitudes de acceso e sentido da súa resolución.

As reclamacións contra as resolucións (expresas ou presuntas) que resolven sobre solicitudes de acceso a información pública coñécense pola Comisión da Transparencia, adscrita ao Valedor do Pobo, e trátanse na forma que detallamos no epígrafe IV. Nel especifícanse os motivos dos recursos e o sentido en que se resolveron.

Na maior parte dos casos o sentido foi estimatorio ou equivalente, por coñecerse que a información fora facilitada aínda despois da promoción dos recursos. Presentáronse 55 recursos; en 18 a información facilitouse coa nosa intervención, en 8 non, e en 3 casos produciuse o arquivo por cuestións formais. 25 recursos atópanse pendentes de resolver.

Actividade de asesoramento realizada en materia de transparencia, do dereito de acceso á información pública e bo goberno.

Como sinalamos, recibíronse consultas orais sobre diferentes asuntos. Non cuantificamos as solicitudes de asesoramento (case ningunha por escrito). A maioría foron de cidadáns ou funcionarios da administración local, sobre temas tratados no apartado a).

O Concello de Miño solicitou asesoramento sobre se existe a obrigación de publicar información económica relativa á contratación por parte dos concellos nos seus portais de transparencia, en concreto sobre a publicidade que se debe dar ás facturas dos provedores. Respondeuse que:

-1º. As facturas como documento que se expide para a práctica comercial ou administrativa, obrigación dos empresarios ou profesionais pola entrega de bens e prestacións de servizos que realicen no desenvolvemento da súa actividade, non están suxeitas a publicidade activa.

-2º. As facturas que fagan as veces de documento contractual terán que ser extractadas para que poidan publicarse os datos que a normativa básica da Lei 1/2016, do 18 de xaneiro, recolle: obxecto, duración, importe de licitación e adxudicación, número de licitadores participantes e a identidade do adxudicatario. En todo caso, non se publica a factura.

-3º. A publicación dos datos que aparecen nas facturas debe ter en conta, tanto para os efectos da publicación como do dereito a información pública e caso por caso, os límites ao dereito de acceso á información pública previstos na normativa básica e os derivados da normativa en materia de protección de datos de carácter persoal. E no que compete aos concellos, pode estar relacionado (sen ánimo de exhaustividade) con temas de seguridade, ilícitos administrativos ou disciplinarios, funcións administrativas de

vixilancia, inspección e control, o segredo profesional, a garantía da confidencialidade ou a protección do medio ambiente.

A resposta completa pode consultarse no seguinte enlace: Concello de Miño

Outro asesoramento formal foi o realizado mediante o informe do Valedor do Pobo como Comisionado da Transparencia, despois de oída a Comisión da Transparencia, sobre o proxecto de decreto polo que se regula o rexistro de convenios do sector público autonómico de Galicia, de acordo coa función do comisionado para emitir informes previos sobre proxectos de lei ou de regulamentos en materia de transparencia e bo goberno, oída a comisión (ver en anexo 2º).

Os requirimentos efectuados de emenda dos incumprimentos que se puidesen producir.

De acordo coas competencias do Valedor do Pobo como Comisionado da Transparencia e dentro da Comisión da Transparencia supervisamos as administracións e suxeitos obrigados pola lei galega. As administracións e demais suxeitos obrigados responderon favorablemente aos requirimentos formulados, todos eles formais e relativos ao desenvolvemento dos procedementos de resolución dos recursos interpostos ante a Comisión da Transparencia. Con carácter xeral respectáronse os prazos.

Así pois, non se efectuaron requirimentos que non fosen os propios dos trámites da Comisión de Transparencia, que non se realizan polo Valedor do Pobo como Comisionado da Transparencia, senón pola comisión adscrita ao valedor, e non se refiren a cuestionamentos en materia de publicidade activa.

Non se recibiron reclamacións ou denuncias por incumprimento das obrigacións de publicidade activa. Tampouco foi preciso realizar ningún requirimento formal como consecuencia de detectar carencias de publicidade activa.

Non obstante, a interpretación e avaliación desta materia debe realizarse de forma dinámica e continuada, polo que examinaremos adecuadamente as cuestións que se expoñan.

Avaliación do grao de cumprimento dos deberes de publicidade activa por parte dos distintos suxeitos incluídos no seu ámbito de aplicación. Formularanse requirimentos expresos en casos de cumprimento insuficiente.

Para a avaliación que tratamos poden ser útiles diferentes formas de promover o coñecemento dos posibles incumprimentos (ou cumprimentos insuficientes); unha posible forma é o exame de reclamacións ou denuncias respecto diso, e outra é un exame de oficio. Para isto último é necesario un método sistematizado que permita realizar a avaliación. Tamén existe a posibilidade de delegar esta función nunha organización de defensa da transparencia, como fixeron outros comisionados, o que en principio descartamos. Non obstante, estas avaliacións véñense realizando con asiduidade polas onegués e atópanse a disposición de todos. Fanse con criterios e parámetros diferentes en función da organización avaliadora.

Na actualidade estamos a traballar na elaboración dun instrumento avaliador en colaboración co Consello de Transparencia e Bo Goberno. Como Comisionado da Transparencia usarase tan pronto como sexa posible. En calquera caso debemos resaltar que a posible análise debe cinguirse ao sector autonómico, posto que a lei galega exclúe desta avaliación (de publicidade activa) os entes locais.

Como xa sinalamos, non foi preciso realizar ningún requirimento formal como consecuencia de denuncias por incumprimentos das obrigacións de publicidade activa. Isto non quere dicir que non se deran carencias na publicidade activa contida no Portal de Transparencia da administración autonómica ou noutros portais de suxeitos afectados. Puideron ser emendadas por eles mesmos ante revisións ou por reclamacións; pero outras posiblemente aínda non foron avaliadas ou denunciadas, ou non realizou unha interpretación da lei que leve á súa corrección. Como sinalamos, cando contemos co instrumento de análise utilizarémolo de oficio para cumprir adecuadamente con esta función.

En canto ao **grao de aplicación e cumprimento da lei de transparencia**, con base na información dispoñible por medio do exercicio das nosas funcións nesa materia podemos resaltar o seguinte:

-Coa entrada en vigor das leis de transparencia xa se puxeron en funcionamento as dúas institucións independentes previstas na norma galega, o Comisionado da Transparencia e a Comisión da Transparencia. Son órganos sen suxeición a instrucións e por tanto con garantía de obxectividade nas súas resolucións. Por tanto, cumpriuse o legalmente previsto.

-A Xunta de Galicia, a través da súa Comisión Interdepartamental de Información e Avaliación, presentou ao Valedor do Pobo o informe que menciona o art. 35.2 LGALTBG.

O seu contido atópase transcrito no anexo 1º. Por tanto, cumpriuse o legalmente previsto.

-Os suxeitos incluídos no ámbito da LGALTBG (departamentos da Xunta de Galicia, concellos, deputacións, colexios profesionais e outros) prestaron a colaboración necesaria ao Valedor do Pobo para o correcto desenvolvemento das súas funcións, tal e como prevé o art. 35.1 LGALTBG. Por tanto, cumpriuse o legalmente previsto.

-Compróbase que con carácter xeral os órganos estatutarios, a administración autonómica e os entes locais galegos desenvolveron adecuadamente as súas obrigacións de publicidade activa a través de webs ou portais específicos dedicados á transparencia. As carencias en determinados ámbitos locais explícanse pola dimensión e falta de recursos persoais e materiais nalgúns entes; con todo, o seu control corresponde aos propios concellos e aos tribunais, salvo a posibilidade de interpoñer queixa ordinaria ante o Valedor do Pobo como tal, non como Comisionado da Transparencia. Por tanto, con carácter xeral cumpriuse o legalmente previsto, sen prexuízo de futuras comprobacións.

-As solicitudes de acceso á información foron numerosas desde que entraron en vigor ambas as leis, como era de esperar (ver cifras do informe da Xunta de Galicia, anexo 1º). Con todo, o volume de recursos non pode considerarse importante (55), o que significa que a maior parte das respostas resultaron correctas. Debemos ter en conta que a interposición do recurso ante a comisión non supón custo e que esta é independente da administración que non respondeu ou respondeu denegando a información, polo que resulta moi probable que os afectados por estas circunstancias se vexan inclinados a presentar o recurso. Ademais, as resolucións da Comisión da Transparencia foron adecuadamente executadas. Por tanto, con carácter xeral cumpriuse o legalmente previsto.

O grao de cumprimento da lei é satisfactorio; destaca a posta en funcionamento dos órganos galegos de control, a presentación dos informes previstos, a colaboración dos afectados, o desenvolvemento da publicidade activa, e as respostas ás solicitudes de información pública.

As outras funcións atribuídas ao Valedor do Pobo por norma legal en materia de transparencia son, fundamentalmente, as queixas tramitadas como consecuencia da actividade propia do valedor, que examinamos máis adiante no apartado V.

III. A TRANSPARENCIA NO VALEDOR DO POBO

O art. 3 LGALTBG establece que a transparencia da actividade pública aplícase ao Valedor do Pobo "en relación coas súas actividades suxeitas a dereito administrativo e, en todo caso, respecto dos seus actos de persoal e contratación".

A transparencia foi de sempre un sinal de identidade do Valedor do Pobo. A promoción da transparencia é unha das principais actividades da institución. Como di o preámbulo da Lei 6/1984, do 5 de xuño, do Valedor do Pobo, a institución serve para "abrir novas vías que completen a garantía dos dereitos que consagra o título I da Constitución no funcionamento transparente e eficaz da Administración Pública de Galicia".

Partindo do principio de que non se debe esixir aquilo que non se estea disposto a dar, a web do Valedor do Pobo é unha plataforma para informar os cidadáns e cidadás de Galicia dos avances no cumprimento dos seus dereitos nos que o valedor interveu de oficio ou a petición dun particular.

Peticións de acceso á información pública dirixidas ao valedor.

Durante 2016 recibimos e atendemos 11 peticións de acceso á información, case todas resoltas en sentido positivo, excepto dúas que foron desestimadas. A primeira desestimación realizouse porque se pedía información en relación a un documento cuxa titularidade correspondía a outra administración, á que se remitiu a solicitude para a súa tramitación. A segunda realizouse porque se pedía información sobre os cinco últimos expedientes en materia de responsabilidade administrativa tramitados polo SERGAS, petición non realizada previamente á administración (pedíase ao Valedor do Pobo que se conseguise e facilitase).

O resto das peticións foron estimadas; dúas refírense a cuestións de persoal (prazas convocadas polo Valedor do Pobo), seis ás funcións e competencias do Valedor do Pobo, e unha petición a un convenio celebrado co IGVS, que foi inmediatamente facilitado.

Publicidade activa do Valedor do Pobo

Na web do valedor creouse un Portal de Transparencia no que se incorporaron todas as esixencias legais de publicidade activa ou de oficio e progresivamente incluíronse os asuntos de máis frecuente consulta.

O valedor creou un portal de transparencia propio coas esixencias legais de publicidade activa e os asuntos de consulta mais frecuente

O labor desenvolvido mereceu o recoñecemento do valedor como á defensoría máis transparente de España (das 10 existentes) pola Asociación Transparencia Pública, que aplica o *ránking* Dyntra (Dynamic Transparency Index). O Valedor do Pobo ocupa o primeiro lugar no *ránking* de defensorías, seguido polo defensor andaluz, o de canarias e o catalán. A institución foi galardoada por cumprir 42 dos indicadores avaliados por esta entidade. Con todo, seguimos incorporando os criterios de avaliación desta e outras entidades para mellorar o nivel de transparencia da institución.

A acreditación como defensoría máis transparente foi entregada á valedora na Facultade de Dereito da Universidade de Santiago, no marco da xornada "A transparencia pública na Comunidade Autónoma de Galicia", organizada pola Asociación Transparencia Pública, a Universidade de Santiago e unha empresa. A valedora foi relatora das xornadas e disertou sobre os retos da transparencia na sociedade. Tamén interviñeron os alcaldes da Coruña, Pontevedra e Ourense e o presidente de Transparencia Pública.

Durante as xornadas deuse a coñecer o estudo "A Transparencia Pública na Comunidade Autónoma de Galicia", que avaliou a transparencia dos municipios con máis de 15.000 habitantes por medio de 147 indicadores. Xunto co galardón outorgado ao valedor como defensor máis transparente de España concedéronse recoñecementos ademais ao Consello de Contas e aos Concellos da Coruña, Pontevedra e Ourense, como os máis transparentes de Galicia.

Esta avaliación externa recoñece o firme compromiso do valedor coas políticas de transparencia, reforzado coa entrada en vigor da lei galega de transparencia, que lle atribuíu novas funcións en materia de transparencia. O recoñecemento supón un acicate para seguir traballando nesta liña e mellorando os contidos e o acceso á información pública da institución.

O Valedor do Pobo foi recoñecido como a defensoría máis transparente, segundo os criterios da Asociación Transparencia Pública

Ademais dos contidos previstos na lei, todas as resolucións da valedora (recordatorios de deberes legais, recomendacións e suxestións) publícanse na web, de igual maneira que os documentos, as actividades e a axenda da valedora.

Para dar resposta ás necesidades da transparencia da institución creouse unha unidade especializada para orientar e dar correcta resposta ás solicitudes de información, e para a ampliación e actualización da publicidade activa a través do noso Portal de Transparencia, de acordo co previsto na lei.

Para atender todas as súas funcións en materia de control da transparencia creouse un equipo dirixido pola valedora do pobo e o adxunto. É de destacar que o custo en persoal destes mecanismos é cero, posto que se realiza con persoal propio e non se pagan retribucións ou dietas a ningún participante. En canto a outros custos para a implantación dos mecanismos, foron asumidos polo valedor a través do seu propio orzamento, fundamentalmente a creación dunha web da Comisión da Transparencia.

> Os novos órganos de control xestiónanse sen custo engadido polo persoal do valedor e a colaboración dos membros da comisión, e os medios materiais aportáronse polo valedor co seu orzamento

Todas as resolucións da Comisión da Transparencia foron publicadas puntualmente, primeiro na web do valedor e máis adiante na da comisión.

IV. A CONSTITUCIÓN E O FUNCIONAMENTO DA COMISIÓN DA TRANSPARENCIA

O artigo 33 LGALTBG crea a Comisión da Transparencia; a súa constitución e posta en marcha foi a tarefa máis importante das desenvolvidas neste ámbito.

A diferenza do Comisionado da Transparencia, que ten varias funcións, a Comisión da Transparencia ten a única función de resolver o recurso substitutivo previsto no artigo 28 LGALTBG para a administración autonómica e o sector público autonómico, e na disposición adicional 5ª LGALTBG para as administracións locais.

As posibles impugnacións administrativas do resolto nas solicitudes de acceso á información pública coñécense pola comisión. Habilítase unha reclamación específica ante ela, con carácter potestativo e previo á súa impugnación xurisdicional. Trátase dun recurso administrativo que substitúe aos ordinarios previstos na lei de procedemento. O

anterior art. 107.2 desta lei prevía a posibilidade de substituír o recurso ordinario por outra forma de impugnación administrativa, incluída a conciliación, a mediación e a arbitraxe "ante órganos colexiados ou comisións específicas non sometidas a instrucións xerárquicas".

A primeira vantaxe desta alternativa é a desviación da solución do recurso cara a unha instancia diferente da propia administración que ditou o acto impugnado, o que achega máis posibilidades de revisión, ou polo menos de reexamen, algo relevante se temos en conta o escaso grao de receptividade aos recursos administrativos ordinarios, os que resolve a administración autora do acto. Ademais, o feito de que o órgano que vai resolver reúna a condición de independente (non sometido a instrucións xerárquicas) fai que o grao de obxectividade e aceptación do criterio aumente considerablemente, co que diminúe o nivel de posible litixiosidade.

O mecanismo substitutivo debe articularse a través de norma con rango de lei, neste caso a LTAIPBG; debe darse nunha materia que o xustifique, o que parece evidente en transparencia; e non pode atribuírse a órganos sometidos a instrucións xerárquicas, condición propia do valedor.

> A vantaxe do recurso ante a comisión é que o resolve unha instancia independente e diferente á administración que ditou o acto, o que diminúe a litixiosidade

Os membros da Comisión da Transparencia foron nomeados por resolución da valedora do 15 de abril de 2016 (DOG nº 78, do 25 de abril de 2016), e empezou a funcionar na reunión constitutiva do 10 de maio. Tras esa reunión empezáronse a coñecer recursos. O 14 de xuño aprobouse o regulamento interno, que se modificou posteriormente (DOG do 9 de decembro de 2016).

Como sinalamos, a competencia para resolver estes recursos refírese tanto aos que proveñen de resolucións da administración autonómica como ás locais. Certo é que a disposición adicional 5ª non encarga a resolución dos recursos á comisión, senón ao Valedor do Pobo. Sen embrago, parece un erro, posto que unha interpretación sistemática permite deducir que se pretende que a comisión coñeza os recursos sobre resolucións municipais, posto que integra no seu seo a un membro da FEGAMP, a comisión está adscrita ao valedor, e o órgano que resolve os recursos ha de ser colexiado (anterior art. 107.2 da LRJAP-PAC, hoxe Lei 39/2015, do 1 de outubro, art. 112).

Non obstante, sería conveniente, en prol seguridade xurídica, corrixir este aparente erro o máis pronto posible, evitando así calquera controversia. Dos 55 expedientes tramitados desde o 10 de maio de 2016 a comisión tratou 31 relacionados con entidades locais.

Creouse unha ferramenta *on line* para que todos os membros da comisión tivesen acceso ao expediente coa debida antelación.

Para as resolucións preténdese o uso dunha linguaxe directa e sinxela, comprensible para todas as persoas que poidan estar interesadas en coñecelas.

En canto á identificación precisa dos recorrentes (a Lei 19/2013 require que se teña constancia da identidade), cando o recurso se recibe por correo electrónico a comisión optou por iniciar a tramitación, pero requírese ao reclamante unha copia do DNI, polo menos mentres non estean desenvolvidos outros instrumentos.

Apreciamos algún atraso na resposta dalgunha administración (ou demais suxeitos obrigados) e inexactitudes nalgunha resposta.

A comisión tivo que aclarar aos reclamantes -en varios casos- que o dereito de acceso á información pública consiste en acceder a contidos ou documentos, pero non na resolución dos asuntos sobre os que versen. A comisión recoñece o dereito para obter a información pública, pero a súa entrega faina o suxeito que está obrigado, aínda que se establecen as garantías para o correcto cumprimento do resolto.

A tramitación dos expedientes da Comisión da Transparencia con suxeición ás normas do procedemento administrativo fai necesaria unha sede electrónica, un expediente administrativo accesible *on line* e unha web para a comisión, cuestións estratéxicas que culminamos ou estamos a desenvolver ao longo destes últimos meses.

Todas as comunidades apreciamos dificultades similares nos inicios da xestión deste procedemento.

En moitas ocasións a administración afectada remitiu información á comisión e non ao reclamante, como se debe.

RESULTADO DOS EXPEDIENTES DA COMISIÓN DA TRANSPARENCIA

RESOLUCIÓNS ESTIMATORIAS:

EXPEDIENTE E DATA DE RESOLUCIÓN	ADMINISTRACIÓN Á QUE SE SOLICITOU E ASUNTO
RSCTG 3/2016 **07.10.2016**	Consellería de Economía, Emprego e Industria e Concello de Baiona Programa de Cooperación
RSCTG 4/2016 **07.10.2016**	Consellería de Economía, Emprego e Industria e Concello de Baiona Curso de peón forestal
RSCTG 5/2016 **2.11.2016**	Concello de Marín Acordo do Pleno do 13 de abril de 2016 no que se aprobaron os orzamentos municipais
RSCTG 14/2016 **2.11.2016**	Concello de Vimianzo Datos sobre varias cámaras de seguridade, activación dos dispositivos apagados e datos obxectivos que avaliarían a eficacia deses dispositivos para lograr os fins desexados. Estímase, ordenando que se retrotraia o expediente
RSCTG 15/2016 **2.11.2016**	Concello de Vilagarcía de Arousa Datos sobre cantos postos ambulantes exhiben publicamente, durante todo o tempo de venda, a obrigatoria autorización municipal de uso de vía pública.
RSCTG 18/2016 **2.11.2016**	Concello de Ponteareas 11 preguntas sobre postos ambulantes

RSCTG 19/2016 **22.11.2016**	Concello de Santiago de Compostela Número de expedientes abertos por incumprimento da obrigación de dispoñer nos valados de obras de espazos de comunicación social e se se pensa dar cumprimento ao previsto na normativa de publicidade estática. Só se considera información pública a primeira petición sobre o número de expedientes, polo que se procede a realizar unha estimación parcial da solicitude.
RSCTG 22/2016 **14.11.2016**	Consellería do Mar Convenio de colaboración asinado co Colexio Oficial de Enxeñeiros Navais e Oceánicos por importe de 1.333.298,37 Euros
RSCTG 25/2016 **15.12.2016**	Concello de Lousame Actas municipais de 1890 a 1936
RSCTG 26/2016 **22.11.2016**	Deputación Provincial de Pontevedra e Concello de Baiona Plan de emprego da deputación e bases solicitadas ao concello
RSCTG 27/2016 **31.01.2017**	Consellería de Sanidade Convenios celebrados coa Asociación Ledicia Cativa de acollida temporal de menores rusos dos anos 2010, 2011, 2012, 2013 e 2014
RSCTG 29/2016 **31.01.2017**	Consellería de Economía, Emprego e Industria Acceso a instrución, criterio ou directriz interna sobre tramitación das reclamacións dos usuarios en materia de contratación, facturación, calidade e demais aspectos de subministración de enerxía eléctrica dada ás asesorías xurídicas das catro xefaturas territoriais da consellería.

RESOLUCIÓNS DESESTIMADAS:

EXPEDIENTE E DATA DE RESOLUCIÓN	ADMINISTRACIÓN Á QUE SE SOLICITOU E TEMA
RSCTG 7/2016 **07.10.2016**	Concello de Ames e Deputación Provincial da Coruña como tramitadora da infracción Solicitude dun procedemento sancionador en materia de tráfico na que é denunciante e non interesado.
RSCTG 8/2016 **07.10.2016**	Consellería de Economía, Emprego e Industria Solicitude de baremos, cursos subvencionados e concedidos en 2015 relativos ás accións formativas dirixidas prioritariamente a persoas traballadoras desempregadas na demarcación de Vigo, actas da Comisión de Valoración que reflictan a valoración e puntuación desagregada atribuída a todos os centros da comarca de Vigo participantes nas referidas accións, con base nos criterios dispostos na convocatoria. Desestimada; xa dispoñía da información.
RSCTG 13/2016 **02.11.2016**	Consellería de Facenda Resposta a dúas preguntas sobre se existen tarxetas bancarias institucionais e que uso se fai delas. Inadmisión da primeira solicitude por extemporánea. Desestimación da segunda solicitude por ser respondida nos seus propios termos.
RSCTG 16/2016 **22.11.2016**	Universidade de Vigo Cinco peticións en relación ao modo de tramitarse na universidade unha solicitude de dereito de acceso á información pública na que se requirían datos de subvencións percibidas, e publicadas con anterioridade á solicitude de acceso, que afectaban ao agora reclamante, e na que non se lle deu trámite de audiencia por tratarse de información que era pública.

RSCTG 24/2016 **15.12.2016**	Consellería do Mar e INTECMAR Subvención ao IEO de máis de 384.000 € por convenio para analíticas de augas do litoral de Galicia. Referencia do Consello da Xunta de Galicia do 21 de xullo de 2016 Xa dispoñía da información
RSCTG 32/2016 **15.12.2016**	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria Información en relación ás subvencións para centros concertados relativas a quen integra as comisións autonómicas, baremos utilizados e actas onde se reflicten os resultados obtidos nas devanditas reunións en 4 anos consecutivos.
RSCTG 33/2016 **22.11.2016**	Concello de Baiona Solicitude de explicación sobre identificación dunha persoa como acosadora e difamadora. Desestimación por non tratarse a petición dunha solicitude de acceso á información pública
RSCTG 40/2016 **22.11.2016**	Consellería de Política Social Petición de explicacións en relación a unha documentación do departamento do consorcio que xa tiña no seu poder. Desestimación por non tratarse a petición dunha solicitude de acceso á información pública
RSCTG 41/2016 **22.11.2016**	Consellería de Emprego e Industria Petición a partir de tres informes internos, elaborados para resolver unha queixa no Valedor do Pobo por parte da oficina de Emprego de Baiona, para que esta oficina lle aclare o seu contido. Desestimación por non tratarse a petición dunha solicitude de acceso á información pública.

RESOLUCIÓNS ARQUIVADAS:

EXPEDIENTE E DATA DE RESOLUCIÓN	ADMINISTRACIÓN Á QUE SE SOLICITOU TEMA E CAUSA DO ARQUIVO
RSCTG 1/2016 **07.10.2016**	Concello de Cedeira. Catálogo de postos de traballo Xa dispón da información solicitada.
RSCTG 2/2016 **07.10.2016**	Concello de Caldas de Reis Certificado de actividade que desempeñou o interesado entre os anos 1982 a 1986 Non reclamar ante a Comisión
RSCTG 6/2016 **07.10.2016**	Concello de Marín Contido do acordo sobre o orzamento 2016, publicado na web do concello o 23 de maio de 2016. Dispoñer da información solicitada.
RSCTG 9/2016 **22.11.2016**	Consellería de Política Social Programas da Asociación Ledicia Cativa de acollida temporal de menores rusos dos anos 2010, 2011, 2012, 2013 e 2014 Dispoñer da información solicitada
RSCTG 10/2016 **15.12.2016**	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria Actas autonómicas do 2013 nas que figurasen os baremos utilizados pola consellería para conceder concertos económicos/educativos aos novos ciclos formativos de toda a comunidade autónoma, así como os representantes da mesa negociadora. Información en parte non existente e serlle xa entregada a existente.

RSCTG 11/2016 **07.10.2016**	Deputación Provincial da Coruña Contías percibidas polos empregados públicos en concepto de produtividade -solicitude formulada na condición de representante sindical-. A produtividade do exercicio 2015 xa a posuía. A produtividade de 2016 era un expediente en curso.
RSCTG 12/2016 **02.11.2016**	Concello de Melide Certificación sobre se as cámaras do concello están ou non en funcionamento, en relación á afirmación do pleno do 5 de xuño de 2014 de que o mantemento das cámaras estaba a cargo dunha empresa e posteriormente negou que existise mantemento de ningún tipo. Desistencia por non identificarse como se solicitou.
RSCTG 17/2016 **02.11.2016**	Portos de Galicia Datos dos expedientes de contratos menores de obra tramitados polo ente público desde o 1 de xaneiro de 2014 ata 2016. Dispoñer xa da información.
RSCTG 20/2016 **9.8.2016**	Concello Santiago de Compostela Pide a información o mesmo día ao concello en que presenta a reclamación ante a comisión. Solicitaba información sobre a recadación da ORA no Campus Sur da Universidade de Santiago de Compostela e a contía das sancións por estacionamento impostas nesa zona en 2014-2015.
RSCTG 21/2016 **14.11.2016**	Queixa ante o Valedor, dada de alta na comisión por erro. Non se tramita.

RSCTG 28/2016 **31.01.2016**	Concello de Vigo Petición de apertura de expediente disciplinario e sancionador contra a responsable do Rexistro da propiedade de Vigo e persoal do Concello de Vigo pola falta de inscrición no rexistro de bens inmobles.
RSCTG 34/2016 **31.12.2017**	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Coñecer os motivos e as razóns do lexislador para que se exclúa a licenciatura de pedagoxía como requisito para habilitarse na especialidade docente de pedagoxía terapéutica. Proposta de arquivo por desistencia
RSCTG 37/2016 **22.11.2016**	Concello de Baiona Bases relacionadas co plan de emprego da Deputación Provincial de Pontevedra 2016 A comisión xa recoñeceu o dereito á reclamante no expediente RSCTG 26/2016
RSCTG 47/2016 **15.12.2016**	Concello de Santiso Información pública de carácter urbanístico Arquívase por desistencia, motivada polo interesado en que recibira xa a información solicitada.

RESOLUCIÓNS INADMITIDAS:

EXPEDIENTE E DATA DE RESOLUCIÓN	ADMINISTRACIÓN Á QUE SE SOLICITOU E TEMA
RSCTG 23/2016 **15.15.2016**	Portos de Galicia Convenio da UTE entre Portos de Galicia, Concello da Laracha, Confraría de Pescadores de Caión e Construcións López Cao Déronlle os datos da obra á que se refire a petición de información. O convenio solicitado non existe.
RSCTG 44/2016 **31.01.2017**	Consellería de Economía, Emprego e Industria Tratábase dunha consulta sobre a actuación do Rexistro de Cooperativas de Galicia que era correcta. Inadmitiuse como reclamación, nin sequera formulara unha solicitude de información á consellería e resolveuse como consulta.

EXPEDIENTES EN TRAMITACIÓN:

EXPEDIENTE	ADMINISTRACIÓN Á QUE SE SOLICITOU, ASUNTO E ESTADO
RSCTG 30/2016	Consellería de Economía, Emprego e Industria Copia de informe dos inspectores da consellería que visitaron o curso de "Reparación de Xoiería" nivel II realizado en 2015, na convocatoria de subvencións para a programación de accións formativas dirixidas prioritariamente ás persoas traballadoras desempregadas. Proposta de arquivo por recibir xa a información

RSCTG 31/2016	Colexios Oficiais de Enfermería das catro provincias Galegas Petición aos 4 colexios sobre datos en relación ao proceso electoral ao Pleno do Consello Xeral de Colexios Oficiais de Enfermería. Proposta de inadmisión de acordo co previsto na disposición adicional 1ª da Lei 19/2013 (existir un procedemento en curso).
RSCTG 35/2016	Universidade de Santiago de Compostela Indica que a USC non ten na páxina web unha serie de datos que se procedeu a pedir e non se lle facilitaron relativos aos seguintes convenios e contratos celebrados entre USC e CIXUG, USC e UNIXEST, CIXUG e UNIXEST e os seus provedores. Porcentaxe de actividade realizada por UNIXEST a favor de USC Proposta de arquivo por entregarlle xa a información.
RSCTG 36/2016	Concello de Santiso Información sobre a parcela de referencia catastral 001400400NH74G Proposta de arquivo por habérselle entregado xa a información.
RSCTG 38/2016	Concello de Santiago de Compostela Identificación do responsable do ficheiro e do encargado de tratamento de datos en relación coas infraccións en materia de tráfico, identificación do ficheiro, data de aprobación de creación de ficheiros e data de publicación do acordo no Boletín oficial que corresponda, identificación da persoa xurídica que xestiona a tramitación das infraccións de tráfico no concello, copia do contrato de vinculación entre o

	concello e a entidade xestora da tramitación das infraccións de tráfico e copia do contrato de acceso a datos ou de cesión de datos celebrado nesta materia. Proposta de arquivo por recibir xa a información solicitada.
RSCTG 39/2016	Vicepresidencia da Xunta de Galicia. Dirección Xeral de Avaliación e Reforma Administrativa. Datos relativos ao número de bolseiros que prestaron servizos entre 1997 e 2005 na extinta Inspección Xeral de Servizos. Número de bolseiros que obtiveron recoñecemento de servizos prestados como persoal laboral en vía administrativa e período de tempo. Número de bolseiros que obtiveron recoñecemento de servizos prestados en vía xudicial e período de tempo. Proposta estimatoria.
RSCTG 42/2016	Sección de Minas da Delegación Territorial da Coruña, Xefatura Territorial da Consellería de Economía, Emprego e Industria. Consulta do expediente correspondente ás concesións de explotación mineira do Grupo San Finx en terreos da zona da Mancomunidade de Montes Veciñais en man común de Froxán. Proposta de Inadmisión por tratarse dun expediente en curso con normativa de acceso á información pública específica da disposición adicional da Lei 19/2013, do 9 de decembro.
RSCTG 43/2016	Consellería de Sanidade e SERGAS Situación con datos reais das listas de espera a xuño 2016, cirúrxicas por especialidade, probas diagnósticas

	e de primeira consulta de todos os servizos. Número de enfermos que están nas listas de espera non estruturais, por rexeitar ser derivados a un centro privado ou non recibir notificación da data para a súa proba ou intervención. Criterios que se aplican aos chamamentos nesas listas de espera por servizo e hospitais e criterios que se aplican para derivar aos enfermos ás clínicas privadas. Informes técnicos previos da necesidade para a derivación a clínicas privadas e nome das empresas que se utilizan para cada servizo. Informes técnicos de avaliación comparada de probas e intervención do anteriormente informado, entre a sanidade pública e a sanidade privada. Proposta de retroacción da reclamación presentada para que se aclare que a información está na Consellería e se pode facilitar sempre que non teña que ser reelaborada, dándose un prazo de 15 días para esa xestión.
RSCTG 45/2016	Consellería de Política Social Petición de circular 5/2010, do 25 de xuño, da consellería sobre acollemento familiar. Proposta de estimación da reclamación
RSCTG 46/2016	Concello da Laracha Resolución e documento do BOP que conforme ou desminta a función pública da persoa que ostenta o cargo de arquitecto técnico municipal da Laracha. Arquivo por recibir xa a información

RSCTG 48/2016	Consellería do Medio Rural Convenios de Colaboración entre a Consellería do Mar e as entidades Corporación Voz de Galicia S.L. por un valor de 149.000.000 euros cada un. En tramitación; o convenio é de medio rural -cando estaba unido ao departamento de mar-, o que orixinou confusión na reclamación.
RSCTG 49/2016	Consellerías de Cultura, Educación e ordenación Universitaria e Consellería de Facenda Información sobre a praza de subalterno que ocupou o solicitante como interino ata o 18 de marzo de 1993. Proposta estimatoria.
RSCTG 50/2016	Concello de Abadín Información solicitada en calidade de concelleira non adscrita relativa a copias das actas das xuntas de goberno local. Na solicitude só se invocaba a normativa de réxime local. Proposta de desestimación por tratarse dun expediente en curso con procedemento propio (disposición adicional primeira da Lei 19/2013).
RSCTG 51/2016	Concello de Vila de Cruces e IGVS de Pontevedra. Información solicitada sobre datos do adxudicatario dunha vivenda social en sorteo celebrado o 19.12.2008 En tramitación
RSCTG 52/2016	Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións públicas e Xustiza Información sobre concurso de ideas da Cidade da Xustiza de Vigo En tramitación

RSCTG 53/2016	Concello do Grove Cámaras de Videovixilancia En tramitación
RSCTG 54/2016	Concello de Melide Cámaras de Videovixilancia En tramitación
RSCTG 55/2016	Consellería de Política Social O interesado dirixiuse ao Defensor del Pueblo para pedir información da Consellería de Política Social. Posteriormente o Defensor del Pueblo pide ampliación de información. O interesado diríxese á comisión denunciando falta de información. Proposta de inadmisión por existir un procedemento en curso (disposición adicional primeira da Lei 19/2013).

Así pois, o resumo estatístico do labor desenvolvido pola Comisión da Transparencia é o seguinte:

Recursos: 55

Información facilitada despois da interposición do recurso: 18

Información non facilitada: 8

Arquivo: 3

Pendentes: 25

TOTAL ASUNTOS	**55**		
Admitidas a tramitación	54		
Non admitidas a tramitación	1		
Resoltas	30		
Estimadas		10	
Estimación total			8
Estimación parcial			2
Desestimadas		8	
Arquivo por poseer a información		8	
Arquivo por outros motivos		4	
Pendentes de resolución	25		

Como xa destacamos, a maior parte dos recursos son contra resolucións expresas ou presuntas da administración local.

Non se interpuxo ningún recurso xudicial contra as resolucións da Comisión da Transparencia (nin por parte dos recorrentes nin por parte das administracións afectadas).

É necesario seguir dotando á institución dos medios que permitan asegurar a adecuada resolución dos recursos. Determinadas carencias nesta orde impediron responder todas as reclamacións coa debida dilixencia. Esperamos mellorar nos próximos meses, coa implantación dunha aplicación específica. Os tempos de resposta actuais son insatisfactorios, polo que poñeremos todo o empeño en melloralos.

V. ANÁLISE DAS QUEIXAS RELATIVAS A TRANSPARENCIA

1. Introdución

As novas funcións do Valedor do Pobo en materia de transparencia súmanse ás que desenvolve de forma principal, isto é, co seu labor de control mediante queixas cidadás ou de oficio e por medio da publicidade da súa actuación ante o Parlamento de Galicia. Moitas queixas, resolucións e informes refírense á transparencia sen coincidir coas novas funcións, senón formando parte da característica función de control das administracións e garantía dos dereitos.

O valedor desenvolve un amplo labor en materia de transparencia, sobre todo en aspectos sectoriais de relevancia. Son moitas as súas intervencións en favor do dereito de acceso á información pública na administración local (dereito de información dos grupos municipais de oposición), en materia ambiental (para facilitar a participación pública en decisións ambientais e o acceso á xustiza), ou en materias administrativas (interpretación ampla do dereito de acceso a arquivos e rexistros públicos).

2. Queixas en materia de transparencia

Este ano coñecemos 21 queixas da área de transparencia, que se clasifican da forma que mencionamos a continuación.

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	21		21	
Admitidas	20	95,24 %	20	95,24 %
Non admitidas	1	4,76 %	1	4,76 %
Remitidas ao Defensor del Pueblo	0		0	

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	17	85 %	17	85 %
En trámite	3	15 %	3	15 %

Non hai queixas pendentes de anos anteriores.

3. Análise das queixas

Coñeceuse un importante número de queixas pola negativa ou o atraso na resposta a solicitudes de información pública dirixidas aos concellos (O Barco de Valdeorras, Q/632/16; Miño, Q/652/16; Arzúa, Q/685/16; Vimianzo, Q/12727/16; ou Santiago de Compostela, Q/13320/16 e Q/63613/16). A maior parte concluíron satisfactoriamente, confirmando certo atraso, pero coa achega da información demandada. Noutras ocasións os reclamantes transformaron as súas queixas en recursos ante a Comisión da Transparencia.

Nas queixas Q/193/16 e Q/434/16 coñecemos os incidentes de solicitudes á Deputación Provincial da Coruña e á Dirección Xeral de Función Pública. No último caso recomendamos a esa dirección xeral da Consellería de Facenda que publicase de forma desagregada a información pública sobre permisos para a realización das funcións sindicais e os seus custos, recollendo o crédito total para cada organización. A Xunta aceptou a recomendación (ver resolución nº 1 desta área) e respondeu na forma xa detallada.

A queixa Q/12708/16 tamén se refería á Consellería de Facenda (reclamación de información sobre tarxetas bancarias a administración), coñecida finalmente nun recurso ante a Comisión da Transparencia.

As queixas incardinadas formalmente na área de transparencia non son as únicas que se coñecen en relación co dereito de acceso á información pública.

Como detallamos na área de medio ambiente, aprécianse carencias en materia de transparencia ambiental, fundamentalmente polos atrasos nas respostas ás solicitudes. Iso sucede a pesar de que a normativa de transparencia en materia de medio ambiente é de 2006 (Lei 27/2006, dos dereitos de acceso á información, de participación pública e de

acceso á xustiza en materia de medio ambiente). A normativa de información ambiental supuxo un importante avance (publicidade a disposición do público, amplos criterios de acceso, facilidade de uso polos formatos elixidos, gratuidade…). Con todo, o atraso das respostas é común, aínda que tamén observamos que a maior parte das respostas son positivas.

É habitual comprobar o atraso das respostas de información ambiental, pero a maior parte delas son positivas

Coñecemos demoras nas respostas ás solicitudes de información ambiental (Q/217/16, Q/422/16, Q/14513/15, Q/63851/16, Q/64061/16, Q/64057/16, Q/64061/16, Q/64790/16 e Q/64858/16). A maior parte delas promóvense por organizacións de defensa e estudo ambiental.

En canto ás corporacións locais, coñecemos numerosas queixas por atraso ou negativa de información aos concelleiros ou aos cidadáns. Detallámolo na área correspondente.

Cadro de recomendacións

RESOLUCIÓNS DA ÁREA DE TRANSPARENCIA					
Nº	EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN Y FECHA	RESPUESTA	ENLACE
1	Q/434/16	RECOMENDACIÓN para a mellora cualitativa na publicación de información no portal de transparencia.	Director xeral de función pública (Consellería de Facenda) 15/06/2016	ACEPTADA	Q/434/16

VI. A PROMOCIÓN DA CULTURA DA TRANSPARENCIA

O art. 5.1 LGALTBG sinala que “a Xunta de Galicia promoverá a cultura da transparencia entre a cidadanía con cursos, conferencias e cantos outros medios estime oportunos para fomentar e divulgar os medios dispoñibles e animar ao exercicio do dereito de acceso á información por parte dos cidadáns”. Nesta orde a Escola Galega de Administración Pública (EGAP) informa de que organizou diferentes cursos e xornadas sobre transparencia. Recentemente organizou o Curso Superior de transparencia, bo goberno e datos públicos, no que colaborou o Valedor do Pobo mediante a firma dun convenio. A valedora foi a primeira relatora do curso.

O valedor tamén realizou un importante labor de difusión da cultura da transparencia. Pero sobre todo tentou resultar exemplar no tratamento da súa propia transparencia, como xa sinalamos.

> O valedor promoveu a cultura da transparencia e tentou ser exemplar coa súa propia transparencia e como órgano de control dela

VII. RELACIÓNS CO CONSELLO DE TRANSPARENCIA E BO GOBERNO

Na súa sesión constitutiva a Comisión da Transparencia manifestou o seu interese en coordinarse co Consejo de Transparencia y Buen Gobierno estatal para un mellor exercicio das súas funcións. Na sesión do 7 de xuño acordouse por unanimidade dos membros presentes establecer unha relación institucional co consello estatal, centrándose nas relacións cos interesados demandantes de acceso á información pública que por erro se dirixían ao consejo ou á comisión. A comisión entendía que debía advertirse aos interesados que se dirixiron a un órgano sen competencia para resolver (non facer unha simple inadmisión). Así os interesados poderían tomar as medidas máis adecuadas nun prazo breve, de modo que non se prexudicase o seu dereito de acceso.

Todas estas actuacións deron lugar a cambios no modo de xestión destes casos polo Consejo de Transparencia y Buen Gobierno agora no acuse xa se indica aos interesados que existe un órgano específico en Galicia, a Comisión da Transparencia; cando o *consejo* recibe unha reclamación que ten carácter autonómico ou local advírtese deste feito e resólvese a inadmisión. Nalgúns expedientes o interesado, ao ser avisado do erro, dirixiuse directamente á comisión para que coñeza a súa reclamación sen esperar á resolución final do consejo.

Desde xuño foron numerosas as conversacións entre ambos os órganos. O 29 de decembro a valedora remitiu unha proposta de convenio co seguinte contido:

"PRIMEIRO.- TRANSMISIÓN DOS RECURSOS PRESENTADOS ANTE O ÓRGANO NON COMPETENTE POR RAZÓN DO SUXEITO

As partes comprométense, cando reciban recursos substitutivos nos que non resulten competentes por razón do suxeito, a transmitir tal recurso á parte competente, e a informar ao recorrente de tal forma de proceder, dos seus motivos e do dereito que o asiste para desistir do seu recurso, no caso de non desexar que sexa coñecido polo órgano competente.

SEGUNDO.- ESTABLECEMENTO DE CANLES DE COLABORACIÓN

As partes tamén se comprometen a facer posible, sempre que en cada caso se considere adecuado, o seguinte:

a) Facilitar unha comunicación fluída entre elas e ao auxilio mutuo no desenvolvemento das súas funcións.

b) Fomentar o coñecemento, promoción e difusión das tarefas e actividades que desenvolven, a fin de contribuír ao fortalecemento dos órganos.

c) Posibilitar a extensión de iniciativas e experiencias que poidan desenvolverse por elas.

d) Editar conxuntamente publicacións que sirvan como canle de expresión en todo o concernente ao desenvolvemento das súas funcións.

e) Promover estudos e investigacións conxuntas relacionadas con aspectos que sexan obxecto da súa competencia.

f) Organizar actividades formativas conxuntas, tales como seminarios, xornadas técnicas, cursos ou calquera outra actividade dirixida á mellora, perfeccionamento e especialización formativa do persoal ao servizo destes órganos, así como a facilitar a eficacia no desempeño das súas funcións."

Nestes momentos estamos á espera de que por parte de ambas as institucións se determine o contido definitivo e a firma do convenio.

O Valedor colabora no proxecto do Consejo de Transparencia e a AEVAL (Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y de la Calidad de los Servicios) para a preparación da metodoloxía de medición da transparencia da actividade pública. Asistimos ás sesións preparatorias e realizamos diversos documentos de seguimento da ferramenta de transparencia que se pretende implantar para a avaliación da actividade pública en España.

Colaborouse co consello estatal para a posta en común de asuntos de mutuo interese e para evitar disfuncións observadas nos primeiros momentos

VIII- CONSIDERACIÓNS FINAIS

A transparencia é clave nos sistemas democráticos e o acceso á información pública é unha premisa da participación e un parámetro preciso para medir a calidade democrática.

En España aprobouse a Lei 19/2013, do 19 de decembro, de transparencia, acceso á información pública e bo goberno, con moitos contidos de carácter básico, e en Galicia a Lei 1/2016, do 18 de xaneiro, de transparencia e bo goberno.

A lei galega de transparencia crea dous órganos independentes incardinados no Valedor do Pobo e destinados ao control da transparencia. Ambos puxéronse en marcha en 2016 (Comisión da Transparencia e o Comisionado da Transparencia).

Reestruturouse o Valedor do Pobo e cos medios propios asumimos as novas funcións. Isto permite dar resposta á cidadanía para garantir o seu dereito para dispoñer de publicidade activa e a acceder á información pública.

Os novos órganos de control xestiónanse sen custo engadido polo persoal do valedor e a colaboración dos membros da comisión, e os custos materiais asumíronse polo valedor co seu orzamento

A Xunta de Galicia, a través da súa Comisión interdepartamental de información e avaliación, presentou ao valedor un informe que contén os aspectos previstos na lei de transparencia.

O Valedor do Pobo presenta este informe ante o Parlamento de Galicia despois de examinar o informe da Xunta de Galicia e co fin de dar conta dos contidos sinalados pola lei de transparencia como labores do Comisionado da Transparencia, fundamentalmente expoñer o grao de cumprimento da lei.

O grao de cumprimento é satisfactorio; destaca a posta en funcionamento dos órganos galegos de control, a presentación dos informes previstos, a colaboración dos afectados, o desenvolvemento da publicidade activa e as respostas ás solicitudes de información pública.

O novo recurso ante a comisión supón unha gran vantaxe para o cidadán; resólveo unha instancia independente e diferente á administración que ditou o acto, o que diminúe a litixiosidade.

O Valedor do Pobo foi recoñecido como a defensoría máis transparente, segundo os criterios da Asociación Transparencia Pública.

En canto ás queixas por transparencia, a única recomendación formulada á administración autonómica foi aceptada e comprometeuse o seu cumprimento. É habitual comprobar o atraso das respostas de información ambiental, pero a maior parte delas son positivas.

O valedor promoveu a cultura da transparencia e tentou ser exemplar coa súa propia transparencia e como órgano de control das leis de transparencia

Colaborouse co consejo estatal para a posta en común de asuntos de mutuo interese e para evitar disfuncións que apreciamos nos primeiros momentos de funcionamento dos órganos estatal e autonómico.

A disposición adicional 5ª da lei galega non encarga á Comisión da Transparencia a resolución dos recursos substitutivos que proveñan dos entes locais, senón ao Valedor do Pobo, o que aparentemente é un erro. Unha interpretación sistemática permite deducir que se pretende que a comisión coñeza os recursos sobre resolucións municipais, posto que integra no seu seo a un membro da FEGAMP, a comisión está adscrita ao valedor, e o órgano que resolve os recursos ha de ser colexiado. Con todo, sería conveniente, en prol da seguridade xurídica, corrixir este aparente erro o máis pronto posible, evitando así calquera controversia.

ANEXO 1º: Informe da Xunta de Galicia (Comisión Interdepartamental de Información e Avaliación) sobre transparencia (arts. 5 e 35.2 LGALTBG).

O art. 5.2. LGALTBG sinala que "… a Xunta de Galicia fará público anualmente no Portal de transparencia e Goberno aberto un informe aprobado pola Comisión Interdepartamental de Información e Avaliación, no cal se analizarán e expoñerán, como mínimo, os aspectos seguintes: a) As estatísticas relativas ao dereito de acceso á información pública, coa inclusión do número de solicitudes presentadas e das porcentaxes dos distintos tipos de resolución a que deron lugar. b) Os datos sobre a información máis consultada no Portal de transparencia e Goberno aberto, e sobre a máis solicitada a través do exercicio do dereito de acceso". Pola súa banda, o art. 35.2 sinala que "a Xunta de Galicia, a través da Comisión Interdepartamental de Información e Avaliación prevista no artigo 31 desta lei, remitirá ao Valedor do Pobo o informe referido no artigo 5".

A continuación damos conta do informe achegado pola Xunta de Galicia:

"Informe da Comisión Interdepartamental de Información e Avaliación relativo á transparencia no Sector público autonómico de Galicia. Ano 2016.

MARCO NORMATIVO:

A Lei 1/2016, do 18 de xaneiro, de transparencia e bo goberno dispón no, seu artigo 5.2 que a Xunta de Galicia fará público anualmente no Portal de transparencia e Goberno aberto un informe aprobado pola Comisión Interdepartamental de Información e Avaliación, que analizará e expoñerá, como mínimo, os seguintes aspectos:

a) As estatísticas relativas ao dereito de acceso á información pública, coa inclusión do número de solicitudes presentadas e das porcentaxes dos distintos tipos de resolución a que deron lugar.

b) Os datos sobre a información máis consultada no Portal de transparencia e Goberno aberto e sobre a máis solicitada a través do exercicio do dereito de acceso.

O Artigo 35.2 da precitada Lei 1/2016, do 18 de xaneiro establece que la Xunta de Galicia, a través da Comisión Interdepartamental de Información e Avaliación prevista no artigo 31 desta lei, remitiralle ao Valedor do Pobo o informe referido no artigo 5.

Así pois, constitúe o obxecto deste informe, dar a coñecer o balance global anual relativo ás estatísticas relativas ás visitas ao Portal de Transparencia e Goberno aberto como respecto da tramitación das solicitudes de acceso á información pública relativas ao funcionamento do sector publico autonómico correspondente ao ano 2016.

O presente informe, aprobado pola Comisión Interdepartamental de Información e Avaliación na súa reunión de data 27 de febreiro de 2017, será remitido á institución do Valedor do Pobo e estará a disposición da cidadanía no Portal de Transparencia e Goberno Aberto no seguinte enderezo web:

http://transparencia.xunta.gal/portada

PORTAL DE TRANSPARENCIA E GOBERNO ABERTO

Con data do 7 de marzo de 2016 entrou en vigor a Lei galega 1/12016, do 18 de xaneiro, de transparencia e bo goberno co obxectivo fundamental de facilitar á cidadanía unha maior cantidade de información da que dispoñían ata o de agora e máis da que establece a lexislación básica estatal. Deste xeito, Galicia converteuse na Comunidade Autónoma do conxunto do Estado español que máis obrigas ten asumido a través da súa propia normativa autonómica.

Coincidindo coa entrada en vigor da nova lei, púxose en funcionamento o Portal de Transparencia e Goberno aberto da Xunta de Galicia, co obxecto de dar cumprimento, entre outras, ás obrigas de publicidade activa previstas na normativa en materia de transparencia.

Dende a súa apertura, o Portal recibiu **65.678 visitas** nas que foron **consultadas 383.333 páxinas.** Por tanto, en cada consulta, **visitouse un promedio de 6 páxinas** (5,84). Dos accesos realizados, 38.445 son visitantes distintos.

O Portal de Transparencia contén máis de 650 páxinas web nas que se poden visualizar máis de 450 documentos.

As páxinas máis visitadas foron:

TÍTULO DA PÁXINA	NÚMERO DE VISITAS A PÁXINAS
Altos cargos da Administración xeral	17.592
Xefes/as de gabinete e xefes/as de prensa	7.861
Normativa en tramitación (nos seus diferentes apartados/fases): - En prazo de envío de suxestións - Pendente de aprobación - Aprobada en publicada no DOG	 11.101 9.404 3.883
Contratos	7.387
Orzamentos da Comunidade Autónoma	2.433
Convenios de colaboración	1.764
Contías das retribucións do persoal	7.416
Axenda institucional de altos cargos	6.710
Información de transparencia das entidades instrumentais do sector público autonómico	5.000
Ofertas pública de emprego	2.828
Contratos de alta dirección	2.803

En relación aos dispositivos desde os que se accede aos contidos do Portal, cómpre destacar que o deseño "responsive" do Portal, é compatible coa navegación desde dispositivos móbiles, tal e como amosa a seguinte gráfica:

Ademais, e a nivel de accesibilidade, os contidos do portal poden ser interpretados por un sistema de lectura de voz de contido.

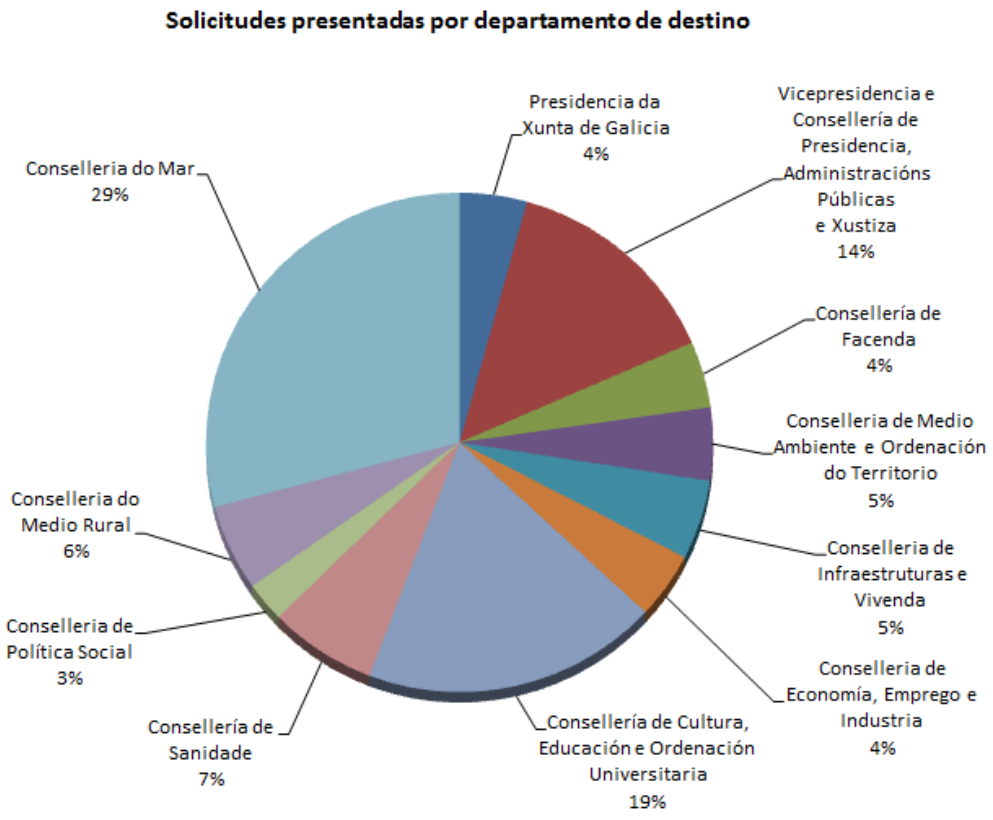
SOLICITUDES DE ACCESO Á INFORMACIÓN PÚBLICA

Con respecto ás peticións de acceso á información pública, desde o 10 de decembro de 2015, data da entrada en vigor da Lei estatal 19/2013, do 9 de decembro, de transparencia, acceso á información pública e bo goberno, ata o 31 de decembro de 2016 recibíronse 233 solicitudes de acceso a información pública.

Por departamentos, o maior número de solicitudes foron recibidas na Consellería do Mar: 68 (29,18 %), seguida da Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria: 44 (18,88 %), Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza: 33 (14,16%), Consellería de Sanidade:16 (6,87 %), Consellería de Medio Rural: 13 (5,58 %); a Consellería de Infraestruturas e Vivenda: 12 (5,15 %), Consellería de Medio Ambiente e Ordenación do Territorio: 11 (4,72 %) , Consellería de Economía, Emprego e Industria: 10 (4,29 %), Consellería de de Facenda: 10 (4,29 %), Presidencia: 10 (4,29 %), e por último, a Consellería de Política Social: 6 (2,58 %).

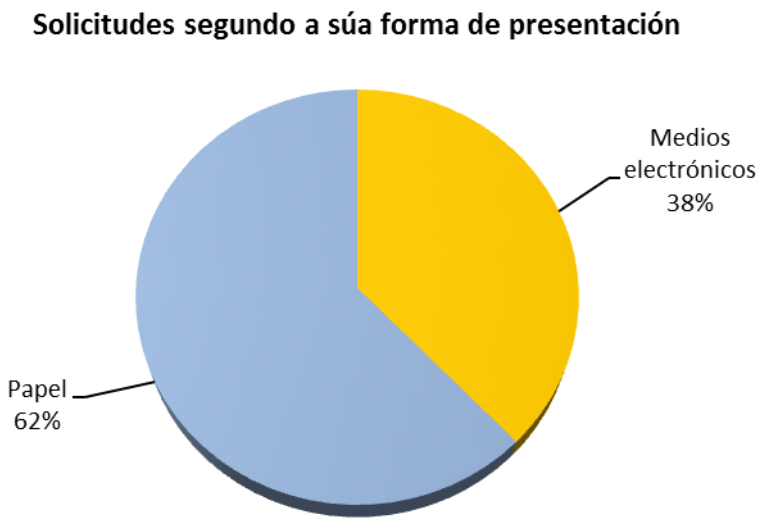
A súa desagregación por departamentos é a seguinte:

DEPARTAMENTO DESTINO	SOLICITUDES PRESENTADAS
Presidencia da Xunta de Galicia	10
Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza	33
Consellería de Facenda	10
Consellería de Medio Ambiente e Ordenación do Territorio	11
Consellería de Infraestruturas e Vivenda	12
Consellería de Economía, Emprego e Industria	10
Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	44
Consellería de Sanidade	16
Consellería de Política Social	6
Consellería do Medio Rural	13
Consellería do Mar	68
TOTAL	**233**



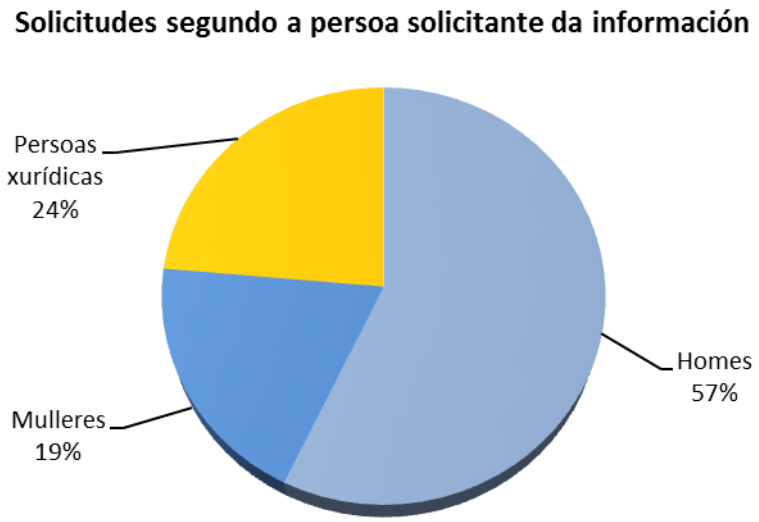
Forma de presentación:

Segundo a súa forma de presentación, 88 foron presentadas por medios electrónicos e 145 por papel.



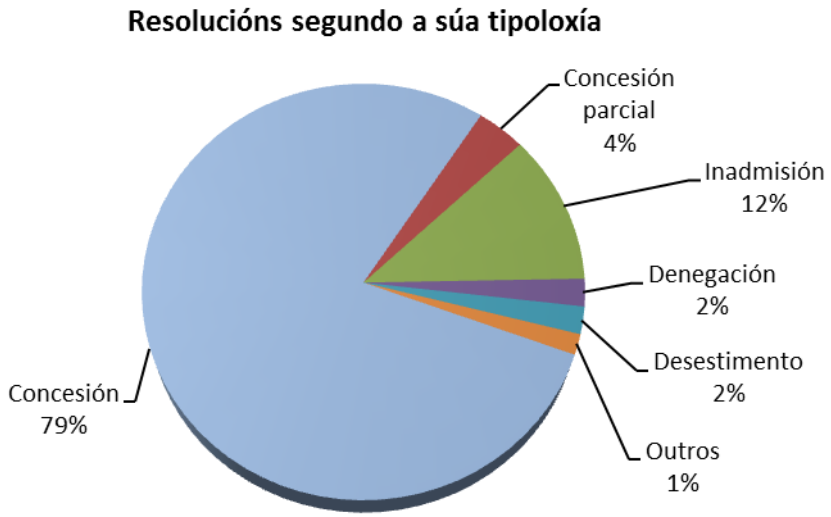
Segundo a persoa solicitante de información:

Tendo en conta a persoa solicitante de información, dun total de 233, 133 foron presentadas por homes, 45 por mulleres e 55 por persoas xurídicas.



Número de resolucións segundo a súa tipoloxía:

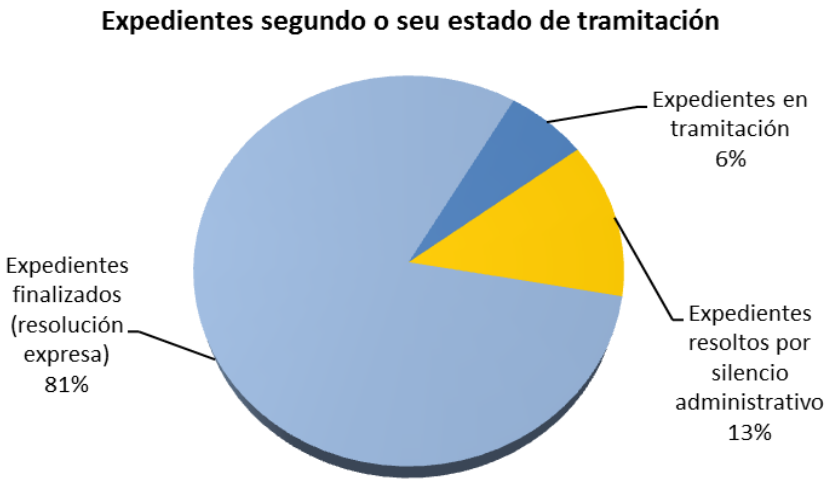
TIPO DE RESOLUCIÓN	NÚM.
Concesión	148
Concesión parcial	7
Inadmisión	22
Denegación	4
Desestimento	4
Outros (Regulación especial: disp. Adicional 1. Lei 19/2013)	3
TOTAL	**188**



<u>Número de expedientes segundo o seu estado de tramitación:</u>

En canto ao seu estado de tramitación, a situación é a seguinte:

ESTADO DE TRAMITACIÓN	NÚM.
Expedientes finalizados (resolución expresa)	188
Expedientes en tramitación	15
Expedientes resoltos por silencio administrativo	30
TOTAL	**233**



Tipo de información solicitada:

A información solicitada é de distinta natureza e van desde informacións:

Información institucional, organizativa e de planificación: 20
Información sobre relacións coa cidadanía: 1
Información de relevancia xurídica: 30
Información en materia de persoal: 38
Información económica, orzamentaria e estatística: 8
Información en materia patrimonial: 1
Información en materia de contratación pública: 14
Información sobre convenios: 6
Información sobre encomendas de xestión: 0
Información sobre subvencións: 16
Información sobre ordenación do territorio e do medio ambiente: 44
Outra información: 55”

ANEXO 2º: Informe sobre o proxecto de decreto do rexistro de convenios.

No informe contéñense moitos criterios de interpretación da lei, como sinalamos. O contido do informe é o seguinte:

"1. Solicitude de informe preceptivo

O día 2 de xaneiro de 2017 tivo entrada no Valedor do Pobo, como Comisionado da Transparencia de Galicia, escrito da Secretaría Xeral Técnica da Vicepresidencia e Consellería da Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza, no que solicita que sexa emitido informe sobre o proxecto de decreto polo que se regula o rexistro de convenios do sector público autonómico de Galicia, que achega.

2. Competencia do Comisionado da Transparencia e obxecto do informe

O presente informe evacúase en aplicación do previsto no art. 32.3.d) da Lei 1/2016, de 18 de xaneiro, de transparencia e bo goberno, que sinala que "o Comisionado da Transparencia exercerá as seguintes funcións: … d) Emitir informe, con carácter previo á súa aprobación, sobre proxectos de lei ou de regulamentos en materia de transparencia e bo goberno, oída a Comisión da Transparencia". O mesmo artigo, puntos 2 e 3, sinala que "créase o Comisionado da Transparencia e atribúenselle as súas funcións ao Valedor do Pobo (1). O Comisionado da Transparencia é o órgano independente de control do cumprimento das obrigas comprendidas neste título por parte dos suxeitos incluídos no seu ámbito de aplicación (2).

Así pois, correspóndelle á Valedora do Pobo, como Comisionada da Transparencia, a emisión do presente informe, que se trasladará á Comisión de Transparencia prevista no art. 33 da Lei 1/2016, para que sexa oída sobre o seu contido.

Dado que a función do Comisionado da Transparencia de Galicia refírese exclusivamente ao control do cumprimento das obrigas en materia de transparencia por parte dos suxeitos incluídos no ámbito da lei, o informe limitarase a avaliar os aspectos do proxecto relativos a dita materia, sen entrar a valorar calquera outro.

3. Antecedentes

Como antecedentes se achega o propio proxecto, que consta dun preámbulo, 10 artigos, dous disposicións adicionais, unha derrogatoria e dous derradeiras, e da memoria xustificativa asinada pola titular da Dirección Xeral de Relacións Institucionais e Parlamentarias.

Preámbulo.

Segundo o establecido no seu preámbulo, a materia regulábase anteriormente polo Decreto 229/2002, do 4 de xullo, sobre o funcionamento do Rexistro de Convenios que celebre a Xunta de Galicia, organismos autónomos e entes de dereito públicos dependentes dela como un arquivo público adscrito ao departamento da Xunta de Galicia competente en materia de relacións institucionais. Posteriormente, o Decreto 126/2006, do 20 de xullo, actualmente en vigor, derrogou o decreto anterior, dándolle unha perspectiva máis ampla ao Rexistro de Convenios da Xunta de Galicia.

A entrada en vigor da Lei 19/2013, do 9 de decembro, de transparencia, acceso á información pública e bo goberno, implicou o establecemento de obrigas de difusión de determinada información pública a través da internet, e concretamente tamén en materia de convenios.

No eido galego, a Lei 1/2016, do 18 de xaneiro, de transparencia e bo goberno, establece no seu artigo 15, dentro da publicidade activa e como obriga específica de información sobre convenios, a obriga da Xunta de Galicia, a través da consellería competente en materia de administracións públicas, de manter un rexistro de convenios público e accesible no cal a Administración xeral da Comunidade Autónoma de Galicia e as entidades instrumentais do seu sector público fagan pública a información prevista na normativa básica en materia de transparencia. Así mesmo, establécese a obriga de publicar tanto a información sobre os convenios esixida pola Lei 19/2013, do 9 de decembro, de transparencia, acceso á información pública e bo goberno, como o texto do convenio e a correspondente memoria xustificativa.

Memoria xustificativa

A memoria xustificativa sinala que a demanda dunha maior transparencia na actuación administrativa se traduce nunha intensa actividade normativa, tanto a nivel estatal como autonómico, que busca satisfacer axeitadamente esa demanda.

A lei galega estable obrigas de publicidade activa adicionais ás da normativa básica estatal, entre outras, en materia de convenios. O artigo 15 establece a obriga de publicar, ademais da información sobre os convenios esixida pola normativa básica en materia de transparencia, unha relación dos convenios subscritos referida ao cuadrimestre anterior. Dita publicación se efectuará no Diario Oficial de Galicia por parte de cada consellería ou entidade, dentro dos primeiros vinte días dos meses de xaneiro, maio e setembro de cada ano. Á súa vez, se establece a obriga de publicar o texto do convenio e a correspondente memoria xustificativa. Finalmente, o artigo preceptúa que cando os convenios impliquen

obrigas económicas para a Facenda autonómica ou para as entidades públicas instrumentais integrantes do sector público autonómico de Galicia, sinalaranse con claridade o importe destas, o obxecto do convenio e a persoa ou entidade destinataria.

Tamén é necesaria a confidencialidade de determinada información que poda figurar nos convenios, á vista dos límites ao exercicio da transparencia.

O Decreto 72/2013 (estrutura orgánica da Vicepresidencia e da Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza) atribúe á Dirección Xeral de Relacións Institucionais e Parlamentarias a competencia para xestionar o rexistro dos convenios (artigo 24.g).

O contido do proxecto e da memoria xustificativa se anexa ao presente informe.

4. Tramitación do expediente

Non consta a tramitación dada ao proxecto, polo que non se valora.

5. Base normativa e rango

O artigo 15 da Lei 1/2016, do 18 de xaneiro, de transparencia e bo goberno, establece a obriga de publicidade activa da Xunta de Galicia, a través da consellería competente en materia de administracións públicas, consistente en manter un rexistro de convenios público e accesible no cal a Administración xeral da Comunidade Autónoma de Galicia e as entidades instrumentais do seu sector público fagan pública a información prevista na normativa básica en materia de transparencia; e así mesmo a obriga de publicar tanto a información sobre os convenios esixida pola Lei 19/2013, do 9 de decembro, como o texto do convenio e a correspondente memoria xustificativa. A disposición derradeira cuarta habilita ao Consello da Xunta de Galicia e aos persoas titulares das consellerías competentes por razón da materia para ditaren as disposicións necesarias para o desenvolvemento e a aplicación do establecido na lei.

O proxecto de norma avaliada ten rango de decreto, posto que deriva directamente da citada lei autonómica e ademais a súa materia xa con anterioridade regulábase por medio de outros decretos, polo que a súa derrogación ou modificación debe facerse por norma do mesmo rango.

6. Marco normativo

O art. 8 da lei estatal 19/2013, de 19 de decembro, de transparencia, acceso á información pública e bo goberno, sinala no apartado 1 b) que “os suxeitos incluídos no ámbito de aplicación deste título (I, transparencia da publicidade activa) deberán facer

pública, como mínimo, a información relativa aos actos de xestión administrativa con repercusión económica e orzamentaria que se indican a continuación:… a relación dos convenios subscritos, con mención das partes asinantes, o seu obxecto, prazo de duración, modificacións realizadas, obrigados á realización das prestacións e, no seu caso, as obrigas económicas convidas. Igualmente, publicaranse as encomendas de xestión que se asinen, con indicación do seu obxecto, orzamento, duración, obrigas económicas e as subcontratacións que se realicen con mención dos adxudicatarios, procedemento seguido para a adxudicación e importe da mesma.

O artigo 15 da lei autonómica 1/2016 (*Obrigas específicas de información sobre convenios),* enmarcado no Título I *(Transparencia da actividade pública)* e no seu Capítulo II *(Publicidade activa)* prevé: "1. A Xunta de Galicia, a través da consellaría competente en materia de administracións públicas, manterá un rexistro de convenios público e accesible no cal os suxeitos citados no artigo 3.1.a) farán pública a información prevista na normativa básica en materia de transparencia. 2. Ademais da información que se debe facer pública segundo a normativa básica en materia de transparencia, cada consellaría ou entidade terá que remitir para a súa publicación no *Diario Oficial de Galicia*, dentro dos primeiros vinte días dos meses de xaneiro, maio e setembro de cada ano, unha relación dos convenios subscritos referida ao cuadrimestre anterior. Alén do texto do convenio, deberá facerse pública a correspondente memoria na cal se xustifique a utilización desta figura. 3. Cando os devanditos convenios impliquen obrigas económicas para a Facenda autonómica ou para as entidades públicas instrumentais integrantes do sector público autonómico de Galicia, sinalaranse con claridade o importe destas, o obxecto do convenio e a persoa ou entidade destinataria".

Como sinalamos, a nivel regulamentario e con carácter previo ás leis de transparencia citadas, o rexistro autonómico de convenios creouse e regulouse polos decretos 229/2002 e 126/2006, este último en vigor e que derrogou o anterior.

7. Observacións sobre o proxecto

a) Artigo 1. *Obxecto.*

"Este decreto ten por obxecto regular o Rexistro de Convenios do Sector Público Autonómico de Galicia, o seu funcionamento, organización e o procedemento de acceso.

O Rexistro de Convenios do Sector Público Autonómico de Galicia é un servizo público e accesible no cal figuran todos os convenios subscritos pola Xunta de Galicia e polas entidades instrumentais do sector público autonómico de Galicia con outras Administracións públicas ou con outros entes de dereito público ou privado".

A regulación deste rexistro deriva do previsto no art. 15.1 da lei autonómica 1/2016, que como xa sinalamos preceptúa que a Xunta de Galicia, a través da consellaría competente en materia de administracións públicas, manterá un rexistro de convenios público e accesible no cal os suxeitos citados no artigo 3.1.a) farán pública a información prevista na normativa básica en materia de transparencia.

Ao tempo se prevé a obriga xeral de publicidade activa derivada da lexislación básica (arts. 6 e ss. lei 19/2013), materializada a través dos instrumentos correspondentes, fundamentalmente o Portal de Transparencia; e por medio da normativa autonómica se prevé a publicidade periódica da relación de convenios, que debe darse tamén por medio do DOG, e que os convenios que conleven obrigas económicas deixarán constancia do importe, o obxecto e os destinatarios.

Por tanto, en Galicia a normativa de transparencia establece diferentes niveis de transparencia en materia de convenios: -A obriga xeral de transparencia activa dos convenios. -A obriga específica relativa ao seu rexistro público. -A publicidade mediante o DOG.

b) Artigo 2. *Adscrición orgánica e funcional.*

"O Rexistro de Convenios do Sector Público Autonómico de Galicia, depende orgánica e funcionalmente do centro directivo da Xunta de Galicia competente en materia de relacións institucionais".

Debe matizarse que de acordo coa lei autonómica 1/2016 (art. 15), a obriga de manter o rexistro debe materializarse pola Xunta de Galicia "a través da consellería competente en materia de administracións públicas". O decreto regulador de estrutura orgánica da consellería competente atribúe a materia á Dirección Xeral de Relacións Institucionais e Parlamentarias. Este tipo de normas relaciónanse coa capacidade de autoorganización da administración e contan cun certo grado de continxencia. Por iso, poden utilizarse os propios termos da lei, concretados mediante o decreto de estrutura, como vemos, ou ben manter a redacción actual, o que obrigaría a que nun eventual cambio organizativo se prevea adecuadamente a modificación simultánea do decreto regulador do rexistro de convenios, de ser preciso por quedar o órgano da adscrición actual ao marxe da consellería competente en materia de administracións públicas.

c) Artigo 3. *Organización do Rexistro.*

"Os convenios inscritos no Rexistro de Convenios do Sector Público Autonómico de Galicia se adscriben a algunha das seguintes seccións: a) Sección primeira: órganos constitucionais, Administración xeral do Estado e entidades dependentes. b) Sección

segunda: órganos estatutarios autonómicos, Administración autonómica e entidades dependentes. c) Sección terceira: Administración local e entidades dependentes. d) Sección cuarta: outras Administracións Públicas independentes das de base territorial e entidades privadas. e) Sección quinta: intradministrativos do sector público autonómico galego.

A adscrición dun convenio a unha ou varias das seccións anteriores virá determinada pola tipoloxía das partes conveniantes alleas ás pertencentes ao sector público autonómico galego, agás no caso da letra e)".

A disposición dos convenios pola orde mencionada permite a súa mellor sistematización e facilita a súa busca, polo que representa unha mellora acorde co principio de acceso fácil (art. 5.5 da lei 19/2013), un dos parámetros de maior relevancia á hora de valorar a realización da transparencia e a súa efectividade. O sobredimensionamento artificial dos datos e a falta de orde ou sistemática para a súa busca equivalen á diminución e mesmo á falta de transparencia.

d) Artigo 4. *Actos inscritibles, contido da inscrición e accesibilidade*

"1. Serán obxecto de inscrición no Rexistro de Convenios do Sector Público Autonómico de Galicia todos os convenios asinados pola Administración xeral da Xunta de Galicia e/ou polas entidades instrumentais do sector público autonómico de Galicia entre elas ou con outras Administracións públicas ou con outros entes de dereito público ou privado.

Así mesmo, serán obxecto de inscrición as prórrogas, as addendas e os acordos de resolución dos convenios.

2. Para os efectos deste decreto, entenderase por convenio o acordo de vontades con efectos xurídicos adoptado por escrito entre a Administración autonómica galega e/ou as entidades instrumentais do seu sector público entre elas ou coas restantes Administracións Públicas, os organismos públicos e entidades de dereito público vencellados ou dependentes delas, as Universidades públicas, ou con suxeitos de dereito privado, sempre que todas as partes posúan personalidade xurídica propia e diferenciada, o subscriban nun plano de igualdade, por existir intereses converxentes na consecución de fins comúns, en competencias que lles son propias, e calquera que sexa a súa denominación, sempre que se atopen dentro das tipoloxías que establece o artigo 47.2 da Lei 40/2015, do 1 de outubro de 2015, de réxime xurídico do sector público.

Quedan excluídos desta definición e, polo tanto, non serán obxecto de inscrición no Rexistro de Convenios do Sector Público Autonómico de Galicia os Protocolos Xerais de

Actuación ou instrumentos similares que comporten meras declaracións de intención de contido xeral ou que expresen a vontade das Administracións e partes asinantes para actuar cun obxectivo común, sempre que non supoñan a formalización de compromisos xurídicos concretos e esixibles, de acordo co disposto no artigo 47 da Lei 40/2015, do 1 de outubro de 2015, de Réxime xurídico do sector público.

3. Na ficha que se abra por cada convenio figurarán os datos máis relevantes do mesmo, aos que se refire o artigo 9.5 deste decreto, así como os das súas addendas, prórrogas e resolucións, que serán accesibles á cidadanía, en todo caso, na web do Portal da Transparencia e Goberno Aberto sen necesidade de solicitude previa".

4. Para os efectos de manter o rexistro debidamente actualizado, a persoa responsable do mesmo poderá solicitar información sobre a vixencia dos convenios en calquera momento".

No artigo trátase o ámbito obxectivo do decreto, isto é, que se considerará convenios aos seus efectos. A definición é ampla, non deixa espazo para as exclusións indebidas ou as dúbidas e é acorde coa normativa.

As exclusións resultan xustificadas, posto que refírense aos protocolos de actuación ou instrumentos que sexan meras declaracións de intención de contido xeral ou que expresen a vontade das Administracións e partes asinantes para actuar cun obxectivo común, co condicionante básico de que "non supoñan a formalización de compromisos xurídicos concretos e esixibles, de acordo coa normativa (Lei 40/2015, do 1 de outubro de 2015, de Réxime xurídico do sector público).

As fichas nas que se materialice o rexistro conterán os datos máis relevantes do convenio, especificados no art. 9.5 do proxecto, e as súas addendas, prórrogas e resolucións. Ese contido esencial dos convenios inclúe: o título do convenio, as entidades conveniantes, o obxecto, o número de rexistro, a data de sinatura, as contías achegadas pola Administración xeral da Xunta de Galicia ou as entidades instrumentais do seu sector público, as cantidades achegadas polas restantes entidades conveniantes, importe das obrigas económicas para a Facenda autonómica ou para as entidades instrumentais do sector público autonómico de Galicia, persoa ou entidade destinataria das mesmas e período de vixencia do convenio. Ese contido responde as esixencias da normativa básica, que define os contidos esenciais, e o mellora, ao establecer outros aspectos complementarios de relevancia.

Ademais da presenza dos datos no rexistro e das súas consecuencias, o proxecto tamén menciona de forma adecuada que en todo caso serán publicados na web do Portal da

Transparencia e Goberno Aberto sen necesidade de solicitude previa, o que resulta da obriga de transparencia activa prevista na normativa estatal básica e na galega, sendo neste caso o rexistro un instrumento engadido de publicidade, posible acceso e sistematización.

e) Artigo 5. *Consentimento á publicidade do convenio*

"1. A sinatura dun convenio tramitado pola Administración Xeral da Comunidade Autónoma de Galicia ou polas entidades instrumentais do seu sector público implica, para as persoas que o asinan, o seu consentimento para que o contido íntegro do convenio e os seus datos persoais que figuren nel podan ser obxecto de publicidade, de acordo co previsto na lexislación básica estatal sobre transparencia e na lexislación galega sobre esa mesma materia. Ese consentimento deberá recollerse de xeito explícito.

2. No caso de que o texto do convenio conteña materias contempladas no artigo 14 e seguintes da Lei 19/2013, do 9 de decembro, de transparencia, acceso á información pública e bo goberno, como límites ao dereito de acceso á información pública, eses contidos serán expurgados da copia do convenio que se dea á publicidade activa. Na dita copia do convenio deberá facerse referencia á súa supresión, por ser unha excepción á obriga de publicidade íntegra do texto do convenio.

3. Os datos de terceiras persoas que non sexan asinantes do convenio non se farán públicos no mesmo e se trasladarán a un documento anexo, limitándose o convenio a mencionar a existencia do anexo como parte integrante do convenio aos efectos de información pública, cunha sucinta mención ao seu contido, pero sen revelar eses datos.

Como excepción ao anterior, cando se trate de persoas perceptoras das prestacións económicas que se establezan no convenio, a referencia a elas se poderá realizar no propio convenio, limitándose ao seu nome e apelidos e aos importes das prestacións económicas que lles correspondan.

Serán de aplicación, en todo caso, os límites ao dereito de acceso derivados da normativa en materia de protección de datos persoais. Deste xeito, cando a información do Rexistro conteña datos especialmente protexidos, a súa publicidade só se levará a cabo logo da disociación destes".

-Se establece un sistema para prever a inclusión dos datos persoais dos que participan activamente nos convenios, que polo feito de asinar o mesmo manifestan tamén o seu consentimento para que os datos persoais figuren nel e poidan ser obxecto de publicidade, de acordo co previsto na lexislación básica e galega sobre transparencia ("Ese consentimento deberá recollerse de xeito explícito").

O consentimento obrigado respecto de todos os datos persoais dos asinantes, sen matices, non debera darse, posto que pode referirse a datos accesorios ou prescindibles. Os datos identificativos e non accesorios deben incluírse en todo caso, salvo que prevaleza a protección de datos, e para iso non resulta preciso consentimento expreso, senón que se presupón, como sucede en calquera análise de publicidade activa ou acceso á información (aínda que pode servir de garantía engadida).

En cambio, os accesorios deben ser obxecto de ponderación, sen que resulte acorde coa normativa de transparencia e protección de datos esixir incondicionalmente a súa presenza a través de consentimento necesario, o que fai o apartado 1.

O que indicamos respecto dos datos accesorios é aplicable en moita maior medida aos datos especialmente protexidos de calquera tipo (art. 7.2 e 3 LOPD), posto que resulta posible o consentimento do afectado para a súa publicación, pero esta non é necesaria ou obrigada, mais ben ao contrario.

Resulta complicada a interpretación adecuada do apartado 1 na súa redacción actual, segundo os criterios sinalados.

-O apartado 2 obriga a expurgar as materias afectadas polos límites establecidos na lexislación básica, contidos nos arts. 14 e ss. O problema de interpretación deste apartado deriva de mestura dos diferentes límites, especialmente os materiais ou xenéricos do art. 14 (seguridade nacional, seguridade pública, medio ambiente …), e os relativos aos datos persoais do art. 15. O apartado parece querer referirse a aplicación dos límites do art. 14, e neses casos parece razoable que os datos se expurguen da copia do convenio e que se faga referencia á súa supresión por ser unha excepción á obriga de publicidade íntegra do texto do convenio.

Pola contra, cando se trata de límites referidos aos datos persoais (ao marxe da confusión xa tratada, derivada da mención obrigada deles polo consentimento expreso que prevé o apartado 1), estes establécense no art. 15 da lei básica e teñen unha configuración legal e uns fins certamente diferenciados dos contidos no art. 14. Porén, cando aparezan datos de carácter persoal o proxecto prevé xenericamente que sexan expurgados da copia do convenio, posto que non fai diferenciación entre o art. 14 e o 15 (arts. 14 e ss, sinala).

Os límites xenéricos previstos no art. 14 normalmente dan lugar á disociación de partes materiais dos contidos e mesmo á denegación de acceso; pola súa banda, os límites relacionados cos datos persoais dependen do seu tipo e da ponderación dos dereitos e intereses, de acordo co previsto no art. 15 e na LOPD. Por tanto, o tratamento dos dous límites, os do art. 14 e os do art. 15, é moi diferente.

Dentro do art. 15 (límites en razón dos datos persoais) diferéncianse determinadas categorías de datos persoais e establécense réximes varios para avaliar a pertinencia da súa publicidade activa e o dereito de acceso a información. Porén, estas diferenciacións non se recollen no apartado 2 do proxecto, onde se mesturan todos os datos persoais e se prevé o seu expurgo (disociación) sen ter en conta o seu diferente réxeme xurídico respecto á publicidade e mesmo as previsións contrarias nuns casos e noutros.

Os datos meramente identificativos relacionados coa organización, funcionamento e actividade do órgano deben publicarse con carácter xeral, mentres que a publicidade dos datos especialmente protexidos (art. 7 LOPD) dependerá, segundo os casos, do consentimento expreso, de que o interesado os fixera públicos con anterioridade, ou da previsión expresa dunha norma con rango de lei. E cos datos persoais que non sexan de carácter institucional ou organizativo e tampouco especialmente protexidos, haberá que realizar unha ponderación entre o interese público na divulgación da información e os dereitos dos afectados cuxos datos aparecen na información, en particular o seu dereito fundamental a protección de datos de carácter persoal (test do dano e test do interese; art. 15.4 da lei básica).

Así, os datos accesorios, como o DNI, ou as rúbricas ou sinaturas gráficas, non son especialmente protexidos, polo que debe darse a ponderación para determinar a súa publicidade, e mesmo debe valorarse o consentimento ou non do afectado a través do exercicio de boas prácticas, como vén facéndose.

A previsión do apartado 2, que tamén afecta aos datos persoais, é demasiado xenérica para aclarar a limitación que debe darse ao principio xeral recollido no apartado 1 (que se inclúan todos), e polo contrario parece ampla á hora de eliminar de forma mecánica datos persoais que si poderían conterse en beneficio do interese público da publicidade (que se expurguen todos os *límites*).

A avaliación do contido de datos de carácter persoal na información debe realizarse diferenciando as súas categorías e na meirande parte dos casos realizando a ponderación mencionada.

Como primeira corrección implícita do anterior debemos contar con que o proxecto de decreto estará sometido a un réxime interpretativo que necesariamente ten como premisa a súa concordancia coas leis da materia. Ademais, á marxe da literalidade do art. 5.1 e 2, que xera as obxeccións que tratamos, o proxecto tamén prevé, no propio art. 5.3 *in fine,* que "serán de aplicación, en todo caso, os límites ao dereito de acceso derivados da normativa en materia de protección de datos persoais", e na Disposición adicional segunda (*límites ao dereito de* acceso) que "a publicidade e o acceso pola cidadanía aos

datos do Rexistro de Convenios do Sector Público Autonómico de Galicia regulado neste decreto efectuarase nos termos e condicións establecidas pola Lei 19/2013, do 9 de decembro, de transparencia, acceso á información pública e bo goberno, pola Lei 39/2015, do 1 de outubro, do Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas e pola Lei 1/2016, do 18 de xaneiro, de transparencia e bo goberno, e estará sometido ás previsións que contén a normativa en materia de protección de datos".

Non é adecuada a previsión como límite do 5.3 *in fine,* posto que se atopa incardinada no apartado referido en exclusiva á mención de terceiros non asinantes. Sería mais adecuado ou ben convertelo noutro apartado ou ben suprimilo, posto que a salvagarda da disposición adicional segunda é mais xeral e aínda que a súa sistemática non é óptima, si ao menos é mellor que a do art. 5.3 *in fine*.

A mención aos límites legais en materia de datos persoais e a necesidade de interpretar o art. 5.1 e 2 do proxecto no marco das leis de transparencia garanten en primeira instancia a aplicación deses límites da publicidade. Porén, iso non parece razón suficiente para manter a redacción actual, que promove certa confusión.

-No relativo ao apartado 3, a restrición que se prevé para os datos das chamadas "terceiras persoas" ou non asinantes (non se farán públicos e se trasladarán a un documento anexo) parece excesiva respecto do principio de plena transparencia. Descartar de plano a mención dos seus datos non é adecuado, ao menos en todos os casos, como se fai no proxecto. A súa inclusión (aínda que sexa meramente identificativa) pode resultar de interese para a efectividade plena do principio de transparencia (art. 2.a da lei galega 1/2016 e art. 5 da lei 19/2013). A este respecto a lei galega sinala que o principio de transparencia obriga a que toda a información pública sexa accesible e relevante. Toda persoa ten acceso libre e gratuíto a ela, "coas únicas excepcións previstas na lei", o que non se corresponde coa limitación extensiva ou absoluta prevista para as "terceiras persoas".

A súa mención identificativa e a inclusión doutros datos persoais debera darse seguindo as regras previstas na normativa de transparencia e protección de datos, basicamente, como sinalamos, diferenciando o tipo de dato de que se trate e o seu diferente grado de protección e, no caso de ser ordinario, mediante a correspondente ponderación suficientemente razoada entre o interese na divulgación e os dereitos dos afectados (art. 15.3 da lei 19/2013).

Por iso, como redacción alternativa proponse a seguinte, ou calquera outra que salve adecuadamente as observacións feitas:

1. A sinatura dun convenio tramitado pola Administración Xeral da Comunidade Autónoma de Galicia ou polas entidades instrumentais do seu sector público implica, para as persoas que o asinan, o seu consentimento para incluír os datos persoais estritamente necesarios para identificalas, para o que se presupón o seu consentimento. Os demais datos de carácter persoal terán publicidade segundo o previsto na lexislación básica estatal e galega sobre transparencia.

2. No caso de que o texto do convenio conteña outras materias que sexan límites da publicidade contemplados na lexislación básica estatal e na lexislación galega sobre transparencia, eses contidos serán expurgados da copia do convenio que se dea á publicidade activa se procede de acordo coa ponderación que corresponda en aplicación da citada lexislación. Na dita copia do convenio deberá facerse referencia á súa supresión, por ser unha excepción á obriga de publicidade íntegra do texto do convenio, salvo no caso de tratarse de sinxela disociación de datos persoais que poida apreciarse no texto.

3. Os datos de terceiras persoas que non sexan asinantes do convenio se farán públicos no mesmo, salvo nos casos de disociación previstos na normativa básica estatal e galega en materia de transparencia. Os datos disociados se trasladarán a un documento anexo, limitándose o convenio a mencionar a existencia do anexo como parte integrante do convenio aos efectos de información pública, cunha sucinta mención ao seu contido, pero sen revelar eses datos.

f) Artigo 6. *Informe potestativo*

"1. Sen prexuízo dos demais informes que na tramitación do convenio sexan procedentes, os departamentos da Xunta de Galicia así como as entidades instrumentais do seu sector público, unha vez elaborado o proxecto de convenio e acordado o seu texto coa outra parte ou partes asinantes, poderán remitir o dito proxecto ao Rexistro de Convenios do Sector Público Autonómico de Galicia para solicitar a emisión dun informe que terá como obxecto verificar a existencia de convenios inscritos no rexistro cuxo contido poida coincidir co que se pretende subscribir, evitando a concorrencia de duplicidades.

2. O informe emitirase no prazo de 10 días hábiles dende a súa recepción polo órgano competente, podendo continuarse coa tramitación no caso de non emitirse no referido prazo".
Non afecta á materia sobre a que se informa.

g) Artigo *7. Remisión de documentación ao Rexistro*

"1. Os departamentos e entidades instrumentais do sector público autonómico galego remitirán ao Rexistro de Convenios do Sector Público Autonómico de Galicia un exemplar dos convenios aos que se refire o artigo 1 deste decreto e das súas modificacións que asinen. A remisión se efectuará no prazo de 15 días hábiles dende que a sinatura do convenio ou modificación se verificase.

2. Os convenios ou as súas modificacións deberán acompañarse dunha certificación emitida pola persoa que exerza a secretaría xeral, a secretaría xeral técnica ou o centro directivo competente, ou pola persoa responsable da entidade pública asinante, na que se farán constar expresamente os informes aos que foi sometido o convenio e, se é o caso, se foi autorizado previamente polo Consello da Xunta de Galicia.

3. No mesmo prazo, os departamentos e entidades instrumentais referidos remitirán ao Rexistro de Convenios do Sector Público Autonómico de Galicia a documentación que se estableza nas Circulares da Comisión Interdepartamental de Información e Avaliación".

Non afecta á materia sobre a que se informa.

h) Artigo 8. *Verificación e subsanación da documentación*

"1. A persoa responsable do Rexistro de Convenios do Sector Público Autonómico de Galicia verificará a documentación, recadando a subsanación daquela que sexa incompleta ou errónea.

2. As persoas que, por parte dos departamentos e as entidades asinantes dos convenios, asuman a súa remisión ao Rexistro de Convenios do Sector Público Autonómico de Galicia son responsables da veracidade, integridade e exactitude da información que remitan para a súa publicación, e de que tanto os convenios como os documentos que os acompañen resposten aos requirimentos establecidos.

Cando entre a documentación a achegar existan contidos que deban disociarse a fin de non transgredir os límites do dereito á información pública que establecen os artigos 14 e seguintes da Lei 19/2013, de transparencia, acceso á información pública e bo goberno, as persoas referidas deberán proceder, previamente á remisión, a disociar tales contidos".

Xa tratado con ocasión do comentario do art. 5, no que se refire ao apartado 2 *in fine*.

i) Artigo 9. *Publicación e acceso á información pública dos convenios*

1. A persoa responsable do Rexistro de Convenios do Sector Público Autonómico de Galicia procederá á publicación do texto íntegro ou depurado dos convenios asinados con

posterioridade á entrada en vigor da Lei 1/2016, do 18 de xaneiro, de transparencia e bo goberno, así como da memoria na que se fundamente o emprego de dita figura, a fin de que a información sexa accesible para a cidadanía dende o Portal da Transparencia e Goberno Aberto.

2. Previa solicitude, que deberá ser avaliada en cada caso pola persoa responsable do Rexistro de Convenios do Sector Público Autonómico de Galicia de acordo co establecido na normativa básica que regula o acceso á información pública, se poderá obter unha copia íntegra ou depurada dos convenios asinados con anterioridade á entrada en vigor da Lei 1/2016, do 18 de xaneiro, de transparencia e bo goberno.

3. Igualmente, se poderán solicitar e obter, no seu caso, polo procedemento referido no parágrafo precedente, copias dos anexos -agás dos sinalados no artigo 5.3-, das prórrogas, das addendas e dos acordos de resolución de todos os convenios, con independencia da data da súa sinatura.

4. As peticións deberán ser individualizadas, sen que caiba formular solicitudes xenéricas ou en masa do conxunto dos convenios inscritos no rexistro.

5. A información sobre o contido esencial dos convenios, directamente accesible dende o Portal da Transparencia e Goberno Aberto, incluirá: o título do convenio, as entidades conveniantes, o obxecto, o número de rexistro, a data de sinatura, as contías achegadas pola Administración xeral da Xunta de Galicia ou as entidades instrumentais do seu sector público, as cantidades achegadas polas restantes entidades conveniantes, importe das obrigas económicas para a Facenda autonómica ou para as entidades instrumentais do sector público autonómico de Galicia, persoa ou entidade destinataria das mesmas e período de vixencia do convenio.

6. Cada consellaría ou entidade terá que remitir para a súa publicación no Diario Oficial de Galicia, dentro dos primeiros vinte días dos meses de xaneiro, maio e setembro de cada ano, unha relación dos convenios subscritos referida ao cuadrimestre anterior. A publicación se efectuará na sección de *Outras disposicións* do Diario Oficial de Galicia.

Cando os devanditos convenios impliquen obrigas económicas para a Facenda autonómica ou para as entidades instrumentais integrantes do sector público autonómico de Galicia, sinalaranse con claridade o importe destas, o obxecto do convenio e a persoa ou entidade destinataria".

-O rexistro fará que se dea a publicación do texto íntegro ou depurado dos convenios asinados con posterioridade á entrada en vigor da Lei 1/2016, a lei galega, e da memoria na que se fundamente o emprego de dita figura, a fin de que a información sexa accesible

para a cidadanía dende o Portal da Transparencia. Como vemos, a publicación íntegra resulta un *plus* respecto da publicidade dos elementos esenciais prevista na normativa básica. O acceso íntegro mediante publicidade activa se cingue aos convenios posteriores á entrada en vigor da lei galega. Pola súa banda, os anteriores poderán ser coñecidos coas mesmas condicións (integridade e depuración que corresponda de acordo coa lei) mediante a correspondente solicitude de acceso á información pública, que resulta un dereito subxectivo e conta coa garantía engadida da posible interposición do recurso administrativo substitutivo ante un órgano independente da administración actuante.

-O mesmo medio (dereito de acceso previa solicitude) habilítase para os anexos, as prórrogas, as addendas e os acordos de resolución dos convenios, con independencia da data de sinatura. Porén, no relativo a estes contidos, parte substantiva dos convenios, o apartado 3 sinala a excepción referida no art. 5.3 do proxecto, isto é, os datos persoais de "terceiras persoas" (non asinantes) "non se farán públicos" e "se trasladarán a un documento anexo, limitándose o convenio a mencionar a existencia do anexo como parte integrante do convenio aos efectos de información pública, cunha sucinta mención ao seu contido, pero sen revelar eses datos". A esta nova mención restritiva en canto a transparencia dos datos de "terceiras persoas" lle é aplicable na súa integridade a obxección contida no comentario do art. 5.3 do proxecto.

-Ademais, o apartado 3 habilita o acceso rogado a eses contidos do convenio, o que implica que non terán publicidade activa. Porén, os anexos -agás os do artigo 5.3- e os demais elementos citados, por ser parte substantiva dos convenios, deberían ser obxecto de publicidade activa cando se refiran a convenios posteriores á entrada en vigor da lei galega, da mesma forma que a prevista no apartado 1.

-O apartado 4 require que as peticións (solicitudes de acceso, ou mesmo de identificación ou concreción da súa ubicación no Portal de Transparencia) sexan "individualizadas, sen que caiba formular solicitudes xenéricas ou en masa do conxunto dos convenios inscritos no rexistro". Esta restrición pode considerarse acorde coa normativa de transparencia sempre e cando se interprete o termo "individualizadas" de forma ampla, identificándoo coa non apreciación da limitación (en realidade causa de inadmisión) do art. 18 e) da lei 19/2013, que prevé que se inadmitirán a trámite mediante resolución motivada as solicitudes "que sexan manifestamente repetitivas ou teñan un carácter abusivo non xustificado coa finalidade de transparencia desta lei".

Ao tratarse dunha causa de inadmisión a súa interpretación debe ser estrita, polo que a redacción do proxecto pode dar lugar a unha aplicación errónea da normativa de transparencia. Sería conveniente (non estritamente necesario, no caso dunha adecuada interpretación) unha redacción alternativa, que substitúa a expresión "indivudualizadas"

por "que non sexan manifestamente repetitivas ou teñan carácter abusivo non xustificado coa finalidade da normativa de transparencia". Unha vez aprobado o decreto o presente informe non terá efectos na interpretación do mesmo, polo que a mellor opción parece a modificación do texto.

-O apartado 5 xa foi obxecto de comentario cando se fixo o do art. 4.3. Porén, neste caso se indica que o contido esencial debe publicitarse a través do Portal de Transparencia, que en realidade debe conter o convenio completo, as súas variacións ou anexos, coa excepción do art. 5.3, e as memorias, como tratamos no seguinte parágrafo. Por tanto, ese contido esencial que debe publicarse no Portal debe entenderse a modo de resumo ou índice, sen prexuízo de que se publique tamén o contido amplo antes indicado.

-O apartado 6 é derivación do previsto no art. 15.2 da lei galega, que prevé que "ademais (da información pública), cada consellaría ou entidade terá que remitir para a súa publicación no *Diario Oficial de Galicia*, dentro dos primeiros vinte días dos meses de xaneiro, maio e setembro de cada ano, unha relación dos convenios subscritos referida ao cuadrimestre anterior. Alén do texto do convenio, deberá facerse pública a correspondente memoria na cal se xustifique a utilización desta figura".

Trátase dunha obriga de publicidade específica de carácter engadido ás obrigas contempladas na normativa básica; se fai a través dun medio diferente do previsto con carácter xeral para a publicidade activa, o DOG.

O decreto non especifica o contido da publicación no DOG. Do previsto no art. 15.2 da lei parece desprenderse a necesidade de facer público no DOG o texto (completo) do convenio e a memoria na cal se xustifica a utilización da figura, posto que ambas previsións (obriga de publicar a relación dos convenios no DOG, e de publicar o seu texto e a memoria) se dan no mesmo apartado e con separación dun punto e seguido, o que indica a ligazón dos seus contidos. Porén, tamén pode interpretarse que a obriga relativa ao texto completo do convenio e a memoria (art. 15.2 *in fine*) refírese á publicidade activa ordinaria, isto é, a que se fai no Portal de Transparencia, o que descartaría a necesidade de publicación completa a través do DOG; nel bastaría a relación, como sinala o proxecto de decreto. É mais, a publicidade ampla (texto completo e memoria) é conveniente facela ao menos no medio mais significativo e sistemático en materia de transparencia, o Portal.

-O apartado 6 *in fine* prevé que cando os convenios impliquen obrigas económicas para a Facenda autonómica ou para as entidades instrumentais integrantes do sector público autonómico de Galicia, sinalaranse con claridade o importe destas, o obxecto do convenio e a persoa ou entidade destinataria, o que tamén é derivación directa da lei galega, en

concreto do art. 15.3. Neste caso non existe diferenzas entre o texto da lei e o do proxecto.

Proponse a seguinte redacción dos apartados 1, 2, 3 e 4 (suprimiríase un), ou calquera outra que no mesmo senso:

1. A persoa responsable do Rexistro de Convenios do Sector Público Autonómico de Galicia procederá á publicación do texto íntegro ou depurado dos convenios asinados con posterioridade á entrada en vigor da Lei 1/2016, do 18 de xaneiro, de transparencia e bo goberno, e dos seus anexos -agás os sinalados no artigo 5.3-, das prórrogas, das addendas e dos acordos de resolución, así como da memoria na que se fundamente o emprego da figura, a fin de que a información sexa accesible para a cidadanía dende o Portal da Transparencia e Goberno Aberto.

2. Previa solicitude, que deberá ser avaliada en cada caso pola persoa responsable do Rexistro de Convenios do Sector Público Autonómico de Galicia de acordo co establecido na normativa básica que regula o acceso á información pública, se poderá obter unha copia íntegra ou depurada dos convenios asinados con anterioridade á entrada en vigor da Lei 1/2016, do 18 de xaneiro, de transparencia e bo goberno, así como dos seus anexos -agás os sinalados no artigo 5.3-, prórrogas, addendas e acordos de resolución.

3. (Se prescinde do anterior apartado 3; a proposta substitúe ao 4 anterior) As peticións non serán manifestamente repetitivas ou de carácter abusivo non xustificado coa finalidade da normativa de transparencia, xenéricas ou formuladas en masa do conxunto dos convenios inscritos no rexistro.

j) Artigo 10. *Certificados dos convenios*

“A persoa responsable do Rexistro de Convenios do Sector Público Autonómico de Galicia poderá emitir certificacións sobre os datos contidos neste.

As peticións deberán ser individualizadas, sen que caiba formular solicitudes de certificados xenéricas ou en masa do conxunto dos convenios inscritos no rexistro”.

Non afecta á materia sobre a que se informa.

Disposición adicional primeira. *Compatibilidade co Rexistro público de axudas, subvencións e convenios.*

“A actividade e funcionamento do Rexistro de Convenios do Sector Público Autonómico de Galicia realizarase sen prexuízo da que lle corresponda ao rexistro regulado no artigo

44 da Lei 7/2005, do 29 de decembro, de orzamentos xerais da Comunidade Autónoma de Galicia para o ano 2006".

Non afecta á materia sobre a que se informa.

Disposición adicional segunda. *Límites ao dereito de acceso*

"A publicidade e o acceso pola cidadanía aos datos do Rexistro de Convenios do Sector Público Autonómico de Galicia regulado neste decreto efectuarase nos termos e condicións establecidas pola Lei 19/2013, do 9 de decembro, de transparencia, acceso á información pública e bo goberno, pola Lei 39/2015, do 1 de outubro, do Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas e pola Lei 1/2016, do 18 de xaneiro, de transparencia e bo goberno, e estará sometido ás previsións que contén a normativa en materia de protección de datos".

-Con carácter xeral xa tratamos este contido con ocasión do comentario do art. 5 do proxecto. Nesta disposición engádese que a publicidade e o acceso pola cidadanía aos datos do rexistro "estará sometido ás previsións que contén a normativa en materia de protección de datos", o que xa estaba contemplado implicitamente mediante as restricións ou límites previstos na lexislación básica de transparencia e aos que o proxecto se remite, como vemos, aínda que con certas obxeccións.

Disposición transitoria única. *Réxime aplicable*

"1. Os convenios que se estean tramitando á entrada en vigor deste decreto axustaranse ás disposicións desta norma.

2. Os convenios tramitados, asinados e inscritos no Rexistro de convenios da Xunta de Galicia con anterioridade á entrada en vigor desta norma manterán a súa numeración e organización".

Non afecta á materia sobre a que se informa.

Disposición derrogatoria. *Derrogación normativa*

"Queda derrogado o Decreto 126/2006, do 20 de xullo, polo que se regula o Rexistro de Convenios da Xunta de Galicia, e aquelas disposicións de igual ou inferior rango que se opoñan ao disposto neste decreto".

Non afecta á materia sobre a que se informa.

Disposición derradeira primeira. *Habilitación para o desenvolvemento*

"Facúltase á persoa titular da Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza para ditar, no exercicio das súas competencias, as disposicións que se requiran para o desenvolvemento do disposto neste decreto".

Non afecta á materia sobre a que se informa.

Disposición derradeira segunda. *Entrada en vigor*

"Este decreto entrará en vigor aos vinte días da súa publicación no Diario Oficial de Galicia".

Non afecta á materia sobre a que se informa.

Despois de oída a Comisión da Transparencia de Galicia, na súa sesión de 25 de xaneiro de 2017, inclúense as seguintes mencións:

-Por suxestión da representante do Consello Consultivo, recomendase que se aclare a expresión "outras Administracións Públicas independentes das de base territorial", do art. 3 d).

-Por suxestión do representante do Consello de Contas, recoméndase abordar no decreto unha previsión similar á contemplada no Decreto 103/2016, do 28 de xullo, de Rexistro de Contratos, art. 8.2, coa mesma finalidade de colaboración institucional, para que un uso compartido de datos dos convenios por medios telemáticos que simplifique as cargas de remisión de información. A Lei 40/2015, do 1 de outubro, de Réxime Xurídico do Sector Público, establece a obriga de remitir electronicamente ao Consello de Contas os convenios superiores a 600.000 € dentro dos tres meses dende a subscrición, e as modificacións, prórrogas ou variacións de prazos, alteración dos importes dos compromisos económicos e a extinción dos convenios indicados.

Os criterios e opinións contidos no presente informe emítense sen prexuízo de calquera outros fundados en dereito".

ANEXO 3: O control da publicidade activa nos entes locais

A LGALTBG non inclúe os entes locais entre os suxeitos aos que se aplica, salvo en canto ao traslado do recurso contra as resolucións das solicitudes de acceso á información, que se coñecen polo Valedor do Pobo, en realidade pola Comisión da Transparencia adscrita á

institución. Así pois, o Comisionado da Transparencia (o Valedor do Pobo) non controla a actividade da administración local en materia de publicidade activa (nas webs municipais ou provinciais). Pola contra, o valedor pode controlar o labor dos entes locais en materia de transparencia a través do seu labor ordinario, é dicir, por medio de queixas a instancia de parte, de oficio, recomendacións e informes ao Parlamento de Galicia.

En calquera caso, a normativa básica en materia de transparencia (os estándares legais da Lei 19/2013) afectan tamén as administracións locais. Estes adoitan cumprirse e mesmo mellorarse por moitos concellos de certo tamaño; un claro exemplo diso é o recoñecemento aos Concellos de Pontevedra, A Coruña e Ourense por parte da Asociación Transparencia Pública, segundo o *ránking* Dyntra (Dynamic Transparency Index). O desenvolvemento da súa transparencia e a vixilancia de posibles carencias corresponden aos propios concellos, que poden facer uso da súa capacidade de autoorganización para este fin.

Non obstante, a normativa de transparencia parece descoñecer a gran diversidade de entes locais e sobre todo a existencia dunha maioría que carecen de medios ou non están preparados para este reto (carecen de sede electrónica, de persoal cualificado…).

Por iso o esforzo de fomento da transparencia neste tipo de administracións debe ser aínda máis intenso. Neste sentido a EGAP e outras administracións están a organizar cursos e xornadas de formación para o persoal das administracións locais galegas.

A Xunta enviou un documento que resume un estudo realizado sobre a materia e elaborado como consecuencia do convenio asinado entre a Vicepresidencia da Xunta de Galicia e Consellería de Presidencia, Administración Pública e Xustiza, a FEGAMP e a Universidade de Vigo para analizar a transparencia a nivel local. Transcribímolo a continuación:

“Introdución

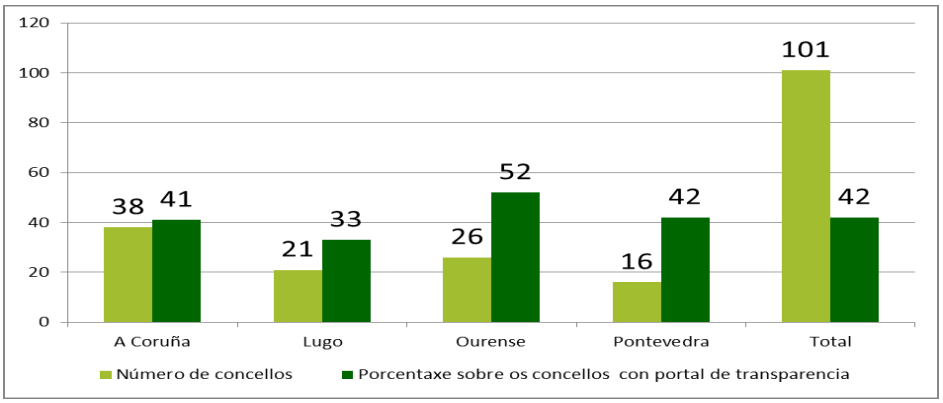
Seguindo o disposto no convenio de colaboración entre a Vicepresidencia da Xunta de Galicia e a Consellería de Presidencia, Administración Pública e Xustiza, a FEGAMP e a Uvigo en materia de transparencia a nivel local, a Red Localis presenta un estudo sobre a situación dos portais de transparencia local en Galicia.

Este traballo permitirá saber en que estado se atopa a transparencia a nivel local, ofrecendo unha diagnose sobre o escenario actual.

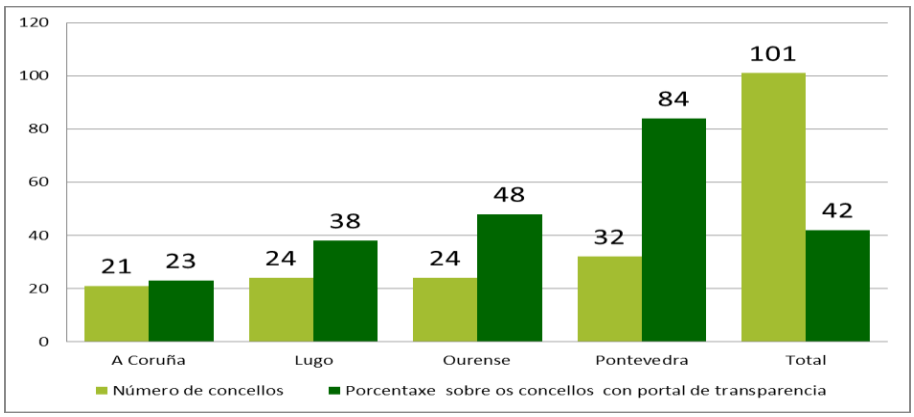
Fíxose unha procura da información dos 313 concellos galegos a 31/01/2017.

Exposición dos datos

Distribución provincial dos concellos que teñen un portal de transparencia



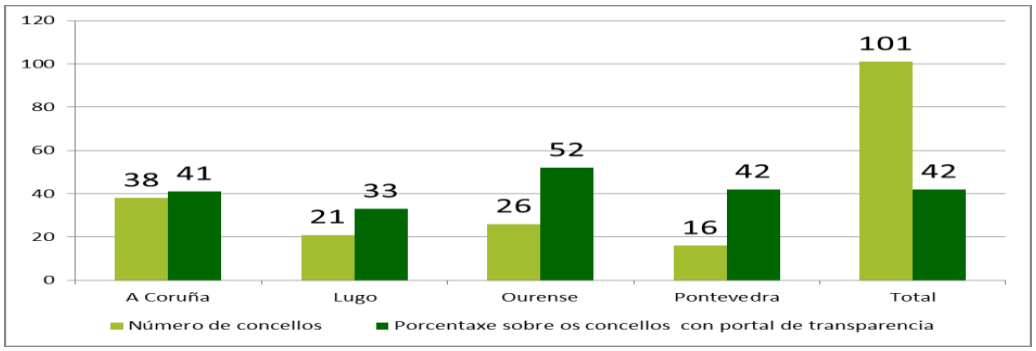
Distribución provincial dos concellos que teñen un portal de transparencia propio



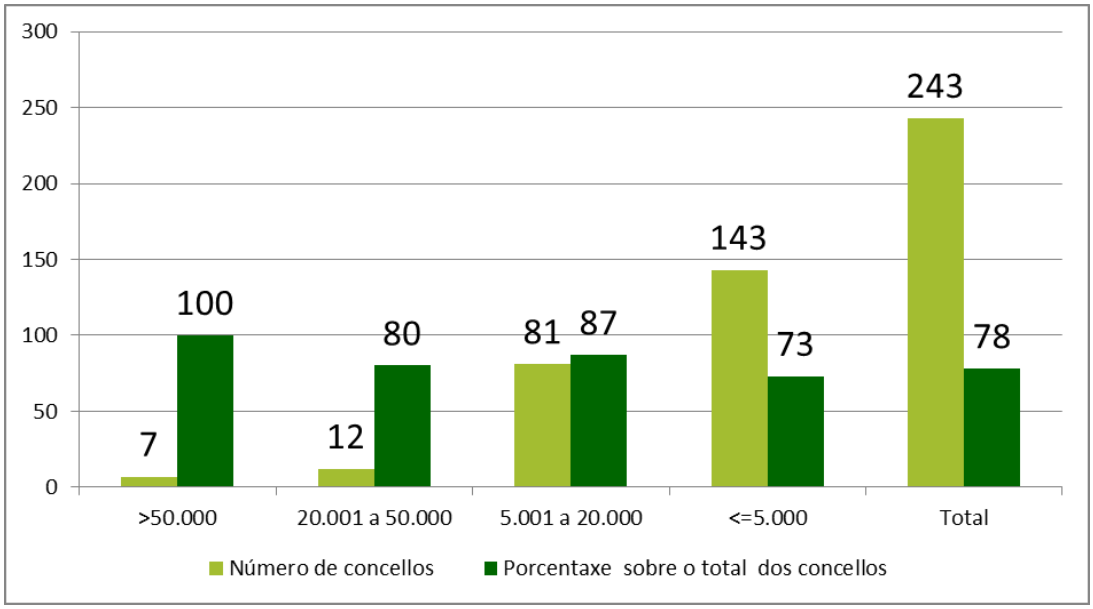
Distribución provincial dos concellos en función do número de portais de transparencia

	Ningún portal		1 portal		2 portais	
	Número	Porcentaxe sobre o total dos concellos	Número	Porcentaxe sobre o total dos concellos	Número	Porcentaxe sobre o total dos concellos
A Coruña	1	1%	75	81%	17	18%
Lugo	4	6%	49	73%	14	21%
Ourense	42	46%	43	47%	7	8%
Pontevedra	23	38%	36	59%	2	3%
Total	**70**	**22%**	**203**	**65%**	**40**	**13%**

Distribución provincial dos concellos que teñen actualizado o seu portal de transparencia



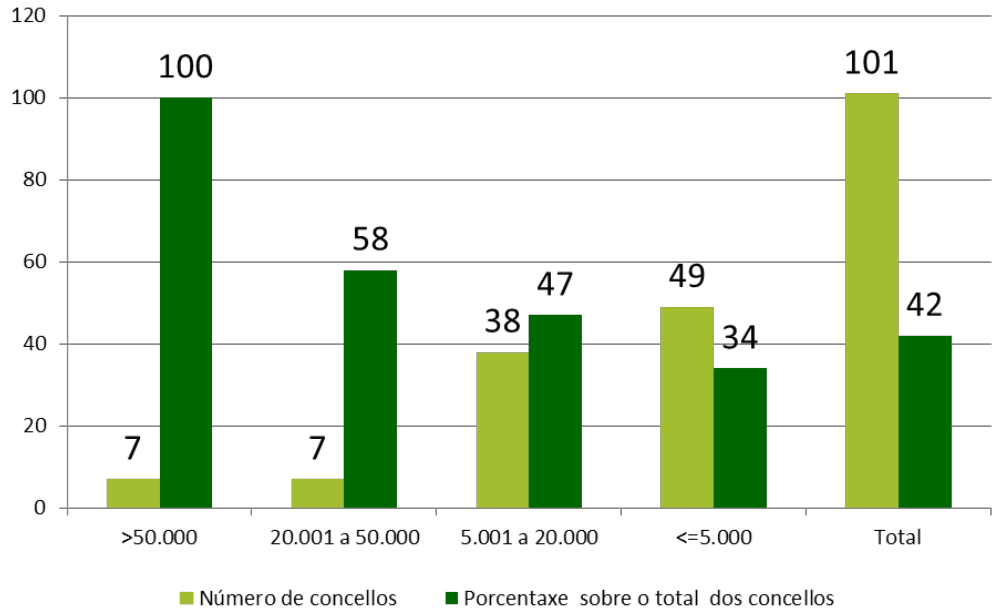
Distribución de concellos que teñen un portal de transparencia por tamaño de poboación



Distribución de concellos que teñen na súa web un enlace ao portal de transparencia por tamaño de poboación

Habitantes	Número	Porcentaxe sobre os concellos con portal de transparencia
>50.000	7	100%
20.001 a 50.000	10	83%
5.001 a 20.000	67	83%
<=5.000	105	73%
Total	189	78%

Distribución de concellos que teñen o seu portal de transparencia propio por tamaño de poboación



Distribución de concellos en función do número de portais de transparencia por tamaño de poboación

Habitantes	Ningún portal		1 portal		2 portais	
	Número	Porcentaxe sobre o total dos concellos	Número	Porcentaxe sobre o total dos concellos	Número	Porcentaxe sobre o total dos concellos
>50.000	0	0%	7	100%	0	0%
20.001 a 50.000	3	20%	10	67%	2	13%
5.001 a 20.000	12	13%	67	72%	14	15%
<=5.000	55	28%	119	60%	24	12%
Total	70	22%	203	65%	40	13%

Distribución de concellos que teñen información actualizada no seu portal de transparencia por tamaño de poboación

Habitantes	Número	Porcentaxe sobre os concellos con portal de transparencia
>50.000	6	86%
20.001 a 50.000	9	75%
5.001 a 20.000	26	32%
<=5.000	60	42%
Total	101	42%

Conclusións

- Só un 78% dos concellos galegos (243) tiñan, a 31 de xaneiro de 2017, un portal de transparencia e, en consecuencia, había 70 concellos en Galicia sen ningún portal. Estas cifras son netamente mellorables, e permiten por enriba da mesa os problemas e dificultades do ámbito local para implantar este tipo de actuacións, ante a caracterización propia dos concellos galegos. En termos provinciais a distribución da implantación dos portais de transparencia oscila entre o 99% dos concellos da provincia de A Coruña e o 54% da de Ourense.

- Un 78% dos concellos galegos cun portal de transparencia tiñan na súa web un enlace ao portal de transparencia ou á sede electrónica na que se mostra o mesmo. De novo, compróbase unha forte diferenza por provincias, que oscila entre o 98% de A Coruña e o 56% de Ourense.

- Un 42% dos concellos tiñan un portal de transparencia propio, destacando neste caso os concellos da provincia de Pontevedra (84%).

- Un 22% do total dos concellos galegos non utilizan ningún portal de transparencia, un 65% dos que utilizan portais, usan un só, e ademais, un 13% utilizan dous portais. A distribución por provincias é moi heteroxénea. Os concellos das provincia de Ourense (46%) e Pontevedra (38%) son os que menos utilizan portais de transparencia.

- Un 42% dos concellos presentan información actualizada, sobre todo os das provincias de Ourense (52%), Pontevedra (42%) e A Coruña (41%). A menor porcentaxe obtense en Lugo (33%)

- O tamaño dos concellos condiciona os resultados. As grandes cidades contan todas cun portal de transparencia, pero a medida que descende o tamaño poboacional as porcentaxes van caendo, ata chegar ao 73% dos concellos de 5.000 habitantes ou menos.

- En relación a existencia dun enlace na súa web ao portal de transparencia, tamén a medida que se reduce o número de habitantes a porcentaxe vai caendo, dende o 100% daqueles concellos con máis de 50.000 habitantes ata o 73% daqueles con 5.000 habitantes ou menos.

- Os concellos de maior tamaño optan por un portal de transparencia propio, 100% se a poboación é maior dos 50.000 habitantes, e 58% se se atopa entre os 20.001 e 50.000, mentres que os pequenos só optan no 34% dos casos por un portal propio.

- Un 28% dos concellos máis pequenos (ata 5.000 habitantes) non tiñan un portal de transparencia, fronte ao 20% daqueles entre 20.001 e 50.000 habitantes. O 12% dos concellos de ata 5.000 habitantes tiñan dous portais de transparencia, unha porcentaxe moi similar á observada para o resto de concellos de ata 50.000 habitantes. Os concellos de maior tamaño optan por un único portal.

- A medida que se reduce o tamaño poboacional, a porcentaxe de concellos que presentan información actualizada resulta menor . Así, os concellos de máis de 50.000 habitantes presentan información actualizada nun 86%, fronte ao 32% daqueles entre 5.001 a 20.000 habitantes e do 42% para aqueles con 5.000 habitantes ou menos.”

ANEXO 4: Análise comparativo da normativa

CONSELLO DE TRANSPARENCIA E BO GOBERNO (Estado)

COMPETENCIA, FINS E/O FUNCIÓNS	ARTIIGOS LEI 19/2013
CUMPRIMENTO DE OBRIGACIÓNS DE PUBLICIDADE ACTIVA, podendo ditar resolucións con medidas para o cesamento do incumprimento e do inicio das actuacións disciplinarias que procedan.	9
RECLAMACIÓN fronte a toda resolución expresa ou presunta en materia de acceso con carácter potestativo e previo á súa impugnación en vía contencioso administrativo	24
PROMOVER A TRANSPARENCIA DA ACTIVIDADE PÚBLICA	34
VELAR POLO CUMPRIMENTO DAS OBRIGAS DE PUBLICIDADE	34
SALVAGARDAR O EXERCICIO DO DEREITO DE ACCESO Á INFORMACIÓN PÚBLICA	
GARANTIR A OBSERVANCIA DAS DISPOSICIÓNS DE BO GOBERNO	34
Adoptar RECOMENDACIÓNS PARA O MELLOR CUMPRIMENTO DAS OBRIGACIÓNS contidas nesta Lei	38
ASESORAR EN MATERIA DE TRANSPARENCIA, acceso á información pública e bo goberno.	38
INFORMAR PRECEPTIVAMENTE Os PROXECTOS NORMATIVOS de carácter estatal que desenvolvan esta Lei ou que estean relacionados co seu obxecto	38
AVALIAR EL GRADO DE APLICACIÓN DESTA LEI. Para iso, elaborará anualmente unha memoria na que se incluirá información sobre o cumprimento das obrigacións previstas e que será presentada ante as Cortes Xerais	38
PROMOVER A ELABORACIÓN DE borradores de recomendacións e de directrices e normas de desenvolvemento de BOAS PRÁCTICAS EN MATERIA DE TRANSPARENCIA, acceso á información pública e bo goberno	38
Promover actividades de FORMACIÓN E SENSIBILIZACIÓN para un mellor coñecemento das materias reguladas por esta Lei	38

COLABORAR, nas materias que lle son propias, con ÓRGANOS DE NATUREZA ANÁLOGA	38
Outras que lle sexan atribuídas por norma de rango legal ou regulamentario	38
A resolución da reclamación prevista no artigo 24 corresponderá, nos supostos de resolucións ditadas polas Administracións das Comunidades Autónomas e o seu sector público, e polas Entidades Locais comprendidas no seu ámbito territorial, ao órgano independente que determinen as Comunidades Autónomas	Disposición adicional cuarta

COMISIONADO DA TRANSPARENCIA (Galicia)

COMPETENCIA, FINS E/OU FUNCIÓNS	ARTIGOS LGALTBG	SUXEITOS A CONTROL
CONTROL DE CUMPRIMENTO DAS OBRIGACIÓNS DO TÍTULO I LGALTBG	32	SUXEITOS OBRIGADOS NO TÍTULO I DE LGALTBG QUE SE REFIRE Á TRANSPARENCIA DA ACTIVIDADE PÚBLICA(lembremos que as entidades locais da comunidade autónoma non se inclúen entre os suxeitos obrigados)
Responder as CONSULTAS que, con carácter facultativo, LLE sexan FORMULADAS POLOS SUXEITOS INCLUÍDOS NO ÁMBITO DE APLICACIÓN DESTA LEI	32	SUXEITOS OBRIGADOS NO TÍTULO I DE LGALTBG (lembremos que as entidades locais da comunidade autónoma non se inclúen entre os suxeitos obrigados)
Adoptar RECOMENDACIÓNS PARA O MELLOR CUMPRIMENTO DAS OBRIGACIÓNS LEGAIS en materia de transparencia e bo goberno, oída a Comisión dá Transparencia	32	SUXEITOS OBRIGADOS NO TÍTULO I DE LGALTBG (lembremos que as entidades locais da comunidade autónoma non se inclúen entre os suxeitos obrigados)
ASESORAR en materia de transparencia do DEREITO DE ACCESO Á INFORMACIÓN PÚBLICA E BO GOBERNO	32	SUXEITOS OBRIGADOS NO TÍTULO I DE LGALTBG (lembremos que as entidades locais da comunidade autónoma non se inclúen entre os suxeitos obrigados)
Emitir INFORME, con carácter previo á súa aprobación, SOBRE PROXECTOS DE LEI Ou DE REGULAMENTOS EN MATERIA DE TRANSPARENCIA E BO GOBERNO, oída a Comisión da Transparencia	32	SUXEITOS OBRIGADOS NO TÍTULO I DE LGALTBG (lembremos que as entidades locais da comunidade autónoma non se inclúen entre os suxeitos obrigados)
Efectuar, por iniciativa propia ou denuncia, requirimentos para a emenda dos incumprimentos que se poidan	32	SUXEITOS OBRIGADOS NO TÍTULO I DE LGALTBG (lembremos que as entidades locais da comunidade

producir das obrigacións establecidas en materia de publicidade activa previstas na lei		autónoma non se inclúen entre os suxeitos obrigados)
Aquelas funcións que lle sexan atribuídas por unha norma legal.	32	SUXEITOS OBRIGADOS NO TÍTULO I DE LGALTBG (lembremos que as entidades locais da comunidade autónoma non se inclúen entre os suxeitos obrigados)

COMISIÓN INTERDEPARTAMENTAL DE INFORMACIÓN E AVALIACIÓN (Galicia)

COMPETENCIA, FINS E/OU FUNCIÓNS	ARTÍCULOS LGALTBG	SUXEITOS A CONTROL
INFORME NO PORTAL DE TRANSPARENCIA co seguinte contido: estatísticas relativas ao dereito de acceso á información pública, nº de solicitudes presentadas e porcentaxes dos distintos tipos de resolución a que deron lugar. Información máis consultada.	5	Sector público autonómico
COORDINACIÓN XERAL E CONTROL INTERNO en materia de transparencia	31	Sector público autonómico
PLANIFICACIÓN DIRECTIVA en materia de transparencia, poderá DITAR INSTRUCIÓNS, ESTABLECER PROTOCOLOS E FIXAR CRITERIOS TANTO RESPECTO DA IMPLEMENTACIÓN DA PUBLICIDADE ACTIVA COMO EN RELACIÓN CO SEGUIMENTO DO ADECUADO CUMPRIMENTO DAS DEMAIS OBRIGACIÓNS EN MATERIA DE TRANSPARENCIA.	31	Sector público autonómico
Funcións relativas á REUTILIZACIÓN DÁ INFORMACIÓN E Ao PORTAL DE TRANSPARENCIA e Goberno aberto	31	Sector público autonómico
COORDINACIÓN adecuada en materia de transparencia e control no cumprimento das obrigacións previstas na Lei, e acordará a incorporación no Portal de transparencia e Goberno aberto daquela información que sexa solicitada pola cidadanía con máis frecuencia.	31	Sector público autonómico

Remisión ao Valedor do Pobo do informe do artigo 5 LGALTBG	35	

COMISIÓN DA TRANSPARENCIA (Galicia)

COMPETENCIA, FINE E/OU FUNCIONES	ARTÍIGOS LGALTBG	SUXEITOS A CONTROL
Reclamacións fronte a resolucións EN MATERIA DE ACCESO Á NFORMACIÓN PÚBLICA interposta ante o valedor do Pobo, as súas resolucións publícanse no portal de transparencia e goberno aberto	28 y 33.3	SUXEITOS OBRIGADOS NO TÍTULO I DE LGALTBG QUE SE REFIRE Á TRANSPARENCIA DA ACTIVIDADE PÚBLICA (lembremos que as entidades locais da comunidade autónoma non se inclúen entre os suxeitos obrigados)
Ser ESCOITADA POLO COMISIONADO CANDO ESTE ADOPTE RECOMENDACIÓNS PARA MELLOR CUMPRIMENTO DAS OBRIGACIÓNS LEGAIS en materia de transparencia e bo goberno	32. 3. b)	
Ser ESCOITADA POLO COMISIONADO CANDO EMITA INFORMES SOBRE PROXECTOS DE LEI Ou REGULAMENTOS	32.3 . d	
Para as entidades locais: Reclamacións fronte a resolucións EN MATERIA DE ACCESO Á NFORMACIÓN PÚBLICA interposta ante o valedor do pobo	Disposición adicional 5º	

VALEDOR DO POBO

COMPETENCIA, FINS E/OU FUNCIÓNS	ARTÍCULOS LGALTBG
Reclamacións fronte a resolucións EN MATERIA DE ACCESO Á INFORMACIÓN PÚBLICA interposta ante o Valedor do Pobo (resolve a Comisión da Transparencia)	28
Resolución de queixas en materia de transparencia (separación de funcións do valedor e o comisionado e a comisión)	34
Valedor do Pobo e o seu adxunto son membros da Comisión dá Transparencia con cargo de Presidente e Vicepresidente respectivamente.	33
Suxeitos incluídos no ámbito de aplicación desta lei prestarán a colaboración necesaria no ámbito das funcións que lle son propias ao Valedor do Pobo facilitando a información que lle solicite no seu respectivo ámbito competencial.	35
Informe anual ao Parlamento co seguinte contido. Relación de reclamacións presentadas Actividade de asesoramento realizada en materia de transparencia, do dereito de acceso á información pública e bo goberno. Requirimentos efectuados de emenda de incumprimentos que se puidesen producir. Avaliación do grao de cumprimento das obrigacións de publicidade activa por parte dos distintos suxeitos incluídos no seu ámbito de aplicación. Formularanse requirimentos expresos para os casos de cumprimentos insuficientes.	36
Resolución das reclamacións previstas no artigo 24 de la Lei 19/2013, de 9 de decembro.	Disposición adicional quinta

XUNTA DE GALICIA

COMPETENCIA, FINS E/OU FUNCIÓNS	ARTÍCULOS LGALTBG
Promoverá a cultura da transparencia entre a cidadanía con cursos, conferencias e cantos outros medios considere oportunos para fomentar e divulgar os medios dispoñibles e animar o exercicio do dereito de acceso á información por parte dos cidadáns	5.1
INFORME elaborado pola Comisión interdepartamental publicado no Portal de Transparencia co seguinte contido: estatísticas relativas ao dereito de acceso á información pública, nº de solicitudes presentadas e porcentaxes dos distintos tipos de resolución a que deron lugar. Información máis consultada.	5.2
Publicará a relación de acordos aprobados no Parlamento de Galicia que afecten as súas competencias, detallando a data de aprobación e o organismo competente para o seu cumprimento, e aqueles acordos que a insten a dirixirse a outras entidades. E anualmente publicará o grao de cumprimento dos acordos aprobados polo Parlamento nese ano	19
Desenvolverá o Portal de Transparencia e Goberno aberto que será o punto de acceso electrónico para poñer a disposición da cidadanía, a través de internet, a información que se deba facer pública de acordo coa lexislación de transparencia.	5
Remisión a través da Comisión interdepartamental ao Valedor do Pobo do informe do artigo 5 de LGALTBG	31
Informe anual ao Parlamento sobre os expedientes sancionadores tramitados con datos sobre expedientes iniciados, resoltos e obxecto de recurso. Este informe publicarase no Portal de Transparencia.	61

OFICINA DE INCOMPATIBILIDADES Y BUENAS PRÁCTICAS DE LA XUNTA

COMPETENCIA, FINES Y/O FUNCIONES	ARTÍCULOS LGALTBG
Conflitos de intereses por causas sobrevidas notificaranse polo alto cargo á oficina para que informe sobre as medidas que cómpre adoptar para garantir a obxectividade na actividade pública	43.3
Alto cargo pode formular á oficina cantas cuestións considere precisas sobre a procedencia da súa abstención en asuntos concretos.	44
Alto cargo durante os dous anos seguintes á data do seu cesamento deberán declarar na oficina as actividades que vaian realizar, con carácter previo ao seu inicio. A oficina fará informe de compatibilidade.	46
Xestión do réxime de incompatibilidades regulado no título e coñecer as denuncias que se poidan formular sobre presuntos incumprimentos deste réxime.	48
Xestiona e mantén o rexistro de actividades e de bens patrimoniais	48

ANÁLISE COMPARATIVA DAS COMPETENCIAS E FUNCIONS

COMPETENCIAS E FUNCIÓNS	**LEI 19/2013, DE 9 DE DICEMBRO**	**LGALTBG**
CUMPRIMENTO DE OBRIGACIÓNS DE PUBLICIDADE ACTIVA, PODENDO DITAR RESOLUCIÓNS CON MEDIDAS PARA O CESAMENTO DO INCUMPRIMENTO E O INICIO DAS ACTUACIÓNS DISCIPLINARIAS QUE PROCEDAN.	CTBG	COMISIONADO DE TRANSPARENCIA Control de cumprimento das obrigacións do Título I LGALTBG. Adoptar recomendacións para o mellor cumprimento das obrigacións legais en materia de transparencia e bo goberno, oída a comisión da transparencia. Efectuar, por iniciativa propia ou denuncia, requirimentos para a emenda dos incumprimentos que se poidan producir das obrigacións establecidas en materia de publicidade activa previstas na lei COMISIÓN INTERDEPARTAMENTAL DE INFORMACIÓN E AVALIACIÓN: Planificación directiva en materia de transparencia, poderá ditar instrucións, establecer protocolos e fixar criterios tanto respecto da implementación da publicidade activa como en relación co seguimento do adecuado cumprimento das demais obrigacións en materia de transparencia. COORDINACIÓN XERAL E CONTROL INTERNO en materia de transparencia

RECLAMACIÓN fronte a toda resolución expresa ou presunta en materia de acceso con carácter potestativo e previo á súa impugnación en vía contencioso administrativo	CTBG	COMISIÓN DA TRANSPARENCIA Artigo 28, 33.3 e disposición adicional quinta LGALTBG
PROMOVER A TRANSPARENCIA DA ACTIVIDADE PÚBLICA	CTBG	EGAP formación específica para empregados públicos en materias LGALTBG XUNTA DE GALICIA Promoverá A cultura Da transparencia entre a cidadanía con cursos, conferencias e cantos outros medios considere oportunos para fomentar e divulgar os medios dispoñibles e animar ao exercicio do dereito de acceso á información por parte dos cidadáns. COMISIÓN INTERDEPARTAMENTAL INFORME NO PORTAL DE TRANSPARENCIA co seguinte contido: estatísticas relativas ao dereito de acceso á información pública, nº de solicitudes presentadas e porcentaxes dos distintos tipos de resolución a que deron lugar. Información máis consultada.
VELAR POLO CUMPRIMENTO DAS OBRIGACIÓNS DE PUBLICIDADE	CTBG	COMISIÓN INTERDEPARTAMENTAL Fixar criterios tanto respecto da implementación da publicidade activa como en relación co seguimento do adecuado cumprimento das demais

		obrigacións en materia de transparencia. COMISIONADO DE TRANPSARENCIA Efectuar, por iniciativa propia ou denuncia, requirimentos para a emenda dos incumprimentos que se poidan producir das obrigacións establecidas en materia de publicidade activa previstas na lei
SALVAGARDAR O EXERCICIO DO DEREITO DE ACCESO Á INFORMACIÓN PÚBLICA	CTBG	XUNTA DE GALICIA Animar ao exercicio do dereito de acceso á información á cidadanía
GARANTIR A OBSERVANCIA DAS DISPOSICIÓNS DE BO GOBERNO	CTBG	COMISIONADO DA TRANSPARENCIA Adoptar recomendacións para o mellor cumprimento das obrigacións legais en materia de bo goberno
Adoptar RECOMENDACIÓNS PARA O MELLOR CUMPRIMENTO DAS OBRIGACIÓNS contidas nesta Lei	CTBG	COMISIONADO DA TRANSPARENCIA Adoptar RECOMENDACIÓNS PARA O MELLOR CUMPRIMENTO DAS OBRIGACIÓNS LEGAIS en materia de transparencia e bo goberno, oída a Comisión dá Transparencia
ASESORAR EN MATERIA DE TRANSPARENCIA, acceso á información pública e bo goberno.	CTBG	COMISIONADO DA TRANSPARENCIA Asesorar en materia de transparencia do dereito de acceso á información pública e bo goberno

INFORMAR PRECEPTIVAMENTE OS PROXECTOS NORMATIVOS de carácter estatal que desenvolvan esta Lei ou que estean relacionados co seu obxecto	CTBG	COMISIONADO DA TRANSPARENCIA Informe preceptivo sobre proxectos de lei e regulamentos en materia de transparencia, e bo goberno, oída a Comisión da Transparencia
AVALIAR EL GRADO DE APLICACIÓN DESTA LEI. Para iso, elaborará anualmente unha memoria na que se incluirá información sobre o cumprimento das obrigacións previstas e que será presentada ante as Cortes Xerais	CTBG	VALEDOR DO POBO (como Comisionado da Transparencia) Avaliación do grao de cumprimento das obrigacións de publicidade activa por parte dos distintos suxeitos incluídos no seu ámbito de aplicación (lembremos que as entes locais non son suxeitos incluídos no ámbito de aplicación) COMISIÓN INTERDEPARTAMENTAL Poderá ditar instrucións, establecer protocolos, e fixar criterios tanto respecto da implementación da publicidade activa como ao seguimento do adecuado cumprimento das demais obrigacións en materia de transparencia.
PROMOVER A ELABORACIÓN de borradores de recomendacións e de directrices e normas de desenvolvemento de BOAS PRÁCTICAS EN MATERIA DE TRANSPARENCIA, acceso á información pública e bo goberno	CTBG	CREACIÓN LEGAL DA OFICINA DE INCOMPATIBILIDADES E BOAS PRÁCTICAS Non hai ningún órgano ao que se lle encargue esta promoción

Promover actividades de FORMACIÓN E SENSIBILIZACIÓN para un mellor coñecemento das materias reguladas por esta Lei	CTBG	EGAP Formación Dos empregados públicos. XUNTA DE GALICIA Promoverá a cultura de transparencia, entre a cidadanía con cursos, conferencias, e cuantos outros medios considere oportunos para fomentar e divulgar os medios dispoñibles e animar ao exercicio do dereito de acceso á información por parte dos cidadáns.
COLABORAR, nas materias que lle son propias, con ÓRGANOS DE NATUREZA ANÁLOGA	CTBG	Non se di nada
Outras que lle sexan atribuídas por norma de rango legal ou regulamentario	CTBG	COMISIONADO DA TRANSPARENCIA recolle unha disposición similar.

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

I- O DEBER LEGAL DE COLABORACIÓN NAS INVESTIGACIÓNS DA INSTITUCIÓN

1. O deber de colaboración, en xeral

Para o correcto desempeño das funcións estatutarias do Valedor do Pobo é fundamental a prestación dunha leal e rápida colaboración por parte das administracións obxecto de supervisión. Por esta razón, o artigo 26.1 da Lei 6/1984, do Valedor do Pobo, establece que *"os poderes públicos de Galicia están obrigados a prestar o auxilio e cooperación que lles sexan demandados polo Valedor do Pobo nas súas investigacións e actuacións".*

Para os supostos máis graves de desatención ao deber legal de colaboración coas investigacións, o artigo 22.2 da Lei 6/84, do Valedor do Pobo, prevé a declaración de hostilidade e entorpecemento do seu labor. En concreto este apartado preceptúa que *"a negativa ou neglixencia de calquera organismo, funcionario ou dos seus superiores responsables ao envío dos informes solicitados poderá ser considerada polo Valedor do Pobo de Galicia como hostil e entorpecedora das súas funcións, facéndoa pública de inmediato e destacando tal cualificación no seu informe anual ou especial, se fose o caso, ao Parlamento. Tamén poñerá os devanditos feitos en coñecemento do seu superior xerárquico, informando sobre o seu comportamento por se fose susceptible de corrección disciplinaria".*

Neste exercicio non foi necesario formular declaracións de hostilidade e entorpecemento. Non obstante, si tivemos que facer non poucos recordatorios de deberes legais e advertencias de declaración de hostilidade.

Ofrecemos a continuación un resumo dos niveis de colaboración das administracións públicas coa nosa institución durante o ano 2016. Ofrecemos unha listaxe das administracións ou órganos aos que foi preciso lembrar formalmente o seu deber de colaborar en prazo coa institución e advertirlles da posible declaración de hostilidade e entorpecemento da súa actitude con respecto a unha ou varias concretas investigacións. Por último, ofrécese unha listaxe das administracións ou órganos aos que foi preciso reiterar ata en dúas ocasións a solicitude de informe, xunto co número de casos (ou queixas) en que foi preciso facer estas reiteracións.

2. As advertencias de resposta urxente

Como sinalamos, en ocasións a institución vese na necesidade de facer advertencias especialmente enérxicas para obter a colaboración demandada, advertencias ás que acompañamos un recordatorio de deberes legais. En concreto sinalamos o seguinte:

O artigo 22.1 da Lei do Valedor do Pobo impón a todos os organismos e dependencias administrativas aos que o Valedor requira informe sobre a tramitación das queixas a obrigación de remitilos "no prazo de quince días". Ademais, o apartado 2 do mesmo artigo engade que "a negativa ou neglixencia de calquera organismo, funcionario ou dos seus superiores responsables ao envío dos informes solicitados poderá ser considerada polo Valedor do Pobo de Galicia como hostil e entorpecedora das súas funcións, facéndoa pública de inmediato e destacando tal cualificación no seu informe anual ou especial, se é o caso, ao Parlamento."

No caso de non recibirse a correspondente resposta no prazo de 5 días entenderase rexeitado o recordatorio de deberes legais citado.

Enumeramos aquí as administracións e órganos aos que nos vimos obrigados a facer este tipo de advertencia.

Administración Autonómica:

- Consellería de Medio Ambiente e Ordenación do Territorio: 2 veces (Q/14381/15 e Q/23118/15)

- Consellería de Economía, Emprego e Industria: 7 veces (Q/23565/15, Q/23346/15, Q/14535/15, Q/330/16, Q/14572/15, Q/35786/15 e Q/555/16)

- Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria: 12 veces (Q/12859/16, Q/12861/16, Q/12862/16, Q/13266/15, Q/14362/15, Q/12595/16, Q/1041/16, Q/23516/15, Q/12738/16, Q/12500/16, Q/1136/16, Q/12685/16)

- Consellería de Política Social: 5 veces (Q/23263/15, Q/14/15, Q/48/16, Q/14181/15, Q/14159/15)

Administración Local:

Provincia da Coruña

Concello de Bergondo	1 vez	Q/12743/16
Concello de Betanzos	1 vez	Q/76/13
Concello de Boiro	2 veces	Q/14034/15 Q/13195/15 e acumulados
Concello da Coruña	1 vez	Q/471/16
Concello de Cabana de Bergantiños	1 vez	Q/14580/15
Concello de Cabanas	1 vez	Q/693/16
Concello de Camariñas	1 vez	Q/23473/15
Concello de Irixoa	1 vez	Q/23502/15
Concello de Laracha	1 vez	Q/13322/15
Concello de Malpica de Bergantiños	1 vez	Q/24105/14
Concello de Padrón	1 vez	Q/12585/16
Concello da Pobra do Caramiñal	5 veces	Q/12830/15 Q/12615/16 Q/367/16 Q/12934/16 Q/13019/16
Concello de Porto do Son	4 veces	Q/13950/15 Q/14001/15 Q/14173/15 Q/14183/15
Concello de Sada.	1 vez	Q/13968/15
Concello de Santiago de Compostela	6 veces	Q/12584/15 Q/12525/15 Q/124/15 Q/21799/14 Q/39390/15 Q/35804/15

Concello de Sobrado	4 veces	Q/14465/13 Q/23331/15 Q/13452/15 Q/23339/15

Provincia de Lugo

Concello de Baralla	1 vez	Q/226/15
Concello de Chantada	2 veces	Q/20746/14 Q/14358/15
Concello de Lugo	2 veces	Q/22971/14 Q/402/16
Concello de Taboada	1 vez	Q/13992/15
Concello de Sarria	3 veces	Q/23271/15 Q/23358/15 Q/258/16

Provincia de Ourense

Concello de Ourense	1 vez	Q/22659/14
Concello de Amoeiro	2 veces	Q/23117/14 Q/39366/15

Provincia de Pontevedra

Concello de Agolada	1 vez	Q/12938/16
Concello de Baiona	2 veces	Q/31/15 Q/12814/15
Concello de Cambados	2 veces	Q/929/16 Q/1020/16
Concello de Gondomar	3 veces	Q/23080/14 Q/700/16 Q/13067/16
Concello de Moaña	3 veces	Q/354/16 , Q/658/16 e Q/12761/16

Concello de Marín	2 veces	Q/12933/15 Q/14222/15
Concello de Pontecesures	1 vez	Q/12944/15
Concello de Poio	1 vez	Q/163/15
Concello de Porriño	2 veces	Q/237/15 Q/14579/15
Concello de Salceda de Caselas	2 veces	Q/20584/14 Q/1069/16
Concello de Tui	2 veces	Q/21977/14 Q/13318/15
Concello de Vigo	5 veces	Q/23353/15 Q/14179/15 Q/23582/15 Q/23508/15 Q/12642/16
Concello de Vilagarcía de Arousa	2 veces	Q/13323/15 Q/14411/15

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

A) XUNTA DE GALICIA

ADMINISTRACIÓN	Nº Queixas
Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza	1
Consellería de Medio Ambiente e Ordenación do Territorio	16
Consellería de Economía, Emprego e Industria	24
Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	79
Consellería de Sanidade	55
Consellería de Política Social	32
Consellería do Medio Rural	15
Consellería do Mar	1
Consellería de Facenda	3
Consellería de Infraestruturas e Vivenda	8

B) OUTRAS ADMINISTRACIÓNS

ADMINISTRACIÓN	Nº Queixas
Deputación Provincial da Coruña	2
Deputación Provincial de Lugo	1
Universidade de Santiago de Compostela	1

B) CONCELLOS

A Coruña

Concello	Nº Queixas
A Baña	2
A Coruña	8
A Laracha	1
A Pobra do Caramiñal	4
Ames	3
Bergondo	1
Betanzos	1
Boiro	4
Cabana de Bergantiños	1
Camariñas	1
Coristanco	1
Culleredo	3
Dodro	1
Ferrol	2
Irixoa	1
Noia	3
Oleiros	1
Ordes	2
Oroso	2
Oza-Cesuras	5
Padrón	1
Ponteceso	1
Pontedeume	1
Ribeira	3
Sada	2
Santiago de Compostela	19
Sobrado	3
Teo	1
Vilasantar	1

LUGO

Concello	Nº Queixas
Abadín	1
Baralla	1
Chantada	4
Lugo	3
Monforte de Lemos	2
O Saviñao	1
Pol	1
Sarria	6
Taboada	1
Vilalba	2

OURENSE

Concello	Nº Queixas
Amoeiro	1
A Bola	1
Ourense	7
Vilardevós	2

PONTEVEDRA

Concello	Nº Queixas
A Cañiza	1
A Estrada	1
As Neves	1
Agolada	1
Baiona	1
Barro	1
Bueu	2
Cambados	2
Cangas	1
Cuntis	1
Gondomar	8
Marín	1
Moaña	7

Concello	Nº Queixas
Oia	2
O Porriño	4
Ponteareas	3
Poio	2
Pontecesures	1
Ribadumia	1
Salceda de Caselas	2
Salvaterra de Miño	1
Sanxenxo	1
Tui	1
Vigo	18
Vilagarcía de Arousa	1
Vilanova de Arousa	1

CAPÍTULO 5
AS RESPOSTAS ÁS RESOLUCIÓNS FORMULADAS POLO VALEDOR DO POBO

I- AS RESPOSTAS DAS ADMINISTRACIÓNS, ÓRGANOS OU EMPRESAS DE SERVIZOS AOS QUE SE DIRIXIU ALGUNHA RESOLUCIÓN

1. Introdución

O artigo 32.1 da Lei do Valedor do Pobo preceptúa que a institución poderá "formular ás autoridades e funcionarios das Administracións públicas advertencias, recomendacións, recordatorios de deberes legais e suxestións para a adopción de novas medidas", mentres o parágrafo 2º do mesmo artigo impón a funcionarios e autoridades o deber de responder "sempre por escrito e no prazo dun mes" a estas resolucións. Por tanto, establécese unha obrigación de colaboración relacionada coa formulación das resolucións: o deber de responder ás mesmas.

Se a Administración acepta a resolución, con iso non acaba o labor da institución respecto dese concreto asunto; faise preciso coñecer tamén se se lle dá efectividade. Cando resulta necesario requírese que, ademais da aceptación formal, déase conta das medidas adoptadas para dar efectividade ás resolucións, ou se establezan as medidas oportunas para facer un adecuado seguimento desa efectividade, xeralmente solicitando ao reclamante que nos traslade a falta de cumprimento do recomendado. No caso de confirmar esa falta de efectividade a resolución terase por rexeitada, a pesar da aceptación formal. O mesmo sucede coas resolucións pendentes de resposta durante moito tempo; se se esgotan as posibilidades de recibir unha resposta, despois de reiterala insistentemente, a resolución tense por rexeitada.

A Lei 6/1984, do Valedor do Pobo, establece para os casos de rexeitamento das resolucións un mecanismo de publicidade específica que faga manifesto o reproche que esta circunstancia merece. O artigo 33.2 sinala que "se non obtivese unha xustificación adecuada, incluirá tal asunto no seu informe anual ou especial con mención dos nomes das autoridades ou funcionarios que persistan naquela actitude, especialmente nos casos en que, considerando o Valedor do Pobo que era posible unha solución positiva, esta non se conseguiu."

Por iso, facemos constar detalladamente o contido das respostas proporcionadas polas administracións ou órganos aos que se dirixiu algunha resolución. Esta mención realízase tamén no comentario de cada unha das áreas, destacando as resolucións rexeitadas, de acordo co citado artigo 33.2.

É importante destacar que as resolucións pendentes de resposta expresa enténdense aceptadas despois de transcorrido o prazo para iso, un mes, sen prexuízo de que se siga requirindo a resposta expresa e que se concrete a forma en que se deu efectividade á resolución. Por esta causa nalgúns comentarios damos un mesmo tratamento ás resolucións aceptadas e ás *pendentes de efectividade*, sen prexuízo do que se resolva finalmente en relación con estas últimas. As que figuran como *pendentes* nas listaxes que se mencionan a continuación formuláronse hai pouco tempo e por tanto non poden considerarse aceptadas tacitamente.

2. Respostas das diferentes administracións, órganos e empresas de servizos ás resolucións do Valedor do Pobo

Administracións, órganos ou empresas de servizos	Resolucións formuladas	Aceptadas	Non Aceptadas	Pendentes
Vicepresidencia e Consellería da Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza	3	1	2	0
Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	14	9	2	3
Consellería do Mar	1	1	0	0
Consellería de Sanidade	5	4	1	0
Consellería de Política Social	9	5	2	2
Consellería de Facenda	1	1	0	0
Consellería de Infraestruturas e Vivenda	1	1	0	0
Axencia Galega de Servizos Sociais	1	1	0	0
Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia – Amtega	1	0	1	0
Instituto Galego de Consumo	1	1	0	0
Secretaría Xeral para o Deporte	2	1	1	0
Secretaría Xeral de Política Lingüística	1	1	0	0
Deputación de A Coruña	1	1	0	0
Deputación de Pontevedra	2	1	1	0
Deputación de Lugo	1	1	0	0
CIUG	1	1	0	0

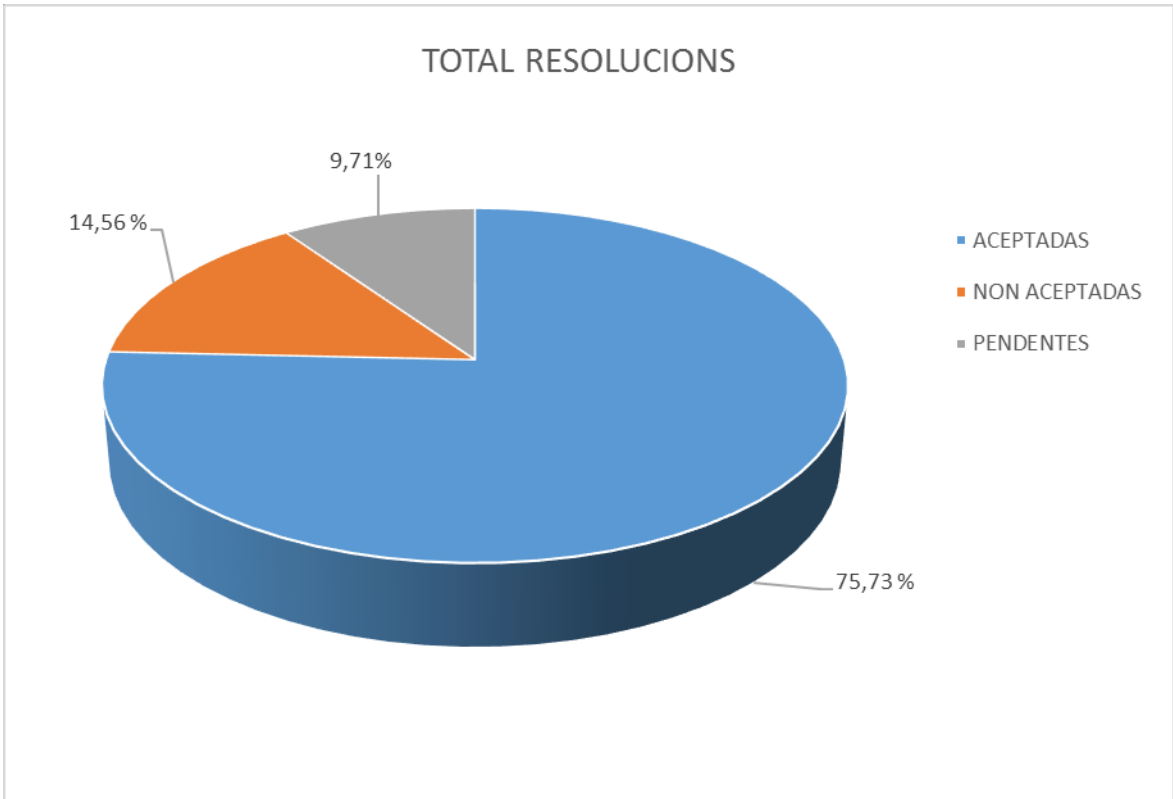
Administracións, órganos ou empresas de servizos	Resolucións formuladas	Aceptadas	Non Aceptadas	Pendentes
Universidade de Santiago de Compostela	1	1	0	0
Universidade de Vigo	2	2	0	0
FEGAMP	1	1	0	0
Concello da Coruña	1	1	0	0
Concello de Ares	1	1	0	0
Concello de Boiro	3	1	2	0
Concello de Cabanas	2	2	0	0
Concello de Camariñas	2	1	1	0
Concello de Castro Caldelas	1	1	0	0
Concello de Culleredo	1	1	0	0
Concello de Fene	1	1	0	0
Concello de Ferrol	1	1	0	0
Concello de Frades	1	1	0	0
Concello de Gondomar	1	1	0	0
Concello de Lousame	1	1	0	0
Concello de Marín	1	1	0	0
Concello de Miño	1	1	0	0
Concello de Mugardos	1	1	0	0
Concello de Narón	1	0	1	0

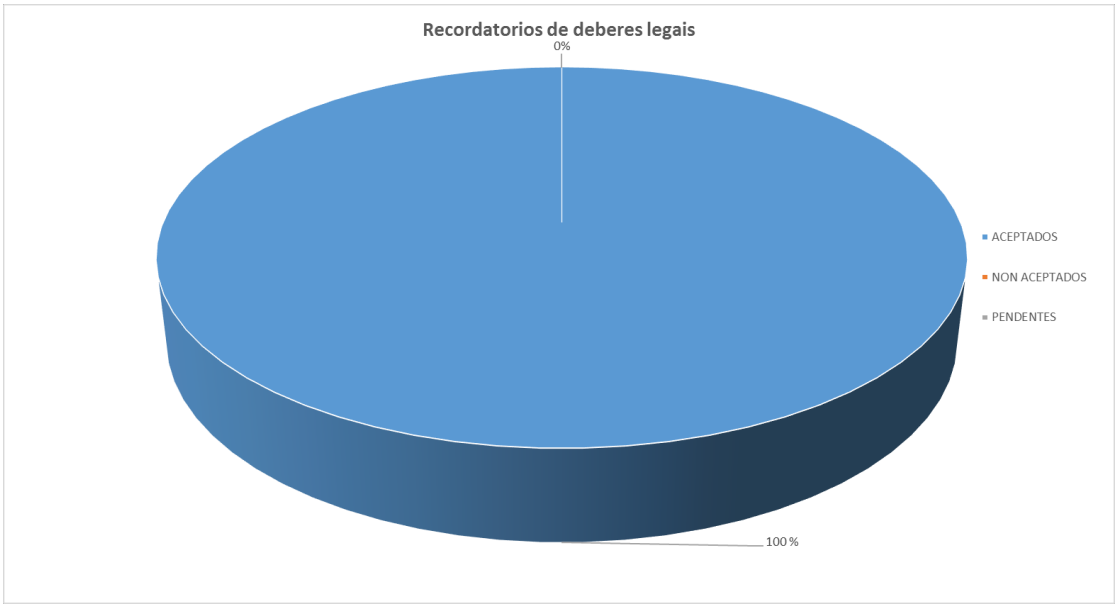
Administracións, órganos ou empresas de servizos	Resolucións formuladas	Aceptadas	Non Aceptadas	Pendentes
Concello de Nigrán	1	1	0	0
Concello da Pobra do Caramiñal	3	0	0	3
Concello das Pontes de García Rodríguez	2	2	0	0
Concello de Ponteareas	1	1	0	0
Concello de Oleiros	1	0	0	1
Concello de Poio	1	1	0	0
Concello de Pontevedra	1	1	0	0
Concello de Ribeira	3	3	0	0
Concello de Sada	1	1	0	0
Concello de Santiago de Compostela	3	2	0	1
Concello de Sanxenxo	1	1	0	0
Concello de Tui	1	1	0	0
Concello de Valga	1	1	0	0
Concello de Vigo	2	1	1	0
Concello de Vilalba	1	1	0	0
Banco Pastor-Grupo Banco Popular	1	1	0	0
Abanca Corporación Bancaria	1	1	0	0
Caixa Rural Galega	1	1	0	0
Caixa Bank	1	1	0	0

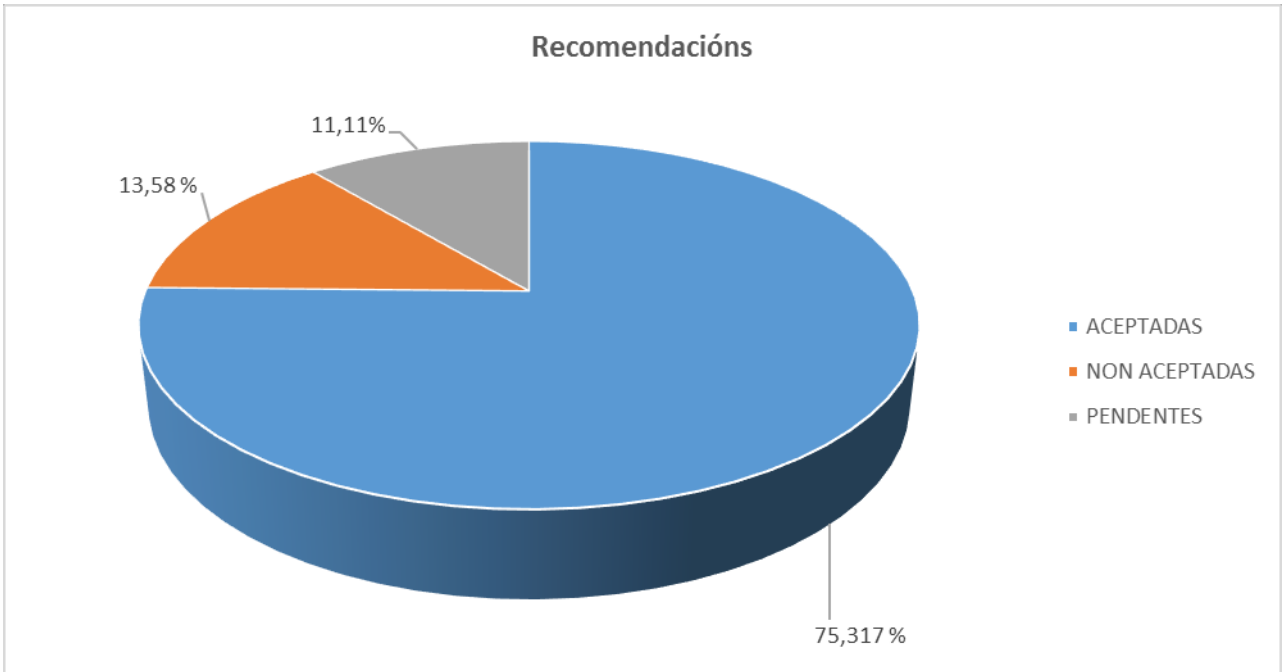
Administracións u órganos	Resolucións formuladas	Aceptadas	Non Aceptadas	Pendentes
Caja España-Duero	1	1	0	0
Banco Sabadell Gallego	1	1	0	0
Banco Santander	1	1	0	0
Bankia	1	1	0	0
Deutsche Bank	1	1	0	0
Bankinter	1	1	0	0
BBVA	1	1	0	0

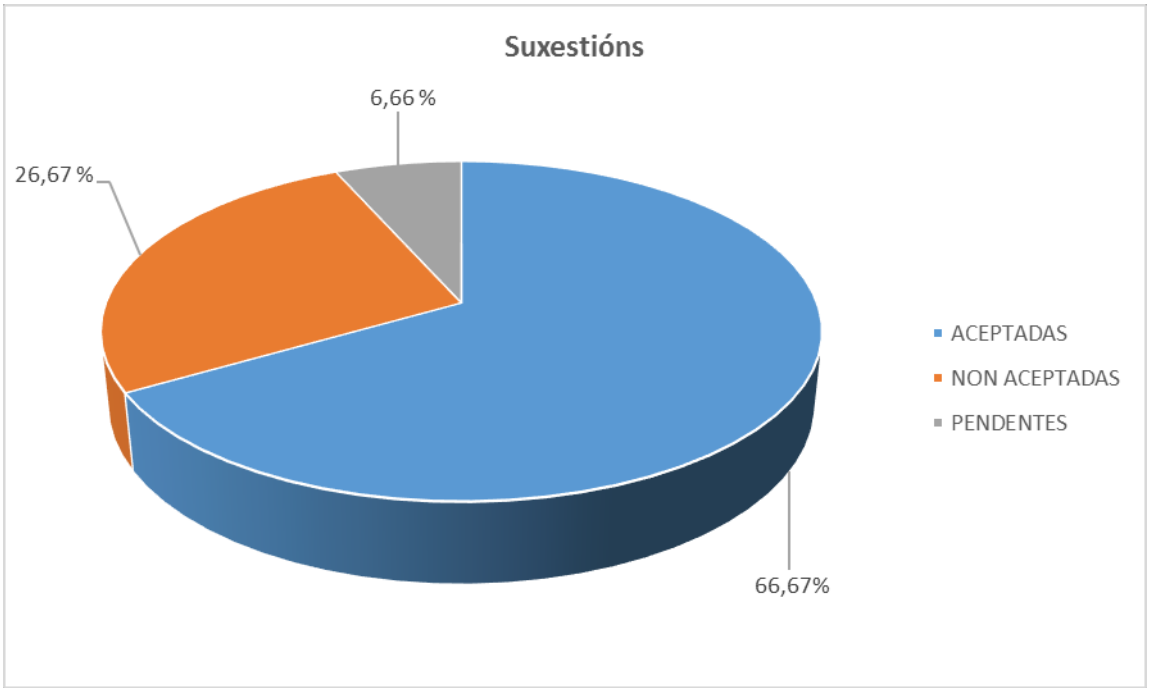
II. RESUMO DAS RESOLUCIÓNS DO VALEDOR DO POBO E DA SÚA ACEPTACIÓN POLAS CORRESPONDENTES ADMINISTRACIÓNS

RESOLUCIONS FORMULADAS	TOTAL	ACEPTADAS		NON ACEPTADAS		PENDENTES	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%
Recordatorios deberes legais	7	7	100,00	0	0,00	0	0,00
Recomendacións	81	61	75,31	11	13,58	9	11,11
Suxestións	15	10	66,67	4	26,67	1	6,66
Total resolucións	103	78	75,73	15	14,56	10	9,71




Recordatorios de deberes legais
0%
100 %
ACEPTADOS
NON ACEPTADOS
PENDENTES


Recomendacións
11,11%
13,58 %
75,317 %
ACEPTADAS
NON ACEPTADAS
PENDENTES


Suxestións
6,66 %
26,67 %
66,67%
ACEPTADAS
NON ACEPTADAS
PENDENTES

III. AS RESPOSTAS ÁS RESOLUCIÓNS

1. RECORDATORIOS DE DEBERES LEGAIS

Área de cultura e política lingüística

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/21760/14	Concello de Ribeira	Aceptado
Q/42/15	Concello de Ribeira	Aceptado
Q/52/16	Concello de Ribeira	Aceptado
Q/13321/15	Universidade de Vigo	Aceptado
Q/470/16	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	Aceptado Pendente de Efectividade
Q/63679/16	Instituto Galego de Consumo	Aceptado

Área de corporacións locais, servizos municipais e protección civil

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/1058/16	Concello de Santiago de Compostela	Aceptado

2. RECOMENDACIÓNS

Área de emprego público e interior

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/12982/15 e Q/13007/15	Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia	Non aceptada
Q/13404/15	Concello de Valga	Aceptada
Q/23073/14	Vicepresidencia e Consellería da Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza	Aceptada
Q/43/15	Concello de Marín	Aceptada
Q/13402/15	Deputación Provincial de Pontevedra	Aceptada
Q/13010/15	Consellería de Sanidade	Aceptada
Q/12506/15	Concello de Culleredo	Aceptada
Q/13520/15	Concello de Boiro	Non aceptada
Q/23089/15	Concello de Boiro	Non aceptada
Q/1122/16	Concello de Boiro	Aceptada parcialmente
Q/12746/16 e Q/12954/16	Consellería de Sanidade	Aceptada Pendente de Efectividade
Q/14415/15	Conselleria de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	Pendente
Q/12859/16, Q/12861/16, Q/12862/16 e Q/12875/16	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	Pendente

Área de Urbanismo

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/14220/15	Concello de Miño	Aceptada
Q/21977/14	Concello de Tui	Aceptada
Q/992/16	Concello de Ferrol	Aceptada
Q/20768/14	Concello de Gondomar	Aceptada
Q/1/16	Concello de Cabanas	Aceptada
Q/693/16	Concello de Cabanas	Aceptada
Q/12973/16	Concello de Santiago de Compostela	Aceptada
Q/13184/15	Concello de Nigrán	Aceptada
Q/63954/16	Concello de Poio	Aceptada

Área de Medio Ambiente

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/22042/14	Concello de Sada	Aceptada
13730/15	Concello de Sanxenxo	Aceptada
14587/15	Concello das Pontes de García Rodríguez	Parcialmente Aceptada
Q/367/16 Q/12615/16	Concello da Pobra do Caramiñal	Pendente
Q/12934/16	Concello da Pobra do Caramiñal	Pendente
Q/13019/16	Concello da Pobra do Caramiñal	Pendente

Área de educación

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/23531/15	Universidade de Santiago de Compostela	Aceptada
Q/13532/15	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	Aceptada
Q/13535/15	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	Aceptada
Q/13659/15	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	Aceptada
Q/22554/14	Consellería de Política Social	Aceptada
Q/14585/15	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	Non Aceptada
Q/23352/15	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	Non Aceptada
Q/23352/15	Secretaría Xeral para ou Deporte	Non Aceptada
Q/13333/15	Axencia Galega de Servizos Sociais	Aceptada
Q/14143/15	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	Aceptada
Q/935/16	Universidade de Vigo	Aceptada
Q/12563/16	Comisión Interuniversitaria de Galicia	Aceptada
Q/13098/16	Concello de Frades	Aceptada
Q/63791/16	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	Pendente
Q/12401/16	Xunta-Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	Pendente

Área de servizos sociais

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/12585/15	Consellería de Política Social	Non aceptada
Q/266/15	Consellería de Política Social	Aceptada
Q/266/15	Concello de Camariñas	Non aceptada
Q/13021/15	Consellería de Política Social	Parcialmente aceptada
Q/224/16	Deputación da Coruña	Parcialmente aceptada
Q/1134/16	Consellería de Política Social	Pendente
Q/13364/16	Concello de Oleiros	Pendente

Área de sanidade

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/667/16	Consellería de Sanidade	Non aceptada
Q/5844/14	Consellería de Sanidade	Aceptada

Área de administración económica e transportes

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN E EMPRESAS DE SERVIZOS	ESTADO ACTUAL
Q/153/16	Consellería de Facenda	Aceptada
Q/34705/15	Banco Pastor-Grupo Banco Popular	Aceptada
Q/12841/16	Abanca Corporación Bancaria	Aceptada
Q/12842/16	Caixa Rural Galega	Aceptada
Q/12843/16	Caixa Bank	Aceptada parcialmente
Q/12844/16	Caja España-Duero	Aceptada Pendente de efectividade
Q/12845/16	Banco Sabadell Galego	Aceptada
Q/12846/16	Banco Santander	Aceptada
Q/12847/16	Bankia	Aceptada
Q/12848/16	Deutsche Bank	Aceptada
Q/12849/16	Bankinter	Aceptada Pendente de efectividade
Q/12850/16	BBVA	Aceptada
Q/12561/16	Concello de Santiago de Compostela	Pendente

Área de corporacións locais, servizos municipais e protección civil

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/35785/15	Concello de Camariñas	Aceptada
Q/290/16	Concello de Ponteareas	Aceptada
Q/306/16	Concello de Vilalba	Aceptada
Q/1054/16	Deputación Provincial de Lugo	Aceptada
Q/23508/15	Concello de Vigo	Aceptada
Q/63713/16	Concello de Lousame	Aceptada

Área de menores

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/556/16 a Q/575/16	Consellería de Política Social	Aceptada
Q/14313/15	Consellería de Política Social	Aceptada
Q/63743/16	Vicepresidencia e Consellería dá Presidencia, Admóns. Públicas e Xustiza	Non Aceptada

Área de cultura e política lingüística

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/14610/15	Secretaría Xeral para o Deporte	Aceptada
Q/42/15	Consellería do Mar	Aceptada
Q/534/16	Concello de Castro Caldelas	Aceptada
Q/12590/16	Secretaría Xeral de Política Lingüística	Aceptada
Q/63930/16 a Q/63937/16; Q/63999/16, Q/64000/16; Q/64002/16; Q/64090/16 e Q/64857/16	Consellería de Sanidade	Aceptada

Área de Vivenda e Desafiuzamentos

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/343/16	Conselleria de Infraestruturas e Vivenda	Aceptada
Q/596/16	Concello de Vigo	Non aceptada

3. SUXESTIÓNS

Área de emprego público e interior

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/319/16	Concello de Pontevedra	Aceptada
Q/19571/14	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	Aceptada
Q/954/16	Consellería de Política Social	Pendente

Área de medio ambiente

QUEIXA	ADMINISTRACION	ESTADO ACTUAL
Q/14044/15, Q/1056/15 e Q/14068/15	Concello de Mugardos	Aceptada
Q/14044/15, Q/1056/15 e Q/14068/15	Concello de Narón	Non aceptada
Q/14044/15, Q/1056/15 e Q/14068/15	Concello de Ares	Aceptada
Q/14044/15, Q/1056/15 e Q/14068/15	Concello de Fene	Aceptada

Área de educación

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/23370/15	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	Aceptada
Q/23531/15	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	Aceptada

Área de corporacións locais, servizos municipais e protección civil

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/478/16	Deputación Provincial de Pontevedra	Non aceptada
Q/12812/16	Concello da Coruña	Aceptada
Q/13115/16	Concello das Pontes	Aceptada

Área de menores

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/12571/16	Consellería de Política Social	Non aceptada
Q/63743/16	Vicepresidencia e Consellería dá Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza	Non aceptada

Área de sociedade da información

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/64902/16	FEGAMP	Aceptada

CAPÍTULO 6

ACTIVIDADE INSTITUCIONAL

I. INTRODUCIÓN

Neste apartado detállanse parte das accións despregadas durante a anualidade por este alto comisionado parlamentario no ámbito das relacións institucionais, a tramitación parlamentaria, a actividade protocolaria e os contactos con redes cidadás, asociacións e outras defensorías, tanto españolas como internacionais, coas que mantén relación esta institución.

II. NOVAS FUNCIÓNS PARA A INSTITUCIÓN DO VALEDOR

A entrada en vigor o 7 de marzo de 2016 da Lei 1/2016, do 18 de xaneiro, de transparencia e bo goberno que, no seu capítulo V, regula os mecanismos de control necesarios para o cumprimento das obrigacións de transparencia, atribuíu á institución do Valedor do Pobo responsabilidades nesta materia. A norma implica dobremente á institución do Valedor do Pobo ao encomendarlle as funcións propias do Comisionado de Transparencia e adscribirlle, por outra banda, a denominada Comisión da Transparencia, órgano colexiado independente que resolve as reclamacións relacionadas cos problemas de acceso á información pública.

Como Comisionado de Transparencia, a institución do Valedor do Pobo asumiu a misión de investigar posibles incumprimentos nos que poidan incorrer os poderes públicos galegos no desenvolvemento das súas obrigacións legais de publicitar activamente, por medio dos seus portais web, determinada información pública.

Nesta faceta, a defensoría asumiu as seguintes funcións específicas:

1. Dar resposta ás consultas que, con carácter facultativo, lle sexan formuladas polas administracións e institucións públicas afectadas pola lei de transparencia.

2. Adoptar recomendacións para o mellor cumprimento das obrigacións legais en materia de transparencia e bo goberno (oída a Comisión da Transparencia).

3. Asesorar en materia de transparencia do dereito de acceso á información pública e o bo goberno.

4. Informar por medio dunha dobre vía: emitir informes previos sobre proxectos de lei ou de regulamentos en materia de transparencia e bo goberno (oída a Comisión da Transparencia) e incluír no informe ordinario anual do Valedor do Pobo ao

Parlamento de Galicia unha epígrafe específica sobre a aplicación e cumprimento da lei galega de transparencia.

5. Efectuar, por iniciativa propia ou por medio de denuncia, requirimentos para a emenda dos incumprimentos que se poidan producir das obrigacións establecidas en materia de publicidade activa previstas na lei.

6. Publicitar as súas actuacións por medio do presente informe anual que o Valedor do Pobo presenta no Parlamento de Galicia e que se pon a disposición da cidadanía na web institucional e no portal autonómico de transparencia e goberno aberto.

A Comisión da Transparencia, pola súa banda, é un órgano colexiado independente adscrito á institución do Valedor do Pobo. Trátase dun órgano constituído por representantes de diferentes entidades públicas co fin de adoptar decisións conxuntas, xustas e equilibradas. A súa dirección recae na institución do Valedor do Pobo que pon ao seu servizo as súas dependencias e os seus recursos materiais e persoais.

A Comisión da Transparencia encárgase de que as administracións respecten o dereito de acceso á información pública que ten toda persoa. Para poder protexelo asume unha función específica que lle atribúe a lei: resolver as reclamacións fronte ás resolucións de acceso á información pública. Cando unha persoa cursa unha solicitude de información a unha entidade pública e non é atendida ou non recibe a resposta esperada, pode reclamar ante a Comisión da Transparencia.

A Comisión da Transparencia vela polo respecto ao dereito de acceso á información pública de todas as persoas

A Comisión da Transparencia está integrada por unha Presidencia que na actualidade ocupa a valedora do pobo e unha Vicepresidencia, ocupada polo adxunto da institución. Conta, así mesmo, con catro vogalías, que representan ás seguintes institucións públicas: Consello Consultivo de Galicia, Consello de Contas, Xunta de Galicia (Dirección Xeral de Avaliación e Reforma Administrativa) e Federación Galega de Municipios e Provincias.

Ademais de resolver as reclamacións fronte ás resolucións de acceso á información pública que establece o artigo 28 da Lei 1/2016, do 18 de xaneiro, de transparencia e bo goberno, a Comisión tamén desempeña un importante traballo de divulgación da cultura

de transparencia, ao desenvolver tarefas de apoio ao Valedor do Pobo, na súa calidade de Comisionado da Transparencia, á hora de emitir recomendacións ou de elaborar informes previos sobre proxectos de lei ou de regulamentos en materia de transparencia e bo goberno.

III. COMPARECENCIAS ANTE O PARLAMENTO DE GALICIA

O Valedor do Pobo, como alto comisionado do Parlamento de Galicia, está obrigado a dar conta ante esta Cámara galega da xestión realizada nun informe que presentará no período ordinario de sesións. A Lei 6/1984 do Valedor do Pobo regula que esta rendición de contas ha de materializarse mediante a presentación en sede parlamentaria do informe anual de xestión así como informes extraordinarios cando a gravidade ou urxencia dos feitos o aconsellen.

Nos últimos exercicios a institución cumpriu co compromiso de presentar o informe anual á presidencia do Parlamento de Galicia nos primeiros meses do ano para que os representantes da Cámara poidan ter unha visión actualizada e contextualizada dos asuntos que afectan os cidadáns e son trasladados ao Valedor do Pobo.

O 27 de xuño de 2016, a valedora do pobo entregou á Presidencia do Parlamento de Galicia o informe anual sobre a actividade institucional despregada durante o ano 2015. O 4 de xullo, a alta comisionada parlamentaria compareceu ante a Comisión de Peticións do Parlamento de Galicia, para a presentación do mencionado informe. A memoria anual concluíu a súa tramitación parlamentaria o 12 de xullo de 2016 coa intervención da máxima representante da institución ante o Pleno da Cámara.

A valedora do pobo compareceu, así mesmo, ante a Comisión de Peticións do Parlamento de Galicia, para expoñer o Informe Extraordinario *As persoas lesbianas, gais, transexuais, bisexuais e intersexuais en Galicia. Unha análise desde o punto de vista do tecido asociativo* o 18 de febreiro de 2016. O documento foi elaborado no exercicio 2015 no marco da Lei 2/2014, do 14 de abril, pola igualdade de trato e a non discriminación de lesbianas, gais, transexuais, bisexuais e intersexuais en Galicia que, na súa disposición final segunda, faculta á institución do Valedor do Pobo como autoridade independente para velar pola igualdade de trato e non discriminación tanto no sector público como no privado, mediante o exercicio, entre outras funcións, da apertura de investigacións sobre a existencia de posibles situacións de discriminación que revistan unha especial gravidade ou relevancia.

IV- REUNIÓNS DE TRABALLO

As reunións de traballo relacionadas coas investigacións desenvolvidas pola institución do Valedor do Pobo ocupan a maior parte da axenda da organización. Mantéñense reunións asiduas con cidadáns, organizacións non gobernamentais, asociacións, organizacións sociais e representantes de diferentes administracións públicas para coñecer de primeira man as súas preocupacións e necesidades.

O desempeño das actividades propias dos intereses da cidadanía, así como a defensa dos seus dereitos constitucionais, esixe o desenvolvemento de medidas de achegamento a colectivos con intereses lexítimos e diversos, organizados ao redor de causas comúns. Neste sentido, cada ano a defensoría empéñase en coñecer o labor despregado por colectivos que traballan con persoas vulnerables ou tentan influír en mellorar as políticas públicas respecto de moi diversos asuntos.

> O Valedor do Pobo organiza habituais contactos con grupos e organizacións que traballan en contacto directo coas persoas máis vulnerables

Durante a anualidade mantivéronse numerosos encontros de traballo. Destes extraéronse conclusións relevantes e mesmo aplicables á resolución de conflitos achegados polos cidadáns a esta institución.

En paralelo prográmanse entrevistas con representantes das administracións públicas e autoridades que xestionan as políticas públicas para poñer de manifesto o criterio do Valedor do Pobo respecto de problemáticas concretas e así poder axilizar as actuacións e tratar de liquidar diferenzas de criterio, en caso necesario.

1. Reunións con representantes da administración autonómica, municipal e doutros servizos públicos

Entre os encontros bilaterais mantidos con autoridades da administración autonómica, destacan os seguintes:

-Directora xeral de avaliación da Xunta de Galicia, sobre cuestións relacionadas coas novas competencias de transparencia.

-Conselleiras de Mar e de Medio Rural para someter a repaso cuestións que os afectan en canto ás queixas recibidas da cidadanía en áreas da súa respectiva competencia.

-Directora xeral de familia, para analizar necesidades das familias numerosas e acollementos en familia extensa.

-Conselleira de Infraestruturas e Vivenda, para renovar e ampliar en convenio que a institución do Valedor do Pobo mantén co Instituto Galego de Vivenda e Solo en materia de desafiuzamentos.

Os encontros celebrados con representantes das corporacións municipais e deputados provinciais resultan imprescindibles como mecanismo para coordinar actividades e axilizar a resolución de situacións que afectan a unha ou un colectivo de persoas nas súas demarcacións. Neste 2016, a valedora do pobo viuse con:

- O alcalde de Santiago de Compostela, para someter a repaso políticas municipais en materia social.

- Alcalde da Baña, para tratar asuntos que afectan a este concello tratados nas queixas.

- Concelleiro de Educación e Cidadanía do Concello de Santiago de Compostela.

- Unha representación do grupo provincial do Partido Popular da Deputación de Pontevedra, sobre cuestións de funcionamento do ente.

- Concelleiro do PSdG do Concello de Meaño, sobre cuestións de organización e acceso á información municipal.

- Portavoz do PSdG no Concello de Valga, sobre cuestións de orde interna.

- Portavoz do PSdG no Concello de Campo Lameiro, sobre cuestións de organización municipal.

- Alcalde e tenente de alcalde de Valga, sobre cuestións de organización municipal.

Na área da Administración Xeral do Estado, destacan as reunións mantidas con representantes militares, no marco dos novos nomeamentos e despedidas protocolarias. Tamén se achegou á institución unha delegación da Embaixada de Estados Unidos en España con motivo do proceso electoral celebrado na comunidade autónoma.

Na anualidade resultaron frecuentes e fluídos os contactos cos representantes do ámbito xudicial nesta comunidade, en concreto co presidente do Tribunal Superior de Xustiza de Galicia e o Fiscal Xeral de Galicia.

As reunións mantidas con representantes parlamentarios normalmente están relacionadas con actuacións de investigación emprendidas polos grupos ou polo interese que espertan neles determinadas cuestións expostas polos cidadáns. Noutros casos enmárcanse nun contexto puramente institucional e de diálogo cos responsables do Parlamento de Galicia do que a institución do Valedor do Pobo é alta comisionada. Así resultaron habituais as reunións coa presidencia da Cámara galega e con representantes dos diferentes grupos.

Mantívose contacto, así mesmo, con representantes académicos e de goberno das tres universidades galegas. A resposta á chamada á colaboración no marco das relacións institucionais cos tres reitorados foi sempre positiva. Tamén con membros da comunidade docente cos que se colaborou de maneira habitual na organización de xornadas e/ou seminarios con obxectivos compartidos. Destacar neste contexto o contacto co decanato da Facultade de Ciencias da Educación que colaborará coa Asociación Arelas (menores transexuais) e a propia defensoría na elaboración dun interesante proxecto de investigación acerca dos comportamentos transfóbicos e homofóbicos na contorna educativa.

2. Reunións con organizacións sociais e cidadás

Ao longo do ano 2016 celebráronse reunións e entrevistas con múltiples entidades que representan intereses de diferentes grupos de cidadáns. En todas elas tratouse de trasladar á institución do Valedor do Pobo a situación na que se atopan os colectivos máis vulnerables e, por tanto, máis necesitados de protección.

Así o fixeron ao longo destes doce meses:

- Representantes da Rede Localis, que centra os seus traballos no municipalismo galego.

- Asociación CEAVIGAL (centro de acción contra a violencia de Galicia) que traballa pola erradicación da violencia de xénero e quixo denunciar a inexistencia de protocolos de actuación conxunta entre sanitarios, persoal xurídico, policial, asistentes sociais para acabar con esta lacra.

- Asociación Arelas (Asociación de Familias de Menores Transexuais) coa que se actualizou a información recollida no informe extraordinario sobre as persoas LGBTI en Galicia elaborado polo Valedor do Pobo en xullo do 2015.

- Asociación Ultreia LGTBI, para analizar unha intolerable agresión homófoba rexistrada en Santiago de Compostela no mes de febreiro.

-Unicef Galicia.

-Primeiro sindicato xitano creado en Galicia.

-Fundación Galega contra o Narcotráfico.

-Fundación Meniños.

-Cruz Vermella en Galicia.

-Secretariado Xitano.

-FEAFES Galicia.

Algúns destes encontros derivaron na apertura de investigacións e estudos monográficos respecto das problemáticas expostas.

Noutros casos, son as persoas afectadas por diferentes problemas expostos nas queixas as que solicitan achegarse en persoa ao titular da institución do Valedor do Pobo para solicitar amparo. Desde a defensoría ofrécese audiencia, como regra xeral, a todas as persoas que solicitan explicar a súa problemática.

A valedoría da voz e escoita a todas as persoas que solicitan explicar a súa problemática

Así, polo despacho da actual valedora pasaron persoas de moi diversa procedencia e con problemas igual de diferentes. A mediación converteuse nun instrumento recorrente na resolución de moitos dos seus conflitos. Así, por exemplo, deuse audiencia a:

- Representantes de familias que reclaman melloras na atención educativa domiciliaria prestada na nosa comunidade.

- SOS Sanidade Pública, para tratar a problemática do acceso a medicamentos por parte dos enfermos oncolóxicos.

- Un grupo de profesores da Universidade da Coruña sobre as dificultades de promoción do profesorado no ente académico.

- Profesores acreditados a catedráticos da Universidade de Santiago para dar a coñecer se situación ante as dificultades de acceder á cátedra.

- Plataforma Casas Vellas en defensa da fraga de Catasós.

- Plataforma *Non á fusión* Cerdedo-Cotobade.

- Representantes de CC.OO. da Cidade Infantil Príncipe Felipe de Pontevedra, para denunciar a infrautilización das instalacións e estado deste centro.

- Representantes das asociacións Compostela Monumental e Compostela Vella por problemas de convivencia cidadá no centro histórico de Santiago.

-Representantes das plataformas de traballadores dos servizos 061 e 112 para expoñer as súas inquietudes en relación co traslado destes servizos ao novo centro base da Estrada.

- Representantes da sociedade Cinexpo que xestiona salas de cinema en Galicia, sobre o problema do acceso de nenos diabéticos con mochilas aos recintos.

-Representantes da Asociación ANEDIA e ASEDEII de Pontevedra para tratar os problemas de acceso ás salas de cinema de menores e adultos con mochilas nas que inclúen material hixiénico e sanitario que precisan.

- Representantes sindicais de funcionarios do ámbito xudicial de Galicia de SPJ-USO.

-Asociación de pacientes do CHUS, hospital de Santiago para denunciar a saturación dos servizos de urxencias.

> A mediación converteuse nun instrumento recorrente para a resolución de moitos dos conflitos que chegan ao Valedor do Pobo

Especial atención merece o encontro que anualmente esta institución celebra con motivo da conmemoración do Día para a Erradicación da Pobreza e que permite ao Valedor do Pobo estar en contacto cos interlocutores das principais organizacións que traballan pola inclusión en Galicia, todas elas integradas na Rede EAPN contra a pobreza.

3. Reunións con empresas e entidades de servizos públicos

Nos últimos exercicios a institución do Valedor do Pobo instaurou os contactos informais de colaboración con outras entidades que, polo seu carácter privado, non se atopan entre os órganos obxecto de supervisión. A especial alarma social emanada dalgunha das problemáticas detectadas, por exemplo, na área dos servizos bancarios ou das subministracións e servizos públicos, permitiu establecer canles directas de comunicación entre o Valedor do Pobo e diferentes axentes. Nestas ocasións a receptividade foi máxima, do mesmo xeito que as ganas de colaborar en prol dos dereitos dos cidadáns e a calidade na atención dispensada.

Durante o ano 2016 estas relacións mantivéronse. Foi o caso dos encontros celebrados con directivos do Banco Sabadell (antigo Banco Galego) e coa Dirección Xeral de Corporación da Banca, así como cos responsables da empresa Viaqua.

V- ENCONTROS E ACTOS OFICIAIS

A institución do Valedor do Pobo e, en especial a titular e o adxunto, son convidados cada ano para asistir a diversos actos oficiais en representación da institución. Entre eles inclúense homenaxes, actividades conmemorativas, festividades, entrega de distincións, etc.

Como en anos anteriores, a titular da defensoría estivo presente no acto solemne celebrado con motivo do XXXVIII aniversario da Constitución na Delegación do Goberno da Coruña, así como na apertura do ano académico, o ano xudicial e outros actos de conmemoración do Día de Galicia, o Apóstolo e as celebracións do Día das Letras Galegas.

Merece mención a participación da valedora do pobo e representantes do seu equipo en actos celebrados en sede parlamentaria. Así representantes da institución estiveron presentes na presentación da publicación dos libros de discursos parlamentarios dos ex presidentes da Xunta de Galicia ou na entrega das medallas do Parlamento de Galicia aos ex presidentes desta Cámara.

A valedora do pobo participou, así mesmo, no acto solemne de toma de posesión do novo presidente da Xunta de Galicia en data do 12 de novembro de 2016, así como na apertura da X Lexislatura.

Un ano máis, a institución do Valedor do Pobo estivo representada nos tradicionais actos militares convocados pola Forza Loxística Operativa, o mando do Aeródromo Militar de Santiago e/ou a Delegación de Defensa.

Non menos tradicional resulta a participación da defensoría na Escola de Verán que cada ano acolle o Pazo de Mariñán dirixidas ao ámbito xudicial, onde impartiu un relatorio no marco do Curso para fiscais. A actual valedora estivo presente, así mesmo, na apertura do curso académico da Real Academia Galega de Xurisprudencia e Lexislación á que pertence.

VI- ACTIVIDADES DE COLABORACIÓN, DIVULGACIÓN E PEDAGOXÍA DE DEREITOS

Parte importante da misión despregada por este alto comisionado parlamentario en relación coa salvagarda dos dereitos humanos aséntase nas políticas de comunicación e divulgación deses principios inherentes á cidadanía. Cada ano a defensoría intensifica os seus esforzos para estar presente nos principais foros públicos e institucionais, co obxectivo de manter a súa vinculación coa realidade e coñecer de primeira man as inquedanzas das persoas ás que “valemos”.

Desenvolvéronse na anualidade diversas iniciativas informativas. Púxose o foco na promoción da actividade investigadora e formativa en materia de dereitos coa proposta de seminarios técnicos de organización propia e colaborativa nos que tomamos parte. O intercambio científico de coñecementos en áreas como a dos dereitos da muller, os menores, a educación ou o uso seguro das tecnoloxías converteuse nun elemento case imprescindible no desenvolvemento das funcións da institución.

Consolidáronse as accións para o intercambio de coñecemento en aspectos relacionados cos dereitos da muller, os menores, a educación ou o uso seguro das tecnoloxías

Os menores e as súas vulnerabilidades estiveron presentes en moitas das actuacións. Por este motivo traballamos en contacto coa comunidade educativa que nos permite lanzar as nosas mensaxes aos máis novos de maneira directa e por medio dos profesionais docentes.

1. Grupo de traballo sobre a escolarización hospitalaria e domiciliaria

A valedora do pobo comprometeuse coa Confederación de ANPAS Galegas nesta anualidade a estudar a necesidade de atención educativa que precisan os escolares que padecen enfermidades. Para iso puxo a disposición das asociacións a experiencia acumulada pola institución do Valedor do Pobo nos últimos anos en mans dun grupo de traballo que poida someter a análise as necesidades educativas dos nenos enfermos, tanto no ámbito hospitalario como domiciliario.

Trátase de tentar de mellorar a atención escolar que reciben os alumnos que teñen que permanecer afastados dos seus centros por motivo de diferentes doenzas, ben en réxime de ingreso hospitalario ou nos seus propios domicilios. O máis importante neste campo é que os estudantes poidan ter cuberto, con todas as garantías, o seu dereito á educación.

2. Respaldo ao programa de adopcións especiais

A valedora do pobo e a directora xeral da Fundación Meniños presentaron o 10 de xuño na sede da defensoría o programa de adopcións para nenos e nenas con circunstancias especiais que desenvolve esta entidade en Galicia. O obxectivo da iniciativa non foi outro que facer un chamamento á sociedade ante a necesidade de atopar familias galegas dispostas a adoptar a estes nenos con necesidades especiais para ofrecerlles o ambiente familiar estable e seguro que non poden ter cos seus pais biolóxicos.

O programa está centrado nos nenos, nenas e adolescentes que se atopan residindo en centros de protección e que presentan necesidades especiais (grupos de tres ou máis irmáns, con discapacidade ou enfermidade, ou que se atopen en circunstancia que dificulte a súa adopción). O Valedor do Pobo apoia os programas desenvolvidos nesta liña

pola Fundación Meniños, que ofrece ás familias voluntarias un amplo sistema de orientación, apoio técnico e asesoramento para que o proceso se desenvolva de maneira satisfactoria.

3. Divulgación de novas funcións

Coa entrada en vigor, o 7 de marzo de 2016, da Lei 1/2016, do 18 de xaneiro, de transparencia e bo goberno, a institución do Valedor do Pobo reforzou a súa comunicación para transmitir á cidadanía, de maneira clara cal sería o seu novo rol no control da transparencia. Reforzouse a comunicación en medios electrónicos e tradicionais, así como a divulgación en redes sociais destas novas funcións.

O capítulo V desa lei regula os mecanismos de control necesarios para o cumprimento das obrigacións de transparencia, e atribúe á institución do Valedor do Pobo novas responsabilidades nesta materia. A norma implica dobremente á institución ao outorgarlle as funcións propias do Comisionado de Transparencia e ao adscribirlle a denominada Comisión da Transparencia como órgano colexiado independente que resolverá as reclamacións relacionadas cos problemas de acceso á información pública.

Con carácter previo á entrada en vigor da lei galega reguladora da transparencia, a valedora contactou con cada un dos membros das institucións representadas na Comisión, co obxecto de axilizar os nomeamentos. As entidades resolveron as súas designacións polos pertinentes procedementos internos con axilidade, o que permitiu celebrar no mes de maio a primeira reunión constitutiva da Comisión da Transparencia.

4. Un ano de web renovada

A páxina web da institución do Valedor do Pobo (www.valedordopobo.gal) incrementou nun 58 por cento o número de páxinas visitadas no seu primeiro ano de vida. Desde a súa posta en marcha, o 27 de xaneiro de 2015, ata o xaneiro de 2016, a web sumou un total de 67.515 páxinas vistas, o que supuxo un notable incremento respecto das 42.705 no conxunto do ano 2014. Do mesmo xeito, as visitas únicas creceron nun 18,5 por cento, pasando das 23.725 de 2014 ás 28.131 de 2015.

A renovada páxina web do Valedor do Pobo incrementou nun 58% o número de páxinas visitadas nun ano.

Estas cifras reforzan a aposta da institución polos mecanismos directos de comunicación entre a valedora e a cidadanía. Entre as prestacións desta nova páxina, inclúese a posibilidade de que os cidadáns poidan tramitar as súas queixas a través dun sinxelo formulario. Así mesmo, a web ofrece a oportunidade de consultar todos os informes anuais e extraordinarios publicados pola institución. Tamén se inclúe, de acordo coa nova lexislación en materia de transparencia, toda a información referente ao funcionamento do organismo (institucional, estatística, económica, de persoal, de contratación, etc.).

Os datos das redes sociais tamén confirman a aposta da institución polas novas canles de comunicación. A conta de Twitter (@valedordopobo) experimentou un crecemento do 131 por cento no número de mencións, así como un aumento do 33 por cento no número de seguidores, alcanzando un total de 1.732. En Facebook, a páxina do Valedor do Pobo, que tamén é unha activa canle de comunicación para atender as reclamacións dos cidadáns, incrementou nun 44% o seu número de seguidores.

O incremento da actividade a través de Internet demostra o compromiso da institución coa cidadanía a través das novas tecnoloxías. Desde a posta en marcha do novo portal, incrementáronse de maneira notable as entradas de queixas e as consultas recibidas a través deste soporte. Do mesmo xeito, tanto a web como as redes sociais ofrecen un seguimento actualizado da actividade institucional da valedora e a súa relación cos axentes sociais de Galicia.

5. Convenio para asistir a persoas en risco de perder a vivenda

A valedora do pobo, Milagros Otero Parga, e a conselleira de Infraestruturas e Vivenda, Ethel Vázquez, asinaron o 6 de setembro nas dependencias do Valedor do Pobo un novo acordo de colaboración para mellorar a información e asistencia ás persoas afectadas por execucións hipotecarias ou por desafiuzamento por falta de pagamento das rendas de alugueiro.

O convenio veu a revalidar os compromisos adquiridos un ano antes para mellorar a comunicación entre ambas as institucións en relación a persoas afectadas pola perda da vivenda habitual. O obxectivo foi dobre: por unha banda mellorar a atención e a información sobre os seus dereitos e sobre as medidas que as administracións poñen á súa disposición e, por outra banda, dar resposta áxil ás demandas dos afectados por estes procedementos, moitas delas chegadas á institución do Valedor.

Como unha das novidades, o convenio ampliou a súa cobertura aos galegos e galegas afectadas por desafiuzamento por falta de pagamento de alugueiro. O novo texto garante, por outra banda, o seguimento de cada un dos casos coñecidos pola institución do Valedor e trasladados ao departamento da Xunta de Galicia. Deste xeito, unha vez feitas as valoracións para o encaixe das persoas afectadas nalgún dos programas activos en materia de vivenda e de informar aos afectados das súas posibilidades, o Instituto Galego de Vivenda e Solo(IGVS) comprométese a remitir unha memoria do actuado á defensoría.

O convenio renovado co Instituto Galego da Vivenda e do Solo estendeu a súa cobertura ás persoas afectadas por desafiuzamento polo non aboamento do alugueiro

Durante o ano 2015 e 2016 recibíronse ante a institución do Valedor do Pobo unha trintena de queixas por desafiuzamento, que supuxo un incremento significativo respecto do ano 2014. A maioría delas foron relativas a desafiuzamentos da vivenda habitual por procedementos de execución hipotecaria aínda que nos últimos meses detectouse un incremento das motivadas pola falta de pago das rendas.

A vixencia desta problemática conduciu á defensoría e ao IGVS para seguir colaborando nesta materia mediante a firma do convenio coa única función de asegurar a efectividade do dereito.

6. Formación de profesionais en materia de transparencia

A institución do Valedor do Pobo colaborou no desenvolvemento do primeiro curso superior de especialización en transparencia, bo goberno e información pública celebrado en Galicia. Foi posible grazas á firma dun convenio entre a defensoría, Vicepresidencia da Xunta de Galicia, o Consello de Contas e a Escola Galega de Administración Pública. Neste ofreceuse formación específica en materia de transparencia a empregados públicos e profesionais.

O curso de especialización desenvolveuse entre os meses de novembro de 2016 e xaneiro de 2017, e repartiuse entre sesións presenciais e en liña. Estivo aberto a persoal público e a profesionais que estean en posesión do título de doutor, licenciado, diplomado, graduado, arquitecto, enxeñeiro, arquitecto técnico e enxeñeiro técnico.

A actividade formativa abordou, entre outros eixos de traballo, aspectos relacionados coa normativa de aplicación en materia de transparencia, acceso á información pública e bo goberno e os mecanismos dos que dispoñen as diferentes administracións para implementar políticas de transparencia, entre outras cuestións.

A valedora do pobo impartiu unha *master class* na sesión de apertura.

7. Visitas aos concellos

O programa de encontro coa cidadanía, implantado pola actual valedora no ano 2015, permitiu a esta desprazarse a diferentes localidades galegas no exercicio 2016. Deste xeito, unha delegación da defensoría, coa titular á cabeza, desprazouse neste período a: Ferrol (17 de febreiro), Pontevedra (18 de maio), Viveiro (3 de novembro) e O Barco (20 de decembro).

Con estas visitas a institución mantén contacto coas alcaldías para instar á súa colaboración co obxectivo de axilizar as queixas que lles incumban e resultar máis eficaces na resolución destas.

As actividades de atención directa á veciñanza celébranse nos concellos de xeito presencial e contan coa participación da valedora

Especialmente útiles resultaron os encontros coa cidadanía que se organizan con motivo dos desprazamentos. É a propia valedora a que dá resposta ás súas peticións, queixas, consideracións e exposicións. As actividades de atención directa ao veciño celébranse de maneira presencial, e con participación da defensora, en espazos municipais de carácter cidadán, cultural ou social que determinan as institucións.

Estas actividades contribúen á creación dunha auténtica cultura de dereitos entre a poboación e a transmitir cales son os mecanismos para poder exercelos. O principio de proximidade, o contacto directo coa poboación, é un dos valores destas accións. A cidadanía ten dereito a unha presenza próxima da defensora. Moitas das queixas expostas nestes encontros son tramitadas (e resoltas) con gran inmediatez. Noutros casos deron lugar a actuacións de mediación exitosas e a logros de gran relevancia. Sirva como exemplo a mediación cos responsables dos cinemas de Pontevedra e as asociacións de

nenos diabéticos e persoas con enfermidade intestinal para garantir o acceso ás salas coas súas mochilas.

> Moitas das queixas expostas nos encontros realizados nos municipios son tramitadas e resoltas con gran inmediatez

Desde o Valedor do Pobo considérase que a defensa dos dereitos humanos debe ser unha tarefa para desenvolver en rede, con implicación de todos os axentes públicos.

8. Día Internacional para a erradicación da pobreza

Un ano máis, no marco do Día Internacional para a Erradicación da Pobreza, o Valedor do Pobo acolleu o acto institucional promovido pola Rede Galega contra a Pobreza (EAPN Galicia), CERMI Galicia e a Coordinadora Galega de ONGD. Estas entidades presentaron os principais retos na loita contra a pobreza e a exclusión social no ano precedente, así como os principais indicadores nesta materia como resultado do informe sobre o estado da pobreza 2016.

Baixo o lema *Somos persoas, non expedientes!*, un axente intercultural da Fundación Secretariado Xitano en Lugo e unha traballadora social en Autismo Galicia presentaron o manifesto realizado pola rede EAPN coas conclusións *do VII Seminario de Participación Inclusiva* celebrado en Santiago que contou coa participación da valedora.

No acto estiveron presentes membros da administración autonómica, dos grupos políticos con representación parlamentaria e numerosos membros das plataformas e organizacións sociais que traballan na nosa comunidade pola inclusión social.

9. Loito polo falecemento de don José Ramón Vázquez Sandes (ex valedor).

A institución do Valedor do Pobo tivo que lamentar na anualidade 2016 a perda de José Ramón Vázquez Sandes, o que fora segundo valedor do pobo de Galicia, posto que ocupou entre os anos 2002 e 2007. A institución transmitiu o pésame de todo o equipo do Valedor do Pobo á súa familia e achegados, ante a perda dun bo home que contribuíu de maneira notoria a escoitar e traballar “sen límites” na defensa dos dereitos da cidadanía galega.

José Ramón Vázquez Sandes nacera o 01 de setembro de 1929 en Santa María de Neda (A Coruña). Ingresou na carreira xudicial no ano 1956 e o seu primeiro destino foi no Xulgado de Primeira Instancia de Sepúlveda (Segovia), desenvolvendo a súa función de xuíz nos xulgados de Salas de los Infantes (Burgos) e de Noia. Ascendeu a maxistrado no ano 1970 e foi destinado durante dous anos en Badaxoz, incorporándose despois á Audiencia Provincial de Pontevedra.

En 1985 foi nomeado presidente da Audiencia Provincial de Salamanca, exercendo o devandito cargo ata que, no ano 1990, foi nomeado Presidente do Tribunal Superior de Xustiza de Galicia, posto que ocupou ata a súa xubilación en 1999. Durante os anos 2001 a 2002 exerceu as súas funcións como maxistrado emérito do Tribunal Supremo.

O día 19 de febreiro de 2002 foi nomeado Valedor do Pobo polo Pleno do Parlamento de Galicia, cargo do que tomou posesión o día 1 de marzo dese mesmo ano e que ocupou ata a chegada en xullo de 2007 do seu sucesor, Benigno López González.

Como recoñecemento ao seu labor foi distinguido, entre outros méritos, coa Medalla Castelao, a Cruz de Honra de San Raimundo de Peñafort, a Cruz do Mérito Policial e a Gran Cruz do Mérito Militar.

Sempre deixará un bo recordo na institución do Valedor do Pobo.

10. Colaborando pola accesibilidade

A institución asinou no mes de decembro un convenio de colaboración coa Organización Nacional de Cegos Españois (ONCE), a Confederación Galega de Persoas con Discapacidade (COGAMI), Fademga Plena Inclusión Galicia e a Federación de Asociacións de Persoas Xordas de Galicia (FAXPG) para avanzar na elaboración dun Informe Extraordinario sobre accesibilidade. En virtude do acordo, as catro entidades colaborarán durante este 2017 coa institución do Valedor mediante a realización de comprobacións sistematizadas sobre os niveis de accesibilidade no medio urbano e rural da comunidade.

O informe abordará a accesibilidade desde un punto de vista moi amplo, de aí a necesidade de dispoñer de apoio técnico das entidades asinantes. A ONCE encargarase de realizar o estudo da accesibilidade que afecta de maneira singular ás persoas con discapacidade visual. FADEMGA, pola súa banda, efectuará comprobación sobre os problemas que neste ámbito afectan as persoas con discapacidade intelectual. A Federación de Asociacións de Persoas Xordas centrará a atención nas barreiras das

persoas con discapacidade auditiva. COGAMI encargarase das persoas con mobilidade reducida e redactará o documento final de todas as entidades, que se incorporará como anexo ao Informe Extraordinario sobre accesibilidade no que traballa a institución do Valedor do Pobo desde hai meses.

O ano 2020 será un momento clave para Europa xa que se alcanza o horizonte da Estratexia Europea sobre discapacidade 2010-2020 que, como obxectivo xeral, persegue o acceso das persoas con discapacidade, nas mesmas condicións que o resto da poboación, á contorna física, ao transporte, ás tecnoloxías e os sistemas da información e as comunicacións (TIC), e a outras instalacións e servizos.

Tanto en España como en Galicia o 2017, ano elixido polo Valedor para elaborar este informe, será relevante nesta materia. A nivel estatal porque o 4 de decembro de 2017 é a data límite para que todos os edificios cumpran coas condicións de accesibilidade emanadas do Código Técnico de Edificación. En Galicia, porque a entrada en vigor da Lei 10/2014, do 3 de decembro, de accesibilidade, outorgou á Xunta de Galicia dous anos para aprobar o seu regulamento de desenvolvemento e o código de accesibilidade que contemple todas as normas técnicas aplicables neste ámbito.

> O Valedor do Pobo traballa na elaboración dunha diagnose das dificultades de accesibilidade física e sensorial que afectan ás persoas na comunidade

O discurso que indica que a accesibilidade debe substituír á discapacidade nun prazo curto de tempo é incontestable. A contribución do Valedor do Pobo pasa pola necesidade de realizar unha diagnose das dificultades de accesibilidade física e sensorial que afectan as persoas na comunidade. O convenio supón un importante punto de partida.

11. Publicación "En familia!", un libro que fomenta valores de tolerancia

O Valedor do Pobo colaborou na edición en galego do libro *En familia!* distinguido en Alemaña co Premio Nacional de Literatura Infantil e Xuvenil. Esta publicación dirixida aos máis novos profunda cunha enorme naturalidade nos diferentes modelos familiares e de convivencia existentes na actualidade. A institución apoiou a edición por tratarse dunha publicación que se atopa moi en sintonía cos valores que defende sobre todo entre o ámbito escolar en favor da tolerancia, a non discriminación e a educación na igualdade.

Esta publicación é un exemplo máis do traballo desenvolvido pola defensoría na área de non discriminación por razóns de identidade de xénero e/ou orientación sexual. Exemplares do libro foron entregados a centros educativos da comunidade e a cada un dos grupos de escolares que visitan a defensoría como actividade cultural en horario lectivo.

VII- RELACIÓN CON OUTROS *OMBUDSMAN* E DEFENSORES

Nos últimos anos consolidáronse encontros de contido temático que permiten aos defensores compartir experiencias e axuntar criterios cando as problemáticas sociais resultan comúns nos seus diferentes ámbitos xeográficos. Estes contactos convertéronse en referencias á hora de actualizar as análises sobre a vixencia dos dereitos humanos, constitucionais e estatutarios e de posta ao día das diferentes interpretacións.

Estas cuestións principais propiciaron o encontro entre os defensores autonómicos e a súa homóloga estatal ao longo do exercicio:

El 26 de abril a valedora do pobo estivo presente no Seminario Internacional sobre os desafíos contemporáneos e ameazas aos que se enfrontan os dereitos humanos, e o labor das institucións de *ombudsman* fronte aos citados desafíos e ameazas. Este estivo convocado polo Síndic de Greuges de Cataluña, presidente do capítulo europeo do Instituto Internacional do Ombudsman (IIO).

Nos últimos tempos, as preocupacións respecto da seguridade creceron en Europa e no resto do mundo, poñendo en risco dereitos humanos fundamentais como a liberdade de expresión e a privacidade. Así mesmo, a crise dos refuxiados, que se engade aos continuos movementos migratorios, non só constitúe un reto solidario, senón tamén incorre no risco de incrementar o racismo e a xenofobia. Todo iso ocorre no contexto dunha profunda crise económica e financeira que ameaza os dereitos sociais e pon a grandes sectores das nosas sociedades nunha situación de risco. As políticas públicas a nivel estatal e internacional deben abordar estes fenómenos con xenerosidade e pleno respecto aos dereitos humanos, e as oficinas dos defensores do pobo deben prestar especial atención á lexislación e ás prácticas administrativas que conculcan dereitos.

A estas formulacións súmase o feito de que as institucións de Ombudsman en si mesmas centran o debate sobre as garantías dos dereitos humanos. Por unha banda, moitas delas están a adquirir novas funcións e competencias, en áreas tan diversas como a prevención da tortura, a resolución alternativa de conflitos, a transparencia e o acceso á información

ou dos dereitos LGBTI, entre outras. Por outro, con todo, moitas destas institucións están ameazadas polos ataques á súa independencia pola falta de recursos ou pola desaparición.

> As institucións de Ombudsman centralizan o debate sobre as garantías dos dereitos humanos

Neste contexto, a valedora do pobo, xunto ao seu adxunto e homólogos doutras comunidades autónomas participaron das interesantes reflexións achegadas por relatoras de diferente procedencia europea. As xornadas terán continuidade tamén neste 2017.

As XXXI Xornadas de Coordinación de Defensores do Pobo celebráronse en 2016 no Parlamento de Navarra, durante os días 21 e 22 de setembro. Abordaron a temática da contaminación acústica desde todas as súas perspectivas.

O Defensor del Pueblo, o Defensor del Pueblo Andaluz, o Síndic de Greuges de Catalunya, o Valedor do Pobo de Galicia, o Deputado del Común de Canarias, o Ararteko do País Vasco, o Justicia de Aragón, o Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, o Procurador del Común de Castela e León e o Defensor del Pueblo de Navarra, acordaron un decálogo tras a súa análise da *invasión do domicilio por ruídos: a inviolabilidade do domicilio e o dereito á integridade física e psíquica*. Reprodúcese a continuación o seu texto íntegro:

DECÁLOGO DE LAS DEFENSORÍAS DEL PUEBLO CONTRA EL RUIDO

En defensa del derecho de la ciudadanía a un domicilio libre de ruido.

Las defensorías del pueblo, conscientes de la incidencia negativa que en la calidad de vida de la ciudadanía tiene la contaminación acústica, desean postular una serie de medidas destinadas a garantizar de manera real y efectiva los derechos constitucionales que pueden ser vulnerados por su impacto.

Entre tales derechos, y de acuerdo con una consolidada jurisprudencia del Tribunal Europeo de Derechos Humanos, del Tribunal Constitucional y del Tribunal Supremo, destacan los derechos fundamentales a la integridad física y psíquica, la intimidad personal y familiar y la inviolabilidad del domicilio, así como los derechos de todos a un medio ambiente adecuado y a la protección de la salud. Estos derechos se agrupan en lo que se ha dado en llamar el derecho de las personas al descanso y al silencio en su domicilio.

Sin perjuicio de recordar que el respeto al disfrute de estos derechos es una obligación no solo de los poderes públicos, sino también de la sociedad civil, consideramos que:

1º. Los poderes públicos (y, en particular, las administraciones competentes) deben promover cambios en las prácticas sociales que originan la contaminación acústica e impulsar la concienciación de la sociedad sobre sus perniciosas consecuencias para la ciudadanía, mediante la educación escolar y campañas formativas e informativas dirigidas a sensibilizar a la población.

El ruido debe ser tratado como un problema de entidad que afecta seriamente a la calidad de vida de las personas.

2º. La garantía del derecho a un medio ambiente adecuado en los espacios rural y urbano y, de manera singular, en las viviendas, exige que los poderes públicos sean conscientes y asuman su función pública de control ambiental de la contaminación acústica, cualquiera que sea el foco emisor que la origine, cuando se superan los límites establecidos por las normas.

El ejercicio de esta función pública, como expresión de una buena administración al servicio de la ciudadanía, debe tener como objetivo irrenunciable garantizar el derecho a un domicilio libre de ruidos que permita a sus residentes disfrutar de su derecho al descanso.

3º. Con esta finalidad, las administraciones públicas deben ejercer, de forma eficaz y eficiente, las potestades que tienen asignadas en el ámbito de la ordenación del territorio, la planificación urbanística y el control y la disciplina ambiental, con el objeto de prevenir, evitar, y en su caso, suprimir la contaminación acústica que impida o limite el ejercicio de los derechos fundamentales.

4º. El ejercicio de la función pública relacionada con el control de la contaminación acústica hace necesario, además, que se elaboren planes de inspección dirigidos a verificar de oficio que los establecimientos e instalaciones que generan contaminación acústica dispongan de las correspondientes autorizaciones administrativas para su funcionamiento y que se respete el cumplimiento de las medidas correctoras impuestas.

5º. Las administraciones autonómicas, provinciales y locales deben promover un marco de coordinación y colaboración que garantice que todos los municipios puedan ejercer de una manera efectiva las potestades administrativas que tienen asignadas, garantizando la igualdad en la tutela y disfrute de los derechos fundamentales, con independencia del lugar en el que resida la ciudadanía.

6º. Asimismo, y con la finalidad de que los municipios puedan ejercer las competencias que tienen asignadas en este ámbito, ya sea por medios propios o por vía de colaboración con otras administraciones públicas, deben poder contar con los medios técnicos y personales necesarios que permitan crear en todo el territorio, urbano o rural, un servicio público de inspección y control de ruido.

Se debería reconocer e impulsar el papel de la policía ambiental (en cualquiera de sus niveles: local, provincial o autonómico) como una institución clave en la detección rápida de este problema, en cuanto a las posibilidades de inspección "in situ", en el foco de emisión de los ruidos, una correcta medición de los niveles de ruido en los domicilios y, en su caso, intervención cautelar.

7º. Las administraciones públicas no solo deben dar respuesta e impulso a las denuncias por exceso de ruido en los domicilios que planteen las personas afectadas, sino que deben, también, hacer un seguimiento de las medidas que se adoptan, facilitando medios para que la ciudadanía, de manera transparente, pueda ser informada de la adopción de tales medidas o para que, en su caso, pueda denunciar la inactividad de las autoridades y funcionarios ante sus reclamaciones. Asimismo, deben dar cumplimiento sin dilación a las sentencias de los tribunales de justicia, (sobre todo, del Tribunal Europeo de los Derechos Humanos) que dan amparo a ciudadanos concretos en casos probados de vulneración de sus derechos.

8º. Sería aconsejable que las administraciones públicas promovieran mesas o foros de participación ciudadana para la gestión de conflictos sociales derivados del exceso de locales de ocio nocturno o por el funcionamiento de actividades que generen molestias de convivencia graves y continuadas.

9º. Aunque lo deseable en un Estado de derecho es que la tutela del derecho de los ciudadanos a un domicilio libre de inmisiones acústicas que no tienen el deber jurídico de soportar, se ejerza por los órganos que tienen encomendada la potestad para ejercer esa función pública, las defensorías valoran de manera positiva las actuaciones de jueces, tribunales de justicia y fiscales a la hora de garantizar los derechos vulnerados por la contaminación acústica, cuando estos no son debidamente protegidos por las autoridades y funcionarios responsables en sede administrativa.

10º. Las defensorías del pueblo remarcan su compromiso con la protección de los derechos fundamentales de la ciudadanía cuando estos sean vulnerados por causa de la contaminación acústica.

Con esa finalidad, se comprometen a realizar cuantas acciones estén legalmente a su alcance para proteger de manera eficaz el derecho de la ciudadanía a residir en un domicilio libre de ruido, incluso poniendo en conocimiento de la Fiscalía aquellos casos en que observen vulneraciones de derechos de la ciudadanía con una posible relevancia penal.

Asimismo, las defensorías del pueblo se comprometen a promover actuaciones de información, coordinación y divulgación de buenas prácticas en los ayuntamientos con objeto de fomentar la adopción de medidas de distinta naturaleza para prevenir o gestionar los conflictos ambientales, así como a ayudar a los ciudadanos damnificados en la orientación jurídica que resulte necesaria para que estos puedan ejercer acciones en defensa de sus derechos en los órdenes competentes.

Pamplona, 23 septiembre 2016.

O 5 de outubro, a oficina do Defensor del Pueblo e ACNUR organizaron en Madrid as xornadas *Acollida e integración de refuxiados en España*, que contaron coa presenza da

valedora do pobo. As sesións, na que participaron representantes de todas as administracións e dos defensores do pobo serviron como foro para facer un chamamento conxunto aos poderes públicos para que impulsen programas de acollida e integración de refuxiados. Tamén se lembrou que España debe cumprir cos compromisos adquiridos no ámbito da protección internacional. Como resultado do encontro, con base en información recompilada por medio de cuestionarios previos ás xornadas e no discutido nos grupos de traballo, difundiuse un documento de conclusións e propostas ao que se adheriu o Valedor do Pobo e que reproducimos nas seguintes liñas:

CONCLUSIONES

En este momento asistimos a máximos históricos de desplazamientos forzosos por conflicto: más de 65 millones donde 9 de cada 10 refugiados están acogidos en los países próximos a las zonas de conflicto que están desbordados.

Se constata también la necesidad de asumir que la responsabilidad de buscar soluciones a la situación de los refugiados y de protegerlos es colectiva, como quedó reflejado en la Declaración de Nueva York firmada por 193 países y la Cumbre de refugiados del 19 y 20 de septiembre.

El reparto de responsabilidades en materia de refugiados es un asunto de ámbito europeo. Apoyar y aplicar los compromisos de la UE en reubicación y reasentamiento, como solicita la Comisión Europea (CE).

Se trata de un desafío global y regional ante el que España no puede sustraerse. Hasta la fecha, España ha acogido aproximadamente al 1% de los solicitantes de asilo de la UE.

La sociedad española ha mandado un mensaje muy claro de querer estar en primera línea de las soluciones y de la acogida solidaria.

La Comisión Europea así como Italia y Grecia solicitan una respuesta más ágil en los mecanismos de reubicación de refugiados por parte de los países miembros de la UE, particularmente de aquellos con cifras más bajas.

España además ha aceptado compromisos vinculantes en materia de asilo, acogida e integración de solicitantes de asilo y refugiados (Convención de 1951; ley asilo y de Protección Subsidiaria, Directivas europeas, Agenda de Migraciones de la CE) y, finalmente, la Declaración de Nueva York aprobada el 19 de septiembre, constata que la responsabilidad de proteger a los refugiados es una responsabilidad colectiva.

Se constata también el desafío cada vez mayor que supone para el sistema español de asilo, tal y como está concebido, la adecuada acogida e integración de un creciente número de solicitantes de asilo y refugiados que llegan tanto de forma espontánea como bajo cuotas de reubicación, reasentamiento u otro tipo.

Es indiscutible la competencia del Gobierno central en las cuestiones de protección internacional, determinación del estatuto de refugiado y políticas de admisión de extranjeros, pero también es cierto que las administraciones regionales y municipales tienen competencias en muchos aspectos relativos a la integración de los refugiados que van a vivir en sus ciudades (educación, sanidad, servicios sociales, empleo).

Muchas Administraciones regionales y municipales han realizado ofrecimientos muy concretos y generosos en materia de acogida e integración. Es esencial buscar formas de dar respuesta a las necesidades de los refugiados conjugando los compromisos adquiridos por España y los ofrecimientos y las competencias de todas las administraciones.

Las palabras clave que más se han repetido a lo largo de la jornada han sido: comunicación, coordinación, transparencia, corresponsabilidad y planificación.

En todos los debates de la jornada se ha apreciado que la información no fluye o fluye de manera fragmentaria, fluye tarde y no a todos los actores que deberían participar. Se reclama un modelo más dinámico y participativo de coordinación, estructurado y predecible que aúne esfuerzos y recursos.

Hay una gran conciencia de que el país no puede permitirse perder todo el caudal de solidaridad que ha despertado la crisis de refugiados en el Mediterráneo y provocar más frustración por no ser capaces de dar una respuesta en un tiempo razonable.

En cuanto a la acogida bajo los programas de reubicación y reasentamiento, quedan por llegar a España aproximadamente el 96% de las personas a las que España se comprometió a acoger bajo la Agenda de Migraciones de la UE en 2015 (unas 17.500) y el compromiso se debería materializar antes de finales de 2017.

Se constata también la necesidad de hacer participar a los nuevos actores que han surgido desde distintos ámbitos públicos y privados. El trabajo conjunto entre éstos y las administraciones y entidades más experimentadas en la acogida e integración de refugiados en España, es esencial para afrontar los actuales retos del sistema. Es un desafío que afecta a toda la sociedad española.

Se manifiesta claramente un interés de administraciones regionales y locales por formar parte más activa en todo el proceso de planificación, acogida e integración de refugiados, bajo la coordinación del Gobierno central y contando con las organizaciones especializadas.

PROPUESTAS

Desarrollar una comunicación fluida y directa entre Administración Central, CCAA y Ayuntamientos sobre los programas y planes de acogida e integración a refugiados. Se requiere claridad sobre quién planifica, evalúa y ejecuta los programas. Las CCAA y Municipios tienen sus propias competencias en materia de integración que deben ejercer, no como agentes subsidiarios, sino como parte activa de un plan estratégico en acogida e integración de refugiados.

Reclamar un instrumento de coordinación ágil para la acogida e integración de refugiados en España en el que participen las administraciones regionales y locales, lo que permitiría mayor predictibilidad, eficiencia en recursos y en la preparación de planes de asistencia a corto, medio y largo plazo. Se podría llevar a cabo a través de un Plan de Acción en España, bajo la coordinación de la Administración General del Estado, que contaría con el apoyo de todas las administraciones y las entidades especializadas en asilo.

Redefinir el modelo. Pasar de un modelo centralizado a un modelo más descentralizado que se apoye en las competencias de las CCAA y los Ayuntamientos para la gestión de los programas de acogida e integración, contando con financiación estatal. La Administración General del Estado establecería las líneas rectoras del sistema y los mecanismos de control y rendición de cuentas. El volumen actual de solicitantes de asilo y refugiados en España -y de los que puedan llegar- requiere de la actuación conjunta de múltiples actores que apoyen el sistema.

Es necesario que las Administraciones locales y regionales estén informadas de los convenios y acuerdos establecidos entre la Administración General y las entidades especializadas en asilo que trabajan en sus respectivas CCAA y ciudades, ya que es donde finalmente se van a integrar los refugiados y a cuyos servicios sociales terminarán acudiendo.

Establecer centros de información en instituciones clave con las que contactan los solicitantes de asilo y refugiados en su proceso de integración (INEM, Seguridad Social, educación, Servicios Sociales). Las personas de estos centros podrían recibir una formación en protección internacional y podrían hacer de enlace entre las instituciones, las entidades especializadas en asilo y los usuarios.

Fortalecer el trabajo de proximidad desde Ayuntamientos y ONG. Refuerzo del tejido social; sensibilización sobre la realidad de los refugiados a la sociedad de acogida y a los actores que van a intervenir de una forma u otra en su acogida e integración (empresas, sindicatos, asociaciones, centros educativos etc.).

Establecer un sistema de indicadores de integración. Disponer de datos de la población refugiada en España con estándares mínimos de integración: nivel de idioma, cuantos han salido de centros y cuantos tienen trabajo, en qué sectores. Se trata de conocer las claves que les han llevado al éxito y qué les ha faltado para poder mejorar las estrategias de planificación y trabajo con este colectivo.

Establecer canales de comunicación y evaluación para que los hombres y mujeres refugiadas puedan manifestar su opinión y propuestas sobre las cuestiones que les competen. Escuchar a los destinatarios de los programas, es clave en la planificación y en la mejora del sistema, da credibilidad y dota de mayor calidad a las políticas.

Incorporar modelos y fórmulas para hacer posible la solidaridad de la sociedad civil. Reforzar y mantener las bases de datos creadas a nivel nacional que recojan los recursos disponibles a todos los niveles –nacional, regional y local- cribados y valorados. Estas bases pueden ser un instrumento útil y eficaz más en la coordinación de los programas que acogida e integración de solicitantes de asilo y refugiados. Esto posibilitaría hacer partícipe a la sociedad civil, que ayudaría a sensibilizar, a gestionar las expectativas y frustraciones de quienes quieren ayudar y propiciaría la creación de redes de apoyo y programas de "mentorización".

Sistemas de información y comunicación con la sociedad civil sobre los programas y las acciones a favor de este colectivo, que sirvan también para sensibilizar y reforzar el conocimiento mutuo.

Diseñar una política de comunicación e información muy activa sobre este colectivo para no extender o magnificar rumores (frenar brotes de racismo/xenofobia) y de sensibilización para en el proceso a distintos actores públicos y privados.

A organización tamén difundiu documentos específicos de conclusións e recomendacións dos grupos de traballo en canto a propostas dun modelo de coordinación xeral e especificamente por sectores: vivenda, educación e emprego. Estes documentos poden consultarse aquí:

-Educación: https://www.defensordelpueblo.es/jornada-refuxiados/conclusións-e-propostas-en-educacion/

-Vivenda: https://www.defensordelpueblo.es/jornada-refuxiados/conclusións-e-propostas-en-vivenda/

-Emprego: https://www.defensordelpueblo.es/jornada-refuxiados/conclusións-e-propostas-en-emprego/

VIII- REDES INTERNACIONAIS E PROGRAMAS DE COOPERACIÓN

A institución do Valedor do Pobo reforzou nos últimos anos a súa presenza nas principais redes de traballo dos *ombudsman* de todo o mundo, formando parte de organizacións internacionais pola defensa dos dereitos humanos e realizando frecuentes achegas ás liñas de debate promovidas desde estas organizacións. Nesta liña continuou traballando durante 2016, resultando frecuentes os contactos cos seus homólogos de todo o mundo, principalmente no que se refire á imprescindible divulgación do traballo cos dereitos humanos.

O Valedor do Pobo, como defensor autonómico de defensa dos dereitos cidadáns, está representado na actualidade como membro de pleno dereito nas seguintes organizacións:

1. Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO)

A Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO) é unha agrupación que, constituída en Cartaxena de Indias (Colombia) en 1995, reúne a Defensores do Pobo, Procuradores,

Provedores, Raonadores, Comisionados e Presidentes de Comisións Públicas de Dereitos Humanos dos países iberoamericanos dos ámbitos nacional, estatal, rexional, autonómico ou provincial.

A FIO réxese polo seu Estatuto (aprobado en Cartaxena de Indias o 5 de agosto de 1995 e reformado en Tegucigalpa o 15 de setembro de 1999, en México DF o 24 de novembro de 2000 e en Novo Vallarta o 20 de xuño de 2006) e polas resolucións adoptadas pola Asemblea Xeral e o Comité Directivo, segundo os seus respectivos ámbitos de decisión. A máxima autoridade da FIO é a súa Asemblea Xeral, integrada polos titulares dos seus membros.

O obxectivo primordial da federación é ser un foro de discusión para a cooperación, o intercambio de experiencias e a promoción, difusión e fortalecemento da institución do *ombudsman* nas rexións xeográficas da súa xurisdición. Máis en concreto, entre outras finalidades específicas, pretende fomentar, ampliar e fortalecer a cultura dos dereitos humanos nos países cuxos ombudsman formen parte da FIO; establecer e manter relacións de colaboración con organizacións non gobernamentais que procuren o respecto, defensa e promoción dos dereitos humanos, así como promover estudos e investigacións sobre aspectos da súa competencia, coa finalidade de apoiar o fortalecemento do Estado de Dereito, o réxime democrático e a convivencia pacífica dos pobos.

Para a consecución destes obxectivos, a Federación asinou, o 23 de abril de 2002, un convenio de cooperación coa Universidade de Alcalá, que se plasmou, entre outros resultados, nunha ampla oferta formativa virtual, de carácter permanente e progresiva ampliación dos seus contidos, para os funcionarios das institucións membros da FIO e na elaboración conxunta dos informes sobre dereitos humanos da propia FIO, que esta emite anualmente, baixo a dirección académica dun profesor da Universidade de Alcalá, desde 2003.

Os países que actualmente integran a FIO son Andorra, Arxentina, Bolivia, Colombia, Costa Rica, Ecuador, O Salvador, España, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Paraguai, Perú, Portugal, Porto Rico, Uruguai e Venezuela.

A XXI Asemblea Xeral e encontro anual da Federación Iberoamericana do Ombudsman celebrouse este ano en Santa Cruz de Tenerife do 22 ao 24 de novembro. O debate estivo focalizado na análise da pobreza e a dignidade das persoas desde a perspectiva dos dereitos humanos.

A institución do Valedor estivo representada pola súa titular e o adxunto nestas sesións. Preto de cen titulares ou representantes das Defensorías do Pobo de Iberoamérica estiveron presentes.

No contexto do XXI Congreso e Asemblea da Federación Iberoamericana do Ombudsman presentáronse os resultados do XIV Informe sobre Dereitos Humanos da FIO, coordinado polo PRADPI (Programa especial de apoio ás defensorías do pobo de Iberoamérica) que, nesta ocasión, versou sobre a problemática da pobreza. Tal e como se deu a coñecer, os *ombudsman* adoptan neste informe o enfoque dos dereitos humanos centrado na loita pola dignidade, sen menosprezo das conexións da pobreza coa igualdade e co cumprimento dos demais dereitos sociais. A FIO aposta polo recoñecemento dun auténtico dereito á protección fronte á pobreza, derivado directamente da dignidade da persoa, facendo así súas as demandas dos máis necesitados (dando voz aos que non teñen voz) e evitando que os dereitos se limiten ao que din os xuristas e os políticos din que son.

Informe completo aquí: http://pradpi.org/wp-content/uploads/2014/11/Informe-Pobreza.pdf?37ec5c

2. Instituto Internacional de Ombudsman (IIO)

O Valedor do Pobo tamén está representado no Instituto Internacional do *Ombudsman*.

Fundado en 1978, é a única organización global para a cooperación entre máis de 150 institucións de *ombudsman*. O instituto fomenta o intercambio de informacións a nivel rexional e internacional. Está organizado en seis rexións: África, Asia, Asia Austral e Pacífico, Europa, Caribe e América Latina e América do Norte. A organización ten tres idiomas de traballo: inglés, francés e español.

O 13 de agosto de 2015, o instituto, a través da súa Secretaría Xeral confirmou ao Valedor do Pobo como beneficiario dunha axuda no marco do seu programa de subvencións rexionais 2014-2015. O proxecto seleccionado, que se desenvolverá durante dous anos a contar desde o 1 de setembro de 2015, consiste na elaboración dunha Carta de Servizos para a institución e no desenvolvemento dun sistema de autoavaliación da calidade na prestación dos mesmos. O proxecto desenvólvese de acordo coas directrices de auditoría do IOI para supervisar con total transparencia o seu grao de cumprimento. Este proxecto atópase en estado avanzado.

3. Rede europea de defensores do pobo

A Rede Europea de Defensores do Pobo agrupa máis de 99 oficinas en 35 países europeos. Na rede participan os defensores do pobo nacionais e rexionais, e órganos similares dos Estados membros da Unión Europea, dos países candidatos a formar parte da UE e algúns outros países europeos, así como o Defensor do Pobo Europeo, a Comisión de Peticións do Parlamento Europeo. Os defensores do pobo nacionais e órganos similares da rede designan a un axente de ligazón como persoa de contacto cos demais membros da rede.

A rede foi creada en 1996 e desenvolveuse de forma continua ata converterse nunha eficaz ferramenta de colaboración para os defensores do pobo e os seus colaboradores, e constitúe un mecanismo eficaz de cooperación na tramitación das reclamacións. Isto último reviste especial importancia para o Defensor do Pobo Europeo, xa que lle permite tramitar as reclamacións que non están dentro do seu ámbito de competencias de forma rápida e eficaz. As súas experiencias e mellores prácticas intercámbianse en seminarios e reunións, nun boletín periódico, nun foro da internet e nunha publicación electrónica diaria. Así mesmo, tamén demostraron ser altamente eficaces para o desenvolvemento da rede as visitas do Defensor do Pobo Europeo organizadas polos defensores do pobo dos Estados membros e os países en vías de adhesión.

4. European Network of Ombudspersons for Children (ENOC)

O Valedor do Pobo é membro de pleno dereito da ENOC, a rede europea que reúne a todos os defensores do pobo que traballan pola protección dos dereitos dos menores. A Rede Europea de Defensores do Menor (ENOC) é unha asociación sen ánimo de lucro de institucións independentes. A súa misión consiste en facilitar a promoción e protección dos dereitos do neno, tal e como foi formulada na Convención da ONU sobre os Dereitos do Neno.

A ENOC naceu en Trondheim, Noruega, en 1997, cando un grupo inicial de 10 institucións se reuniron xunto con UNICEF. En 2012 xa aglutinaba a 41 institucións procedentes de 32 países. A membresía está limitada ás institucións presentes nos 47 estados membros do Consello de Europa.

O obxectivo da organización consiste en establecer vínculos e compartir información e estratexias con institucións independentes de defensa dos dereitos dos nenos, comisionados para os nenos, ou centros de coordinación en materia de dereitos do neno

nas institucións nacionais de dereitos humanos ou as oficinas do defensor do pobo en xeral.

5. International Association of Language Commisioners (IALC)

A institución do Valedor do Pobo forma parte, desde maio de 2015, da *International Association of Language Commisioners-IALC* (Asociación Internacional de Comisarios de Lingua). A IALC foi constituída no ano 2014 coa misión de defender e avanzar na protección dos dereitos lingüísticos, a igualdade e a diversidade en todo o mundo. Esta organización pioneira tamén serve para ofrecer soporte profesional aos comisionados que defenden estes principios en cada un dos territorios poñendo todas as ferramentas e experiencias rexistradas ao servizo do uso dos idiomas propios.

Representantes de Canadá, Irlanda, Bélxica, Kósovo, Finlandia, Sudáfrica e Sri Lanka forman parte da asociación, da que tamén é membro fundador o Síndic de Greuges, o defensor catalán. Precisamente o Valedor do Pobo colabora estreitamente cos seus homólogos catalán e vasco na defensa dos dereitos lingüísticos dos cidadáns e son habituais os foros nos que as tres defensorías comparten as súas inquietudes.

IX- VISITAS CULTURAIS Á INSTITUCIÓN

Cada ano a institución recibe a visita de escolares e grupos de universitarios así como do ámbito asociacionista xuvenil. Estas xornadas de portas abertas permiten achegar ás persoas máis novas explicacións acerca da natureza, utilidade e funcións da institución.

> As sesións de portas abertas achegan aos máis novos información divulgativa sobre a natureza, utilidade e funcións da institución

Resulta moi frecuente que os participantes expoñan as súas dúbidas e comentarios acerca da tarefa da defensoría, aspecto este que sempre se ten en conta para reflexionar sobre melloras a implementar.

Neste 2016, recibiuse aos seguintes grupos:

-Alumnos do IES Pedro Floriani de Redondela

-Alumnos do Grao en Dirección e Xestión Pública do campus de Pontevedra (Universidade de Vigo)

-Estudantes de Centro de Formación Profesional Ordes (A Coruña) número 1.

-Alumnos de ciclo medio de actividades comerciais do IES Pontepedriña (Santiago de Compostela).

-Grupo de estudantes do grupo de FP Superior de Asistencia á dirección do IES Ricardo Mella (Vigo).

-Estudantes do centro de Formación Profesional A Cancela das Neves (Pontevedra) do ciclo superior de Administración e Finanzas e Ciclo Medio de Xestión Administrativa.

-Alumnos do IES Auga de Laxe de Gondomar (Pontevedra).

-Escolares do IES Escolas Proval de Nigrán (Pontevedra).

X- FUNCIONAMENTO E ORGANIZACIÓN DA INSTITUCIÓN

1- Horario de atención ao público

No ano 2015, co cambio de titularidade á fronte da oficina do Valedor do Pobo, unha das primeiras medidas activadas supuxo a extensión do horario de atención ao público. Desde setembro do 2015, as dependencias da defensoría permanecen abertas en horario de mañá e de tarde. Deste xeito ampliouse o horario de atención presencial ao público, que ata ese momento se limitaba ás mañás. Deste xeito os cidadáns que se achegan ao Valedor do Pobo, para presentar as súas queixas ou realizar consultas, atopan as portas abertas en horario de 9 a 14 horas e de 16.30 a 19 horas.

Por primeira vez a oficina do Valedor do Pobo conforma un horario matutino e vespertino de luns a venres de atención presencial ao público

Neste 2016 ese horario de atención ao público estendeuse de luns a venres. A iniciativa busca promover o achegamento da cidadanía a esta institución. A oficina dispón en todo momento de persoal administrativo e técnico para poder atender as peticións das persoas que entren pola porta. Con carácter presencial poden realizar cantas consultas lles sexa preciso, tanto en relación aos seus dereitos como sobre o funcionamento das diferentes administracións públicas de Galicia. Tamén poden rexistrar as súas queixas ou cumprimentar un formulario no que deixen constancia da súa reclamación.

A pesar de que a atención presencial se ampliou, a oficina do Valedor do Pobo permanece aberta as 24 horas na súa páxina web: www.valedordopobo.gal e nos seus perfís de Facebook e Twitter. Por todas estas canles os cidadáns poden achegar as súas peticións á defensora do pobo, recibindo resposta case de maneira inmediata.

É a primeira vez que a oficina do Valedor do Pobo implanta un horario matutino e vespertino de luns a venres de atención ao público.

2. Plan de eficacia e aforro

A institución do Valedor do Pobo está comprometida coa consecución dun servizo áxil e eficaz á cidadanía. Durante os últimos meses continuouse coas medidas de xestión eficaz e de aforro económico emprendidas xa en 2015, coa idea de optimizar o funcionamento da institución nun momento no que dar resposta áxil, eficaz, clara e directa ás queixas convértese en prioridade máxima da defensora.

Un dos primeiros compromisos adquiridos consistiu na redución do orzamento nun 2% no ano 2016. No contexto de crecemento que experimentaron o resto das institucións, a defensoría reduciu a súa dotación para 2016, pasando de 1.719.025 euros cos que contaba desde o ano 2015 a 1.684.644 que comprometidos para o novo ano.

Ao mesmo tempo avogouse polo uso exemplar do gasto público, por iso a defensora seguiu prescindindo de gran parte das súas viaxes e dos gastos derivados deles, substancialmente os de índole internacional, sen que isto supuxese unha diminución da necesaria presenza e representación. En substitución, potenciouse o uso da videoconferencia e os mecanismos de comunicación electrónica coas principais redes internacionais de *ombudsman* e comisionados de dereitos humanos cos que mantén compromisos.

Potenciouse o uso da videoconferencia e as comunicacións electrónicas coas principais redes internacionais de *ombudsman* e comisionados de dereitos humanos

A institución do Valedor do Pobo, por outra banda, mantén o seu compromiso de aforro na subministración de enerxía eléctrica por medio da REDEXGA, Rede de Enerxía da Xunta de Galicia, cunha previsión de aforro do 42%.

En atención a outro dos mandatos da renovada Lei do Valedor, as comunicacións electrónicas xa son prioritarias coa cidadanía e coas administracións supervisadas. Reducíronse, deste xeito, as cargas administrativas e garántense aforros notables nos consumos de correo postal, maquinaria de impresión, consumibles, etc.

As comunicacións electrónicas son prioritarias nas relacións coa cidadanía e coas administracións supervisadas

A institución traballa de maneira intensa na renovación das súas infraestruturas tecnolóxicas e na posta en marcha de sistemas novos de xestión de expedientes e sede electrónica na idea de continuar con esta acción expansiva de boa atención.

Cadro: Viaxes dos altos cargos do Valedor do Pobo durante 2016.

DATA	DESTINO	PARTICIPANTES	OBXECTIVO
16 DE FEBREIRO DE 2016	MADRID	Valedora do Pobo Adxunto	Asistir á reunión anual do Consello de Transparencia e Bo Goberno
14 DE ABRIL DE 2016	MADRID	Valedora do Pobo Adxunto	Asistir a unha reunión de comisionados de control de transparencia en Madrid para presentar unha metodoloxía de avaliación da mesma
26-27 DE ABRIL DE 2016	BARCELONA	Valedora do Pobo Adxunto	Asistencia ao Seminario Internacional sobre os desafíos contemporáneos e ameazas aos que se enfrontan os dereitos humanos. Convoca o Instituto Internacional do Ombudsman

21-23 DE SETEMBRO DE 2016	PAMPLONA	Valedora do Pobo	XXXI xornadas de Coordinación de Defensores
5 DE OUTUBRO DE 2016	MADRID	Valedora do Pobo	Xornadas convocadas polo Defensor do Pobo e ACNUR sobre "Acollida e integración de refuxiados"
6 DE OUTUBRO DE 2016	MADRID	Adxunto	Xornada "A construción da identidade de xénero. Menores e disforia de xénero" organizada pola Cátedra Santander de Dereito e Menores e a Sociedade Española de Endocrinoloxía e Nutrición, na Aula Pérez do Pulgar na Universidade Pontificia Comiñas
24 DE OUTUBRO DE 2016	MADRID	Valedora do Pobo e Adxunto	Asistir á 3ª reunión de Comisionados de transparencia no Consello de Transparencia e Bo Goberno
23 e 24 DE NOVEMBRO DE 2016	TENERIFE	Valedora do Pobo E Adxunto	Asistir ao Congreso Anual da Federación Iberoamericana de Ombudsman e á XXI Asemblea Anual da mesma federación
28 DE NOVEMBRO DE 2016	PARÍS	Adxunto á valedora do pobo	Asiste convidado á Conferencia: "Global Education: towards a World of Solidarity"

3. Seguridade laboral

A institución do Valedor do Pobo é cliente do Laboratorio de Radón de Galicia. Como tal, someteuse e superou con éxito en 2016 un dos controis máis descoñecidos da seguridade laboral: o risco de exposición á radioactividade natural, lexislada por medio dos decretos RD 783/2001; 1439/2010 e da Instrución IS-33/2012.

XI- LIÑAS ESTRATÉXICAS DE ACTUACIÓN DO VALEDOR

A institución do Valedor do Pobo avala unha sólida traxectoria na salvagarda dos dereitos da cidadanía en Galicia, referendada polo incremento constante na atención aos problemas da sociedade e un índice de efectividade máis que aceptable. Conta co favor das persoas que, cada vez en maior número, confían a esta institución estatutaria a

resolución aos seus conflitos coas administracións públicas, así como co apoio das organizacións sociais e entes do tecido asociativo, que se converteron en aliados imprescindibles do Valedor na procura da xustiza material en cada unha das súas actuacións.

Non resulta banal, neste marco, que o Valedor do Pobo se convertese nun dos órganos máis identificados, por parte da cidadanía, co control das actuacións e mellora das políticas públicas, así como coa protección dos dereitos dos colectivos máis vulnerables. Tal confianza vén referendada nos últimos anos polo incremento constante do número de queixas presentadas polos cidadáns e polo despregamento dunha acción mediadora con resultados, no seu maior caso, favorables a todas as partes. Con todo, aínda queda moito camiño por percorrer na extensión do coñecemento da institución entre todos os grupos de poboación.

Sobra dicir que un dos sectores da poboación cun nivel máis alto de vulnerabilidade constitúeno os nenos, nenas e adolescentes, en especial aqueles precisados de atención ou de protección por diferentes motivos. O Valedor do Pobo, debe apostar neste ámbito, pola pedagoxía de dereitos e a educación en valores dos máis novos. Contribuír desde a contorna educativa á súa formación en dereitos converteraos, certamente, o día de mañá en adultos máis responsables.

O Valedor do Pobo veu desempeñando nos últimos anos unha acción integral e proactiva para cos mozos, tratando de gañar liderado na promoción das políticas públicas nesta materia. Á parte de tramitar as queixas que afectan aos máis pequenos coa urxencia que en moitos casos se precisa, consolidáronse no tempo iniciativas pedagóxicas que converten á institución nunha referencia en temáticas como a seguridade tecnolóxica, a difusión de dereitos, a protección dos menores en procesos xudiciais, a prevención do acoso escolar, a violencia de xénero en menores ou a procura da excelencia no contexto educativo.

Resaltan, por outra banda, as actuacións en materia de servizos sociais e discapacidade, áreas que se viron reforzadas recentemente no alto comisionado autonómico, como resultado do contexto de crise e as demandas de colectivos de cidadáns moi numerosos, necesitados de atención por parte dos seus poderes públicos.

Con trinta anos de traxectoria, a institución do Valedor do Pobo chega á madurez cunha aposta, por outra banda necesaria, por mellorar a calidade dos seus servizos e a atención ás persoas. Nos últimos tempos todas as institucións públicas víronse obrigadas a

articular as súas actuacións desde unha perspectiva de máxima eficiencia. As limitacións orzamentarias e de persoal que afectaron á oficina do Valedor do Pobo obrigaron a reorientar a forma en que se afrontan os diferentes procesos, nunha continua procura de mellora e de optimización de recursos. O compromiso de modernizar a oficina e implementar novos sistemas tecnolóxicos é ineludible. Non o é menos a necesidade de adaptar os mecanismos de atención ao público ás necesidades dunha cidadanía cada vez máis esixente coa inmediatez e a axilización dos procedementos.

O Valedor do Pobo mantén a firme aposta de mellorar a calidade dos seus servizos e da atención ás persoas

A traxectoria do traballo desenvolvido polo Valedor do Pobo nas súas tres décadas de funcionamento sedimentou prácticas paralelas ao exercicio das súas competencias no control de legalidade das actuacións sometidas á súa supervisión que, pola súa utilidade, deben ser tidas en conta. O papel de mediador foi decisivo á hora de canalizar respostas a demandas cidadás e colectivos en relación a cuestións que afectaban as súas administracións. A defensa da xustiza material, máis aló de leis e normas, tamén permitiu desbloquear situacións complicadas en favor das persoas, así como sentar as bases de políticas públicas máis adecuadas. Xa nos últimos tempos, favorecer a participación cidadá nas investigacións, con presenza especial do tecido asociativo nas demandas, converteuse case nunha esixencia que, por outra banda, resulta de enorme utilidade.

A plena implantación das prácticas transparentes no desempeño das funcións públicas das institucións, en particular no Valedor do Pobo, obrigou a proxectar actuacións a curto, medio e longo prazo. No caso concreto da institución do Valedor do Pobo, esa planificación respondeu tamén á necesidade de fixar liñas de actuación ante a incorporación dunha nova titularidade ao mandato e de fixar obxectivos programáticos necesarios para afrontar a nova etapa, tras un período prolongado de interinidade. Estas liñas materializáronse no documento: *Liñas xerais dos plans estratéxicos da institución do Valedor do Pobo*, realizado neste 2016.

O documento elaborado trata de definir eses principios de actuación, a modo de programa para o período 2016-2018, tratando de incidir en cada un dos eixos de actuación necesitados de atención por parte da defensoría.

Partindo das ideas anteditas, o Valedor do Pobo fixa seis obxectivos programáticos ou estratéxicos ante a cidadanía, o tecido asociativo e representantes dos poderes públicos como guía que ha de dirixir as súas actuacións para o próximo trienio.

e) Mellorar a calidade do servizo

f) Fomentar a pedagoxía de dereitos, educar en valores e promover a mediación

g) Modernizar e crear unha oficina de transparencia

h) Reforzar a comunicación institucional

i) Optimizar a xestión económica

j) Publicitar a acción investigadora

Estes obxectivos articularíanse en 85 accións concretas. Un total de 16 alcanzaron no ano 2016 a súa implementación completa e 32 atópanse xa en proceso. Isto supón que máis da metade das accións foron atendidas. As restantes, pola súa complexidade ou custo económico, contan con prazos de execución máis prolongados.

> Máis da metade das accións previstas no plan estratéxico do Valedor do Pobo foron atendidas no primeiro ano.

A continuación recollemos en táboas cada unha das medidas co seu grao de execución ao 31 de xaneiro de 2016.

	OBXECTIVO 1: MELLORAR A CALIDADE DO SERVIZO					
			NON	EN proceso	SI	
Nº	ACCIÓN	TEMPOS	SEGUIMENTO			OBSERVACIÓNS
1	Carta de Servizos que recolla os estándares de calidade e compromisos de atención ao cidadán no marco normativo da institución do Valedor do Pobo	01/01/2016 a 31/12/2016		X		
2	Desenvolver mecanismos de seguimento da efectividade das resolucións vinculadas ás queixas co obxecto de establecer índices de efectividade na xestión	01/01/2016 a 31/12/2017		X		
3	Implementar un sistema de alarmas que favoreza o cumprimento dos prazos de tramitación	01/01/2016 a 31/12/2017		X		
4	Sistematizar o seguimento dos tempos de resposta en tempo real de cada un dos trámites dos expedientes, e programación da súa divulgación	01/01/2016 a 31/12/2017		X		
5	Crear novos modelos de resposta ao cidadán e incorporación aos mesmos dun diagrama sobre a evolución do expediente e porcentaxe de fases completadas	01/01/2016 a 31/12/2017		X		
6	Elaborar a primeira enquisa de satisfacción do usuario para cos servizos prestados polo Valedor do Pobo. Avaliación de calidade	01/01/2016 a 31/12/2017	X			
7	Elaborar un estudo sobre a pertinencia de establecer mecanismos de certificación da calidade	01/01/2016 a 31/12/2017	X			
8	Incorporar a identidade dixital dos reclamantes á tramitación electrónica de queixas para permitirlles acceder con axilidade aos seus perfís	01/01/2016 a 31/12/2017		X		
9	Implementar mecanismos de identidade dixital e fomento de prácticas de reputación dixital, para favorecer a acción divulgativa da institución	01/01/2016 a 31/12/2017		X		
10	Crear un sistema web de perfís de usuario para a mellor xestión das súas reclamacións	01/01/2016 a 31/12/2017		X		
11	Desenvolver un plan de mellora das comunicacións coas administracións e o cidadán coa meta de eliminar nun 80% o uso do papel e das comunicacións por correo postal	01/01/2016 a 31/12/2017		X		
12	Ampliar o horario do rexistro e atención presencial en oficina aos reclamantes. Estender a mañá e tarde	01/01/2016 a 31/12/2016			X	
13	Mellorar, con carácter xeral, os indicadores de eficacia e eficiencia	01/01/2016 a 31/12/2016		X		
14	Reorganizar de maneira interna a oficina e crear unha nova estrutura ou mapa de áreas para optimizar os recursos do Valedor para atender novas	01/01/2016 a 31/12/2016			X	

	competencias e mellorar o servizo					
15	Reforzar o traballo desenvolvido polas áreas de servizos sociais, educación e de protección dos dereitos dos menores	01/01/2016 a 31/12/2016			X	
16	Adaptar estancias dentro das dependencias do Valedor do Pobo para poder atender mellor aos cidadáns	01/01/2016 a 31/12/2017		X		
17	Programar novas reunións abertas Valedor-cidadanía tras o éxito das realizadas en 2015, con especial atención a colectivos cidadáns e entidades asociativas	01/01/2016 a 31/12/2016			X	
18	Establecer un calendario permanente de encontros a diferentes concellos de Galicia co obxecto de dar a coñecer a institución á cidadanía	01/01/2016 a 31/12/2016			X	
19	Implementar a acción mediadora do Valedor do Pobo en asuntos complexos, con especial calado na opinión pública	01/01/2016 a 31/12/2016			X	
20	Deseñar un plan de emerxencia e seguridade para as dependencias do Valedor do Pobo impartindo formación específica ao seu persoal	01/01/2016 a 31/12/2016			X	

OBXECTIVO 2: FOMENTAR A PEDAGOXÍA DE DEREITOS, EDUCAR EN VALORES E PROMOVER A MEDIACIÓN						
			NON	E.P.	SI	
Nº	ACCIÓN	TEMPOS	SEGUIMENTO			OBSERVACIÓNS
1	Promover o estudo do desenvolvemento e a evolución das funcións inherentes das diferentes defensorías, con atención especial ao Valedor do Pobo	01/01/2016 a 31/12/2017		X		
2	Fomentar a publicidade do estudo doutrinal dos dereitos humanos e das institucións de defensa dos mesmos, con especial atención ás defensorías do pobo	01/01/2016 a 31/12/2016		X		
3	Traballar no fortalecemento do papel que desempeñan as defensorías como elemento de cohesión social e de promoción dos principios constitucionais e estatutarios	01/01/2016 a 31/12/2016			X	
4	Crear grupos de traballo temáticos con entidades do tecido asociativo	01/01/2016 a 31/12/2016		X		
5	Abrir a biblioteca a investigadores e estudantes en prácticas	01/01/2016 a 31/12/2016		X		
6	Proxectar unha "Biblioteca de Dereitos Humanos", co nome Valedor do Pobo, que permita aglutinar todas as publicacións de referencia en materia de Dereitos Humanos	01/01/2016 a 31/12/2018		X		
7	Emprender actividades de divulgación das potencialidades da acción mediadora, principalmente no ámbito escolar	01/01/2016 a 31/12/2016			X	
8	Intensificar a divulgación en favor da protección e defensa dos dereitos sociais especialmente dos sectores máis débiles e vulnerables da sociedade	01/01/2016 a 31/12/2016			X	
9	Deseñar iniciativas de difusión dos dereitos humanos no ámbito xeral e na contorna educativa	01/01/2016 a 31/12/2017			X	
10	Desenvolver accións de promoción de dereitos e deberes dos cidadáns en materia de transparencia, violencia de xénero e protección á infancia	01/01/2016 a 31/12/2016			X	
11	Manter a liña de traballo e promoción de iniciativas relacionadas coa seguridade dos menores na internet, uso das novas tecnoloxías, bullying e ciberacoso	01/01/2016 a 31/12/2016			X	

	OBXECTIVO 3: MODERNIZAR E CREAR UNHA OFICINA DA TRANSPARENCIA					
			NON	E.P.	SI	
Nº	ACCIÓN	TEMPOS	SEGUIMENTO			OBSERVACIÓNS
1	Alcanzar a mellora integral da rede de comunicación e dotación informática da institución do Valedor do Pobo	01/01/2016 a 31/12/2016		X		
2	Alcanzar a plena tramitación electrónica das queixas por medio da identificación dixital da cidadanía	01/01/2016 a 31/12/2018		X		
3	Mellorar o servizo de sistemas que permita optimizar a asistencia informática, mantemento de equipos, servidores e soporte tecnolóxico necesario	01/01/2016 a 31/12/2017		X		
4	Desenvolver traballos de consultoría co obxecto de determinar o grao de obsolescencia tecnolóxica da institución e promover melloras	01/01/2016 a 31/12/2018			X	
5	Realizar unha avaliación da seguridade da infraestrutura informática e reforzo da protección de datos tratados	01/01/2016 a 31/12/2017			X	
6	Estudar a utilidade e/ou necesidade de dispoñer dun arquivo virtual ou espazo de almacenamento externo ou na nube	01/01/2016 a 31/12/2017			X	
7	Dar seguimento ao cumprimento e a mellora das obrigacións legais de publicidade activa no marco da actual regulación de transparencia	01/01/2016 a 31/12/2016			X	
8	Conseguir unha xestión áxil e eficaz das respostas ás peticións de acceso á información por parte dos cidadáns no marco dos novos compromisos de transparencia	01/01/2016 a 31/12/2016			X	
9	Impulsar a creación de instrumentos que permitan avaliar a xestión "transparente" da institución	01/01/2016 a 31/12/2017		X		
10	Deseñar un programa de promoción da cultura da transparencia nos diferentes ámbitos das administracións públicas e entre a sociedade civil	01/01/2016 a 31/12/2016		X		
11	Impulsar a aplicación, dentro e fóra da institución, das normas e principios sobre transparencia	01/01/2016 a 31/12/2016			X	
12	Construír a "Oficina da Transparencia" para proxectar mellor o traballo do Valedor do Pobo como Comisionado da Transparencia en Galicia, segundo a previsión normativa	01/01/2016 a 31/12/2016			X	
13	Formalizar a participación nas principais redes internacionais e estatais de comisionados de transparencia, co fin de establecer sinerxias	01/01/2016 a 31/12/2016		X		

	OBXECTIVO 4: MELLORAR A COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL					
			NON	E.P.	SI	
Nº	ACCIÓN	TEMPOS	SEGUIMENTO			OBSERVACIÓNS
1	Elaborar unha estratexia específica de comunicación en dereitos humanos que facilite unha orientación coherente das actividades, obxectivos e resultados da xestión da defensoría	01/01/2016 a 31/12/2018		X		
2	Desenvolver un plan de acción para conectar cos novos perfís de reclamante por medio das novas tecnoloxías	01/01/2016 a 31/12/2018		X		
3	Utilizar as reunións de coordinación para poñer sobre a mesa asuntos de especial relevancia para a difusión	01/01/2016 a 31/12/2016			X	
4	Mellorar o sistema de procura de información contida nos expedientes por medio da implementación dunha nova ferramenta de xestión	01/01/2016 a 31/12/2017		X		
5	Fomentar a identidade .gal en todas as comunicacións emanadas da institución, tarxetería, folletos, informes, etc.	01/01/2016 a 31/12/2016			X	
6	Incorporar a idea de proximidade, de utilidade e de imparcialidade da institución ás accións de comunicación emanadas da defensoría	01/01/2016 a 31/12/2016			X	
7	Desenvolvemento dun programa formativo en materia de dereitos dirixido aos medios de comunicación e empregados das diferentes administracións	01/01/2016 a 31/12/2018	X			
8	Desenvolver novos contidos audiovisuais para a súa difusión por medio da páxina web e doutras plataformas dixitais	01/01/2016 a 31/12/2016		X		
9	Instalar un sistema de rexistro audiovisual na sala de prensa, para fomentar as retransmisións e os contidos multimedia	01/01/2016 a 31/12/2017	X			
10	Crear unha aplicación móbil institucional que permita presentar queixas e acceder a recursos	01/01/2016 a 31/12/2017	X			
11	Potenciar o emprego da videoconferencia como instrumento de comunicación da defensoría	01/01/2016 a 31/12/2016			X	
12	Desenvolver estatísticas periódicas de uso da páxina web e das redes sociais con detalle dos asuntos e/ou servizos que máis lles interesan	01/01/2016 a 31/12/2017		X		
13	Propiciar o mantemento periódico das redes sociais, creando hashtags específicos para organizar a información e promover actividades concretas	01/01/2016 a 31/12/2016			X	
14	Elaborar un *casebook* anual que permita identificar os casos de éxito alcanzado grazas á intervención da Valedora	01/01/2016 a 31/12/2017	X			
15	Desenvolver un manual de estilo para o uso das redes sociais e outros instrumentos de comunicación	01/01/2016 a 31/12/2018	X			

16	Renovar o material divulgativo impreso da institución con toda a información relevante sobre trámites, funcionamento, contacto, etc.	01/01/2016 a 31/12/2017	X			
17	Deseñar un protocolo sinxelo de atención ao cidadán	01/01/2016 a 31/12/2016	X			
18	Elaborar un manual sobre a aplicación do principio de transparencia no seo da defensoría	01/01/2016 a 31/12/2017	X			

	OBXECTIVO 5: OPTIMIZAR A XESTIÓN ECONÓMICA					
			NON	E.P.	SI	
Nº	ACCIÓN	TEMPOS	SEGUIMENTO			OBSERVACIÓNS
1	Divulgar en tempo real, por medio do portal de transparencia, toda a actividade económica vinculada á contratación	01/01/2016 a 31/12/2016		X		
2	Reforzar a publicidade de todos os procedementos de contratación	01/01/2016 a 31/12/2016			X	
3	Difundir mensualmente os prazos de pago aos provedores	01/01/2016 a 31/12/2016			X	
4	Crear un manual de boas prácticas en materia de contratación na oficina do Valedor do Pobo	01/01/2016 a 31/12/2018	X			
5	Implementar mecanismos de factura electrónica para os provedores	01/01/2016 a 31/12/2016			X	
6	Reforzar as garantías de concorrencia en contratos menores realizados pola institución, coa ampliación do número de solicitudes de orzamentos ofertados	01/01/2016 a 31/12/2016			X	
7	Difundir periodicamente o grao de execución das diferentes partidas orzamentarias	01/01/2016 a 31/12/2016			X	
8	Publicitar trimestralmente os contratos menores celebrados pola institución con especificación de obxecto, adxudicatario, número de ofertas, prezo de adxudicación, prazo de execución e, no seu caso, orzamento de licitación	01/01/2016 a 31/12/2016			X	
9	Publicitar toda a documentación que compón os expedientes de contratación da institución seguindo os criterios respecto diso na plataforma de contratación da Xunta de Galicia	01/01/2016 a 31/12/2016		X		

	OBXECTIVO 6: PUBLICITAR A ACCIÓN INVESTIGADORA					
			NON	E.P.	SI	
Nº	ACCIÓN	TEMPOS	SEGUIMENTO			OBSERVACIÓNS
1	Divulgar un calendario anual de Informes Extraordinarios previstos acompañado da porcentaxe de execución en tempo real	01/01/2016 a 31/12/2016	X			
2	Realizar os informes extraordinarios comprometidos pola institución do Valedor do Pobo en relación á atención socio sanitaria da saúde mental e a accesibilidade das persoas con diversidade funcional	01/01/2016 a 31/12/2017		X		
3	Abrir unha canle de comunicación cidadán para dar entrada ás súas propostas para desenvolver novos traballos monográficos especiais	01/01/2016 a 31/12/2016	X			
4	Desenvolver unha metodoloxía común a todos os modelos de Informe especial	01/01/2016 a 31/12/2016		X		
5	Crear un deseño específico e idéntico de maquetaxe, tipografía, etc., que permita homoxeneizar todos estes documentos e a súa divulgación á opinión pública	01/01/2016 a 31/12/2016	X			
6	Crear unha imaxe específica con maquetaxe, tipografía, etc., para a elaboración dos informes ordinarios	01/01/2016 a 31/12/2016			X	
7	Deseñar un resumo executivo dos Informes Ordinarios que se divulgue á vez que o documento matriz. Plan de distribución e divulgación do mesmo	01/01/2016 a 31/12/2017		X		
8	Elaborar un libro de estilo para a redacción e o uso do galego e o castelán tanto nos informes emanados da institución, como no resto das comunicacións coa cidadanía e/ou as administracións	01/01/2016 a 31/12/2018	X			
9	Fixar compromisos (cronolóxicos) de entrega e publicación do Informe Ordinario anual da institución (Carta de Servizos)	01/01/2016 a 31/12/2016	X			

Como se pode apreciar, a maior parte das actuacións ou ben están executadas ou en proceso, o que reforza a firmeza do compromiso de mellora perseguido pola organización do Valedor do Pobo.

XII- CONVENIOS SUBSCRITOS POLA INSTITUCIÓN

A continuación inclúese unha listaxe cos convenios subscritos pola institución do Valedor do Pobo durante o ano 2016.

-Convenio de colaboración entre a Escola Galega de Administración Pública e o Valedor do Pobo para o desenvolvemento de actividades de formación, divulgación e investigación (4 de xaneiro de 2016).

-Convenio de colaboración entre o Valedor do Pobo e Viaqua (22 de febreiro de 2016).

-Convenio de colaboración entre o Valedor do Pobo e o Instituto Galego de Vivenda e Solo (6 de setembro de 2016).

-Convenio de colaboración entre a Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza; a Escola Galega de Administración Pública, o Valedor do Pobo e o Consello de Contas de Galicia para a convocatoria e desenvolvemento do *Curso superior de especialización en transparencia, bo goberno e datos públicos* (3 de outubro de 2016).

-Convenio de colaboración educativa entre a Universidade de Santiago de Compostela e o Valedor do Pobo de Galicia para a realización de prácticas académicas externas curriculares ou extracurriculares de alumnos da Facultade de Ciencias Políticas e Sociais (2 de decembro de 2016).

-Convenio de colaboración entre o Valedor do Pobo, a ONCE, COGAMI, FADEMGA e a FAXPG para a elaboración dun anexo do informe especial sobre accesibilidade en Galicia (28 de decembro de 2016).

XIII- COMPROMISO COA TRANSPARENCIA

Como comisionado da transparencia, segundo previsión legal, o Valedor do Pobo deberá vixiar o cumprimento por parte dos poderes públicos galegos das súas obrigacións en materia de publicidade activa recollidas na lei básica estatal e no desenvolvemento da norma autonómica. Por outra banda, a través da Comisión da Transparencia que preside, deberá dar resposta ás reclamacións que expoñan os cidadáns en relación ao seu dereito de acceso á información pública: pola falta de resposta da administración, respostas

insatisfactorias ou insuficientes. Desenvolver estas funcións tan relevantes non sería posible se esas mesmas prácticas que se deben esixir a todos os poderes públicos non se puxesen en práctica no seo da defensoría.

Nesta orde de cousas, o Valedor do Pobo actúa nunha dobre vertente. Por unha banda convértese en suxeito pasivo de todas esas obrigacións legais de transparencia, que debe cumprir e, mesmo, superar, alcanzando nun prazo medio o grao de excelencia. Doutra parte, deberá actuar como supervisor do cumprimento por parte de terceiras entidades de todos eses principios, e débeo facer con rigor, responsabilidade e seriedade, polos seus propios medios e recursos, o que esixe unha reorganización da oficina.

A entrada en vigor da lei galega de transparencia supuxo sen dúbida un reto para a oficina. O órgano como Comisionado da Transparencia debe asumir un compromiso firme como institución transparente e optimizar a publicación activa da información institucional, organizativa e de planificación; información de relevancia xurídica e información económica, orzamentaria e estatística. De feito antes da publicación no Diario Oficial de Galicia da norma autonómica, o Valedor do Pobo xa se converteu nunha das primeiras institucións en acatar e adiantarse ás condicións de publicidade activa xa apuntadas por réxime de previsto na Lei 19/2013, do 9 de decembro, de Transparencia, Acceso á Información Pública e Bo Goberno.

> A entrada en vigor da lei galega de transparencia supuxo un reto para a oficina do Valedor

En 2016 correspondeu complementar todos estes aspectos co mandato da lei autonómica, Lei 1/2016, do 18 de xaneiro, de transparencia e bo goberno. Esta nova norma, ademais de avanzar nos pasos dados pola lexislación básica, superounos polo que, desde a institución do Valedor do Pobo, como entidade transparente, tratouse non só de cumprir co preceptuado neste sentido senón superar as esixencias en aras a alcanzar a excelencia.

1. Publicidade activa

Durante 2016, o portal de transparencia, instrumento por medio do que a institución do Valedor do Pobo cumpre coas súas obrigacións de publicitar de maneira activa a información pública preceptuada legalmente, estivo en continua evolución.

Á publicación de decenas de indicadores reunidos nas leis estatal e galega, sumouse o esforzo de tentar organizar estes contidos de maneira clara, accesible, comprensible e actualizada.

Ao peche de 2016, os usuarios da páxina web poden atopar a menos de dous clics información relevante organizada en diferentes seccións:

a. Información institucional

Reúne os datos de organización e estruturación da oficina. Aquí pódese atopar: o organigrama, a normativa e a estrutura organizativa; a relación de postos de traballo; os perfís profesionais do persoal eventual e de libre designación; localización, contacto e horario da oficina; informes de seguridade laboral, información sobre órganos colexiados e ligazón ao rexistro de entidades; o código de boa conduta da institución e o plan estratéxico.

Esta mesma sección resume as funcións do Valedor do Pobo e incorpora un apartado de apoio cos servizos dispoñibles para a participación cidadá así como de preguntas frecuentes.

b. Axenda institucional

Reúne gran parte da axenda despregada pola institución, con especial atención ás persoas e/ou colectivos que visitan á valedora e as xornadas, cursos ou seminarios nos que toma parte esta.

Xunto aos actos, incorpórase un arquivo reutilizable coa listaxe das viaxes realizadas en cada anualidade polos altos cargos da institución fóra de Galicia.

Desde este 2016 existe un histórico de axenda que se pode descargar mes a mes. Están dispoñibles as axendas desde o 2 de setembro de 2015, data na que tomou posesión a actual titular da defensoría.

c. Información xurídica

Á parte da lei do Valedor do Pobo, na súa versión consolidada; este apartado inclúe toda a normativa que atribúe funcións á institución ou que alude a esta.

Como complemento reúnese neste apartado unha ligazón ao conxunto de recomendacións emitidas polo Valedor do Pobo (resolucións emitidas polo Valedor do Pobo en resposta ás reclamacións presentadas e que supoñen interpretación xurídica do Dereito), o regulamento de organización e funcionamento da oficina, así como resolucións de protección de datos, normas e códigos.

d. Información estatística

Como novidade, ao peche de 2016 creouse esta sección que reúne en cifras a actividade do Valedor do Pobo. Confórmase con información trimestral (publícase o último día de cada trimestre) a modo de avance das estatísticas xerais que non se formalizan ata que se pecha o exercicio. A estatística oficial dáse a coñecer en cada un dos nosos informes ordinarios no momento da súa presentación. Reúnense neste mesmo apartado os capítulos estatísticos dos informes anuais dos últimos exercicios.

e. Información económica

Como Valedor do Pobo promovemos a transparencia da actividade pública, velamos polo cumprimento das obrigacións de publicidade, salvagardamos o exercicio do dereito de acceso á información pública e garantimos a observancia das disposicións de bo goberno na comunidade galega. Non ía ser unha excepción en materia económica.

Na sección publícase: un informe trimestral de contratos menores, perfil do contratante, contratos en fase de licitación (coa súa documentación adxunta), informe mensual de prazo medio de pago a provedores e toda a información necesaria para que estes facturen electronicamente.

A mesma sección permite dar publicidade activa aos orzamentos (gráfica de evolución) e á información económica relevante derivada dos mesmos. Ademais lístanse e enlazan integramente todos os convenios subscritos pola institución desde o ano 2014 e inclúese toda a información obrigatoria en materia de altos cargos, persoal e retribucións e oferta de emprego. O inventario, con especial referencia aos bens artísticos tamén forma parte deste apartado.

f. Solicitude de acceso a información pública

Formulario para solicitar información pública ao Valedor do Pobo e datos prácticos sobre como facelo.

Á marxe de toda a información contida no portal de transparencia explícito, existe repartida polo resto da páxina web do Valedor do Pobo, www.valedordopobo.gal información transparente relevante como un directorio de teléfonos e servizos por departamento, un mapa web, un apartado onde se publican todos os informes e recomendacións emitidos pola institución e formularios de acceso a todos os servizos prestados.

2. Premio á transparencia

No momento de elaboración do presente informe, a institución do Valedor do Pobo recibiu o recoñecemento da Asociación Transparencia Pública á defensoría máis transparente de España segundo o ránking Dyntra (Dynamic Transparency Index). A institución foi galardoada por cumprir 42 dos 67 indicadores avaliados por esta entidade.

> O Valedor do Pobo foi recoñecido pola Asociación Transparencia Pública como a valedoría máis transparente de España

A entrega do galardón tivo lugar hoxe no Salón de Xuntas da Facultade de Dereito da Universidade de Santiago onde se celebrou a xornada "A transparencia pública na Comunidade Autónoma de Galicia" organizada pola Asociación Transparencia Pública, a Universidade de Santiago e Dyntra.

A valedora do pobo, Milagros Otero Parga, participou como relatora nunha das mesas de traballo acerca dos retos da transparencia na sociedade, en concreto no campo municipal, na que tamén interviñeron os alcaldes da Coruña, Pontevedra e Ourense e o presidente de Transparencia Pública.

Durante as xornadas deuse a coñecer o estudo "A Transparencia Pública na Comunidade Autónoma de Galicia", que avaliou a transparencia dos municipios con máis de 15.000 habitantes por medio de 147 indicadores. Xunto co galardón outorgado ao Valedor do Pobo como defensor máis transparente de España, concedéronse recoñecementos ademais ao Consello de Contas e aos concellos da Coruña, Pontevedra e Ourense, como os máis transparentes da rexión.

No ránking Dyntra, o Valedor do Pobo ocupa o primeiro lugar na clasificación de defensorías, seguido polo defensor andaluz, o Deputado do Común de Canarias e o Síndic

de Greuges de Cataluña, que lideran a lista elaborada coas dez institucións do *ombudsman* existentes en España.

Desde hai máis de dous anos a institución do Valedor do Pobo mantén un firme compromiso coas políticas de transparencia, que se reforzou coa entrada en vigor da lei galega de transparencia, que atribuíu á defensoría as funcións de Comisionado de Transparencia e adscribiulle a Comisión da Transparencia, órgano de control presidido pola valedora do pobo encargado de vixiar a efectividade do dereito de acceso á información que teñen todas as persoas na nosa comunidade. Este recoñecemento supón un acicate para seguir traballando nesta liña e mellorando os contidos e o acceso á información pública da institución.

3. Creación dunha oficina da transparencia

O Valedor do Pobo traballa na transparencia desde unha tripla perspectiva, que se pode apreciar perfectamente na estrutura de contidos do presente informe anual.

-Por unha banda, como suxeito obrigado a cumprir coas obrigacións de publicidade activa e de resposta ás peticións de acceso á información pública.

-En segundo lugar, como Comisionado de Transparencia, no asesoramento, vixilancia e avaliación das políticas de transparencia. Nesta faceta de comisionado debe estar en contacto permanente cos seus homólogos doutras comunidades e co órgano estatal de control da transparencia, o Consello de Transparencia e Bo Goberno.

-En terceiro lugar, ten adscrita a Comisión da Transparencia, un órgano colexiado integrado por membros do Valedor do Pobo e doutras catro institucións, que se encarga de resolver as reclamacións en materia de acceso á información pública por medio do procedemento administrativo vixente.

Para o cumprimento de todas as súas obrigacións e funcións novas en materia de transparencia, dispón dos seus propios medios económicos, materiais e recursos humanos.

> O Valedor da resposta as súas novas función en materia de transparencia cos seus propios recursos, que non se viron incrementados

Para dar resposta a esta nova realidade creouse un pequeno equipo satélite na oficina dirixido pola valedora do pobo e o seu adxunto. Está integrado pola xefa de servizo da institución en calidade de secretaria da Comisión da Transparencia; unha técnica de transparencia, información pública e comunicación que, ademais de dirixir o gabinete de comunicación e actualizar web e portais de transparencia do Valedor e a Comisión, presta apoio técnico á resolución de peticións de acceso, resolución de reclamacións e asesoramento. Por último dedícase tamén parcialmente, desde o contorno puramente administrativo, a xefa de sección de apoio e transparencia.

> Gran parte do reducido persoal da institución implicouse na posta en marcha dos novos procedementos

Ao tratarse a transparencia dun asunto tan transversal, o certo é que gran parte do reducido persoal da institución implicouse dunha ou outra forma sobre todo na posta en marcha dos novos procedementos que conviven coa tramitación tradicional das queixas.

4. Relacións co Consejo de Transparencia y Buen Gobierno (CTBG)

O Valedor do Pobo, como Comisionado da Transparencia en Galicia púxose desde o primeiro momento ao servizo do Consejo de Transparencia y Buen Gobierno (CTBG), radicado en Madrid, con competencias en materia de control do cumprimento da transparencia no contexto estatal. En varias ocasións, a valedora do pobo e o seu adxunto trasladáronse a Madrid para asistir a reunións de coordinación, tan necesarias no momento en que os proxectos inician a súa andaina.

O 16 de febreiro de 2016, antes mesmo da entrada en vigor da lei galega de transparencia, celebrouse a primeira toma de contacto co CTBG.

O 14 de abril de 2016, a institución do Valedor do Pobo foi convidada a coñecer unha metodoloxía de avaliación propia da transparencia (publicidade activa) na que traballa o CTBG xunto á axencia de avaliación do Goberno, AEVAL. Como resultado daquela reunión, a institución do Valedor do Pobo foi seleccionada para participar no proxecto piloto do deseño desa metodoloxía, no que estivo implicada gran parte do ano. O resultado resultou moi produtivo para definir algúns dos aspectos da ferramenta e tratar de adaptala á realidade das institucións.

O 24 de outubro de 2016 celebrouse o terceiro encontro de Comisionados de Transparencia en Madrid, onde se puido facer balance da actividade de todos eles superado o ecuador do exercicio.

Ademais durante a anualidade facilitouse ao Consello de Transparencia e Bo Goberno información estatística que necesitan para a elaboración dos seus informes anuais correspondentes.

Ao peche do exercicio estableceuse un contacto formal coa presidencia do Consello para redactar un convenio que permita evitar duplicidades na tramitación de reclamacións en materia de acceso por parte da cidadanía e arbitrar os mecanismos de coordinación necesarios para que no caso de que a reclamación chegue ao órgano non competente, se evite ter que presentar de novo a documentación no válido.

5. Formación superior en transparencia

A institución do Valedor do Pobo contribuíu en 2016 á formación superior de profesionais en materia de transparencia e información pública. Grazas a un convenio de colaboración subscrito co Consello de Contas e a Escola Superior de Administración Pública (EGAP) púidose desenvolver un curso superior de especialización dirixido en especial aos empregados públicos aínda que estivo aberto a outros profesionais.

O curso celebrouse entre os meses de novembro, decembro, xaneiro e febreiro nas dependencias da EGAP no seu parte presencial, e en liña dous dos seus módulos. Contou coa presenza de voces máis que acreditadas en cuestións de transparencia, bo goberno, *open data*, publicidade activa e ética pública de España.

A actividade comezou cunha clase mestra da valedora do pobo na que esbozou con certa dose de optimismo, algúns dos retos que a transparencia supón para a institución e para Galicia en xeral.

ANEXO

Liquidación orzamento (artigo 37.4 da Lei 6/1984)

En cumprimento do establecido no artigo 37.4 da Lei 6/84, do Valedor do Pobo, os artigos 27 e 28 do seu Regulamento de organización e funcionamento, así como o disposto no artigo 18 do Regulamento de réxime orzamentario e contable do Parlamento de Galicia e do Valedor do Pobo, achégase resume da liquidación por capítulos do estado de gastos e ingresos referidos ao ano 2016. Esta liquidación foi aprobada pola Mesa do Parlamento de Galicia o 6 de marzo de 2017.

VALEDOR DO POBO - ANO 2016

LIQUIDACIÓN DO ORZAMENTO DE INGRESOS POR CAPÍTULO

CONCEPTO	PREVISIÓNS			DEREITOS	RECADACIÓN	DEREITOS	DEREITOS
	PREVISIÓNS INICIAIS	MODIFICACIÓNS	PREVISIÓNS DEFINITIVAS	RECOÑECIDOS NETOS	NETA	CANCELADOS	PEND. DE COBRO 31/12
3 Taxas, prezos e outros ingresos	0,00	0,00	0,00	1.288,21	1.288,21	0,00	0,00
4 Transferencias correntes	1.638.925,00	0,00	1.638.925,00	2.629.072,38	2.352.451,54	0,00	276.620,84
Total operacións correntes	**1.638.925,00**	**0,00**	**1.638.925,00**	**2.630.360,59**	**2.353.739,75**	**0,00**	**276.620,84**
7 Transferencias de capital	20.800,00	0,00	20.800,00	20.800,00	20.800,00	0,00	0,00
Total operacións de capital	**20.800,00**	**0,00**	**20.800,00**	**20.800,00**	**20.800,00**	**0,00**	**0,00**
5 Ingresos patrimoniais	10.000,00	0,00	10.000,00	1.215,75	1.215,75	0,00	0,00
Total operacións patrimoniais	**10.000,00**	**0,00**	**10.000,00**	**1.215,75**	**1.215,75**	**0,00**	**0,00**
Total operacións non financeiras	**1.669.725,00**	**0,00**	**1.669.725,00**	**2.652.376,34**	**2.375.755,50**	**0,00**	**276.620,84**
8 Activos financeiros	15.000,00	359.748,52	374.748,52	1.517,15	1.517,15	0,00	0,00
Total capítulo 8 e 9	**15.000,00**	**359.748,52**	**374.748,52**	**1.517,15**	**1.517,15**	**0,00**	**0,00**
Total operacións financeiras	**15.000,00**	**359.748,52**	**374.748,52**	**1.517,15**	**1.517,15**	**0,00**	**0,00**
Total xeral	**1.684.725,00**	**359.748,52**	**2.044.473,52**	**2.653.893,49**	**2.377.272,65**	**0,00**	**276.620,84**

VALEDOR DO POBO - ANO 2016

LIQUIDACIÓN DO ORZAMENTO DE GASTOS POR CAPÍTULO

CONCEPTO	CRÉDITOS ORZAMENTARIOS			CRÉDITOS COMPROMETIDOS	OBRIGAS RECOÑECIDAS NETAS	REMANENTES DE CRÉDITO	PAGOS REALIZADOS	OBRIGAS PENDENTES 31/12
	CRÉDITOS INICIAIS	MODIFICACIÓNS	CRÉDITOS DEFINITIVOS					
1 Gastos de persoal	1.270.625,00	24.936,45	1.295.561,45	1.276.296,86	1.276.296,86	19.264,59	1.276.296,86	0,00
2 Gastos en bens correntes e servizos	364.800,00	164.143,79	528.943,79	386.784,32	328.257,57	200.686,22	313.344,18	14.913,39
4 Transferencias correntes	13.500,00	1.499,61	14.999,61	4.499,61	4.151,20	10.848,41	4.151,20	0,00
Total operacións correntes	**1.648.925,00**	**190.579,85**	**1.839.504,85**	**1.667.580,79**	**1.608.705,63**	**230.799,22**	**1.593.792,24**	**14.913,39**
6 Investimentos reais	20.100,00	169.168,67	189.268,67	125.626,74	97.905,72	91.362,95	13.889,12	84.016,60
7 Transferencias de capital	700,00	0,00	700,00	506,36	506,36	193,64	388,09	118,27
Total operacións de capital	**20.800,00**	**169.168,67**	**189.968,67**	**126.133,10**	**98.412,08**	**91.556,59**	**14.277,21**	**84.134,87**
Total operacións non financeiras	**1.669.725,00**	**359.748,52**	**2.029.473,52**	**1.793.713,89**	**1.707.117,71**	**322.355,81**	**1.608.069,45**	**99.048,26**
8 Activos financeiros	15.000,00	0,00	15.000,00	0,00	0,00	15.000,00	0,00	0,00
Total capítulo 8 e 9	**15.000,00**	**0,00**	**15.000,00**	**0,00**	**0,00**	**15.000,00**	**0,00**	**0,00**
Total operacións financeiras	**15.000,00**	**0,00**	**15.000,00**	**0,00**	**0,00**	**15.000,00**	**0,00**	**0,00**
TOTAL PROGRAMA	**1.684.725,00**	**359.748,52**	**2.044.473,52**	**1.793.713,89**	**1.707.117,71**	**337.355,81**	**1.608.069,45**	**99.048,26**
TOTAL ORGÁNICA	**1.684.725,00**	**359.748,52**	**2.044.473,52**	**1.793.713,89**	**1.707.117,71**	**337.355,81**	**1.608.069,45**	**99.048,26**
Total xeral	**1.684.725,00**	**359.748,52**	**2.044.473,52**	**1.793.713,89**	**1.707.117,71**	**337.355,81**	**1.608.069,45**	**99.048,26**