



PARLAMENTO
DE GALICIA



BOLETÍN OFICIAL DO PARLAMENTO DE GALICIA

XI lexislatura
Número 15
16 de setembro de 2020

Fascículo 5



CSV: BOPGDSPGKvIG0Fneg3

Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>



SUMARIO

1. Procedementos parlamentarios

1.5. Procedementos relativos a outras institucións e órganos

1.5.1. De ámbito autonómico galego

1.5.1.1. Valedor do Pobo

1.5.1.1.2. Informes do Valedor do Pobo

Informe anual correspondente ao ano 2019

■ 1744 (11/IVAL-000001)

Valedor do Pobo

Informe anual correspondente ao ano 2019

[3686](#)



1. Procedementos parlamentarios

1.5. Procedementos relativos a outras institucións e órganos

1.5.1. De ámbito autonómico galego

1.5.1.1. Valedor do Pobo

1.5.1.1.2. Informes do Valedor do Pobo

Informe anual correspondente ao ano 2019

A Mesa do Parlamento, na súa sesión do día 15 de setembro de 2020, adoptou os seguintes acordos:

- 1744 (11/IVAL-000001)

Valedor do Pobo

Informe anual correspondente ao ano 2019

Santiago de Compostela, 15 de setembro de 2020

Diego Calvo Pouso

Vicepresidente 1º



Valedora do pobo

INFORME ANUAL 2019

www.valedoradopobo.gal

CSV: BOPGDSPGKvIG0Fneq3

Verificación:

<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>





CSV: BOPGDSPGKvIG0Fneg3
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

ÍNDICE:

CAPÍTULO 1 ACTIVIDADES DE FOMENTO E PROMOCIÓN DOS DEREITOS HUMANOS 17

INTRODUCCIÓN 19

DECÁLOGO PARA O FOMENTO E PROMOCIÓN DOS DEREITOS HUMANOS DA INSTITUCIÓN DA VALEDORA DO POBO 20

I. DISCRIMINACIÓN E VIOLENCIA POR CAUSA DE XÉNERO (PUNTOS 1º E SEGUNDO DO DECÁLOGO) 22

I. 1. Falamos de Feminismo: espazo virtual na Web 23

I. 2. Aportacións ao XXIV Congreso da Federación Iberoamericana de Ombudsman 25

I. 3. Premios Valedora do Pobo sobre igualdade de xénero 28

I. 4. Comunicacions institucionais 28

I. 5. Transversalidade da igualdade de xénero noutras actuacións de fomento e promoción dos dereitos humanos 29

I. 6. Centralización nunha asesora das funcións en materia de xénero 31

I. 7. Reunións con colectivos de mulleres, xornadas e outros actos 32

I. 8. Recoñecemento recibido polo labor no ámbito da igualdade dos sexos e na loita contra a violencia de xénero: Premio Meninas 2019 32

II. DEREITO DE ACCESO DAS MULLERES Á XUSTIZA (PUNTOS 1º, 2º E 9º DO DECÁLOGO) 33

II. 1. Actuación de oficio sobre capacitación da avogacía en perspectiva de xénero 34

II. 2. Actuación de oficio sobre atribución de letrado/a de oficio en proceso de familia con menores 35

II. 3. Recapitulación das anteriores -e outras- actuacións de oficio dirixidas a garantir o dereito das mulleres ao acceso á xustiza 36

III. VIOLENCIA E ACOSO NAS ORGANIZACIÓNS E FORTALECEMENTO INSTITUCIONAL DA VALEDORÍA (PUNTOS 3º E 9 DO DECÁLOGO) 37

IV. PERSOAS CON DISCAPACIDADE (PUNTO 5º DO DECÁLOGO) 39

IV. 1. Preparación da comparecencia da Valedora do Pobo ante a Comisión Permanente para a discapacidade, no Parlamento de Galicia 40

IV. 2. Comunicados institucionais 42

IV. 3. Reunións coas asociacións de defensa dos dereitos das persoas con discapacidade 42

IV. 4. Actuacións de oficio en materia de discapacidade 43



V. DISCRIMINACIÓN POR ORIENTACIÓN SEXUAL E IDENTIDADE DE XÉNERO (PUNTO 6º DO DECÁLOGO)	43
V. 1. Suxestión en relación coa vacinación do virus do papiloma humano.....	45
V. 2. Remisión dunha queixa ao <i>Defensor del Pueblo</i> , con informe adxunto, sobre unha agresión lesbófoba	46
VI. DISCRIMINACIÓN DAS MINORÍAS, EN ESPECIAL DA COMUNIDADE XITANA (PUNTO 6º DO DECÁLOGO)	46
VIII. VISITAS A CENTROS DE PROTECCIÓN DE MENORES E PERSOAS MAIORES (PUNTO 7º DO DECÁLOGO)	48
IX. DEREITO HUMANO A INSTITUCIÓN SÓLIDAS (PUNTO 9º DO DECÁLOGO)	49
IX. 1. Actuacións ad extra: fomento da transparencia	49
IX. 2. Actuacións ad intra: a Carta de Servizos	50
X. DEREITO HUMANO AO MEDIO AMBIENTE (PUNTO 10º DO DECÁLOGO)	51

CAPÍTULO 2 DATOS ESTADÍSTICOS

I INTRODUCCIÓN	55
II ATENCIÓN Á CIDADANÍA	56
III EXPEDIENTES E ASUNTOS	57
1.Expedientes e asuntos en 2019	57
2.Entrada dos expedientes e os asuntos.....	57
3.Queixas cun mesmo asunto e diferentes reclamantes.....	59
IV. ACTUACIÓN DE OFICIO	61
V. ENTRADAS E SAÍDAS DE DOCUMENTOS	62
VI. DATOS SOCIOLÓXICOS REFLECTIDOS NAS QUEIXAS	64
VII. DISTRIBUCIÓN DE QUEIXAS POR PROVINCIAS E CONCELLOS DE PROCEDENCIA	67
1.Por provincias de procedencia.....	67
2.Por concellos de procedencia	68
VIII. CURSO DAS QUEIXAS RECIBIDAS	73
IX. ESTADÍSTICAS POR ÁREAS	75
1.Distribución de expedientes e asuntos segundo as áreas ás que se refiren	75



A. Expedientes (reclamantes)	75
B. Asuntos tramitados	76
2. Curso das queixas por áreas	77
3. As causas de non admisión por áreas	78
4. Concluídas e en trámite por áreas	79
X. DISTRIBUCIÓN DE ACTUACIÓNS ENTRE AS ADMINISTRACIÓNS GALEGAS	80
XI. DISTRIBUCIÓN DE EXPEDIENTES E ASUNTOS POR CONSELLERÍAS	82
1. Distribución de expedientes (reclamantes) entre consellerías	82
2. Distribución de asuntos entre consellerías	84
XII. QUEIXAS REFERIDAS A DEPUTACIÓNS PROVINCIAIS E CONCELLOS	86
1. Queixas referidas ás deputacións provinciais:	86
2. Queixas referidas aos concellos:	86
A. A Coruña	86
B. Lugo	88
C. Ourense	89
D. Pontevedra	91
CAPÍTULO 3 RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS	93
RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: EMPREGO PÚBLICO E TRABALLO	95
I. INTRODUCCIÓN	97
II. DATOS CUANTITATIVOS	99
III. ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN	100
1. Acceso á función pública	101
2. Desenvolvemento dos procesos selectivos	102
3. Listas de contratación temporal	106
4. Condicións de traballo dos empregados públicos	108
5. Persoal laboral	110
IV. RESOLUCIÓNS E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE	111
1. Recomendacións, suxestións e recordatorios de deberes legais	111
2. Investigacións concluídas positivamente	112



RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: URBANISMO	115
I. INTRODUCCIÓN	117
II. DATOS CUANTITATIVOS	119
III. ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN	123
1. Disciplina urbanística	123
2. Planes xerais de ordenación municipal	125
3. Obras de conservación	126
4. Acceso á información en materia de urbanismo	129
IV. RESOLUCIÓNS E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE	130
1. Recomendacións, suxestións e recordatorios de deberes legais	130
2. Investigacións concluídas positivamente	132
RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: MEDIO AMBIENTE	133
I. INTRODUCCIÓN	135
II. DATOS CUANTITATIVOS	137
III. ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN	139
1. A protección dos dereitos fronte ao ruído	139
2. A defensa da transparencia ou información en materia ambiental	145
3. A contaminación da atmosfera, solo e auga	148
4. A protección da biodiversidade	151
5. Benestar animal	151
6. Actuación ante a previsible deslocalización do COC Sil de Iberdrola	153
7. Actuacións de oficio	154
IV. RESOLUCIÓNS E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE	158
1. Recomendacións, suxestións e recordatorios de deberes legais	158
2. Investigacións concluídas positivamente	159
RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: EDUCACIÓN	165
I. INTRODUCCIÓN	167
II. DATOS CUANTITATIVOS	167
III. ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN	169
1. Educación en niveis obrigatorios e non obrigatorios	169
A. Atención ao alumnado con necesidades educativas especiais	169



B. Recursos educativos complementarios	173
C. Acceso ás copias dos exames	174
D. Acoso escolar	176
E. As escolarización en educación infantil	179
F. A actividade docente e a acción titorial do profesorado	181
2. Educación universitaria	181
A. Os termos do programa I2C de axudas pos doutorais	181
B. Exención total de taxas e prezos públicos nos estudos conducentes á obtención dun título universitario ao alumnado que teña a condición de persoa con discapacidade ou con funcionalidades diversas.	184
C. Exención total de taxas e prezos públicos nos estudos conducentes á obtención dun título universitario ao alumnado que teña a condición de vítima de violencia de xénero.....	186
D. Títulos universitarios.....	189
IV. RESOLUCIÓNS E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE	193
1. Recomendacións, suxestións e recordatorios de deberes legais	193
2. Investigacións concluídas positivamente.....	197
RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: INDUSTRIA E COMERCIO	203
I. INTRODUCCIÓN	205
II. DATOS CUANTITATIVOS	205
III. ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN	206
1. Industria	206
2. Comercio	209
3. Consumo	210
IV. RESOLUCIÓNS E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE	214
1. Recomendacións, suxestións e recordatorios de deberes legais	214
2. Investigacións concluídas positivamente.....	214
RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: AGRICULTURA, GANDERÍA, PESCA E MEDIO RURAL.217	
I. INTRODUCCIÓN	219
II. DATOS CUANTITATIVOS	221
III. ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN	222
1. Agricultura	222
A. Incumprimentos da normativa de prevención de incendios forestais	222



B. Queixas pola falta de participación pública no proceso de planificación do monte galego	223
C. Os expedientes de concentración parcelaria	226
2. Gandería.....	226
3. Pesca	226
4. Medio rural	228
IV. RESOLUCIÓNS E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE	229
1. Recomendacións, suxestións e recordatorios de deberes legais	229
2. Investigacións concluídas positivamente.....	229
RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: INCLUSIÓN SOCIAL	231
I. INTRODUCCIÓN	233
II. DATOS CUANTITATIVOS	235
III. ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN	236
1. As prestacións de inclusión social e os servizos sociais	236
A. As prestacións de inclusión social.....	236
B. O novo decreto 14/2019 sobre RISGAS e axudas de inclusión social	237
C. Os servizos sociais municipais.....	238
2. Os dereitos das persoas con discapacidade	239
A. O acceso a vivendas sociais das persoas con discapacidade cognitiva	239
B. As valoracións de discapacidade.....	240
C. Emprego das persoas con discapacidade.....	242
D. A equiparación da incapacidade permanente e a discapacidade.....	243
E. A accesibilidade universal e o deseño para todos	244
3. A autonomía persoal e a atención á dependencia	246
A. As valoracións de dependencia e os programas de atención	246
B. As prestacións por coidados na contorna familiar.....	247
C. O servizo de asistencia persoal	247
D. As prazas residenciais	248
E. A atención de necesidades específicas	250
F. Os servizos de atención no fogar	251
4. A soidade non desexada.....	253
IV. RESOLUCIÓNS E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE	262
1. Recomendacións, suxestións e recordatorios de deberes legais	262



2. Investigacións concluídas positivamente	265
RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: SANIDADE	271
I. INTRODUCCIÓN	273
II. DATOS CUANTITATIVOS	274
III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN	276
1. Déficits estruturais en materia de obesidade mórbida	276
2. Prestación de asistencia sanitaria extrahospitalaria en O Sixto, Dozón.	276
1. Listas de espera	277
2. Praxe médica	280
3. Recursos humanos e dotación do persoal	281
4. Cambio de quenda do persoal de enfermería dun servizo dun complexo hospitalario	282
5. Financiación da vacina fronte o virus do papiloma humano en nenos	282
6. Acceso de persoas autorizadas á ferramenta e-saúde do SERGAS	283
7. Libre elección de centro hospitalario	285
IV. RESOLUCIÓNS E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE	286
1. Recomendacións, suxestións e recordatorios de deberes legais	286
2. Investigacións concluídas positivamente	287
V. CONSIDERACIÓNS FINAIS	295
RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: XUSTIZA	299
I. INTRODUCCIÓN	301
II. DATOS CUANTITATIVOS	302
III. ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN	302
1. Queixas de oficio	302
A. A designación dun mesmo letrado/a de oficio para os procedementos dos Xulgados de familia con menores afectados	303
B... A falta de cursos de formación nos Colexios de Avogados en perspectiva de xénero e violencia de xénero	303
C. Protocolo de actuación na Garda Civil, Policía Nacional e Policía Autonómica nos casos de violencia de xénero	304
2. Dilacións nos procedementos especialmente nos procesos ante os xulgados de Familia e os xulgados do Social	304
3. Denegación do dereito a xustiza gratuíta	305
4. Colexios de Avogados	305



5.Actuacións urxentes	306
IV. RESOLUCIÓN E INVESTIGACIÓN CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE	306
1.Recomendacións, suxestións e recordatorios de deberes legais	306
2.Investigacións concluídas positivamente	308
RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: ADMINISTRACIÓN ECONÓMICA E TRANSPORTES	309
I. INTRODUCCIÓN	311
II. DATOS CUANTITATIVOS	312
III. ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN	313
1.Administración tributaria	313
2.Entidades bancarias e de seguros	315
3.Os procedementos en relación co Catastro Inmobiliario	316
4.Transporte público	317
IV. RESOLUCIÓN E INVESTIGACIÓN CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE	317
1.Recomendacións, suxestións e recordatorios de deberes legais	317
2.Investigacións concluídas positivamente	317
RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: OBRAS PÚBLICAS E EXPROPIACIÓN S	319
I. INTRODUCCIÓN	321
II. DATOS CUANTITATIVOS	322
III. ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN	325
1.Estradas.....	325
2.Portos.....	326
3.Expropiacións	328
IV. RESOLUCIÓN E INVESTIGACIÓN CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE	330
1.Recomendacións, suxestións e recordatorios de deberes legais	330
2.Investigacións concluídas positivamente	330
RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: CORPORACIÓN S LOCAIS E SERVIZOS MUNICIPAIS ...	333
I. INTRODUCCIÓN	335
II. DATOS CUANTITATIVOS	337
III. ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN	339
1.Servizos públicos municipais	339
2.Impostos e taxas municipais.....	342



3.Transparencia, información pública e participación	343
IV. RESOLUCIÓNS E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE	346
1.Recomendacións, suxestións e recordatorios de deberes legais	346
2.Investigacións concluídas positivamente.....	346
RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: MENORES	351
I. INTRODUCCIÓN	353
II. DATOS CUANTITATIVOS	355
III. ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN	357
1.A situación dos menores residentes no Centro Santo Anxo, en Rábade, Lugo	357
2.Menores estranxeiros non acompañados.....	362
3.A escoita activa dos menores nos procedementos administrativos que lles afecten	364
4.O consentimento de ambos proxenitores separados ou divorciados para as decisións sobre escolarización dos fillos menores en escolas infantís.....	365
IV. RESOLUCIÓNS E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE	367
1.Recomendacións, suxestións e recordatorios de deberes legais	367
RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: DEREITOS LINGÜÍSTICOS	369
I. INTRODUCCIÓN	371
II. DATOS CUANTITATIVOS	372
III. ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN	374
1.Resultados só en castelán dos recoñecementos médicos ao persoal da Xunta	377
2.Convocatorias do CELGA.....	378
3.Deturpación do topónimo de Ribeira	383
IV. RESOLUCIÓNS E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE	384
1.Recomendacións, suxestións e recordatorios de deberes legais	384
2.Investigacións concluídas positivamente.....	384
RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: CULTURA, TURISMO E DEPORTES	387
I. INTRODUCCIÓN	389
II. DATOS CUANTITATIVOS	390
III. ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN	391
1.Cultura	391
2.Turismo	396



3. Deporte	397
IV. RESOLUCIÓN E INVESTIGACIÓN CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE	397
1. Recomendacións, suxestións e recordatorios de deberes legais	397
RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: GARANTÍA DOS DEREITOS DIXITAIS	399
I. INTRODUCCIÓN	401
II. DATOS CUANTITATIVOS	402
III. ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN	403
1. Queixas dos habitantes en zonas rurais	403
2. Queixas dos habitantes en cidades	403
3. Protección de datos	404
IV. RESOLUCIÓN E INVESTIGACIÓN CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE	404
1. Recomendacións, suxestións e recordatorios de deberes legais	404
2. Investigacións concluídas positivamente	405
RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: IGUALDADE DE XÉNERO	407
I. INTRODUCCIÓN	409
II. DATOS CUANTITATIVOS	410
III. ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN	411
1. Situación socio-sanitaria das mulleres con discapacidade	411
2. Cambio de identidade por violencia de xénero e non devolución das taxas de expedición de certificación académica	412
3. Formación en xénero dos equipos do IMELGA	414
IV. RESOLUCIÓN E INVESTIGACIÓN CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE	414
1. Recomendacións, suxestións e recordatorios de deberes legais	414
RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: TRANSPARENCIA	415
I. INTRODUCCIÓN	417
II. DATOS CUANTITATIVOS	417
III. ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN	418
1. A publicidade activa ou de oficio	418
2. As solicitudes de información pública	420
3. As queixas por falta de cumprimento das resolucións da Comisión da Transparencia	422
4. Outras queixas relacionadas coa transparencia	422



IV. RESOLUCIÓN E INVESTIGACIÓN CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE	423
1. Investigacións concluídas positivamente	423
RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: VIVENDA E DESAFIUZAMENTOS	427
I. INTRODUCCIÓN	429
II. DATOS CUANTITATIVOS	432
III. ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN	434
1. Desafiuzamentos en vivenda habitual	435
A. Mediación con entidades bancarias	435
B. Mediación con outras entidades	437
C. Acordo de colaboración co IGVS para o intercambio de información en execucións hipotecarias e desafiuzamentos por falta de pago de rendas de alugueiro en casos de vulnerabilidade	437
2. Deficiencias en vivenda de titularidade pública	438
3. Retrasos na tramitación de axudas do Plan Estatal	439
4. Outros	440
IV. RESOLUCIÓN E INVESTIGACIÓN CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE. CAMBIO DE PÁXINA EN VIVENDA	441
1. Recomendacións, suxestións e recordatorios de deberes legais	441
2. Investigacións concluídas positivamente	441
RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: SEGURIDADE CIDADÁ E PROTECCIÓN CIVIL	443
I. INTRODUCCIÓN	445
II. DATOS CUANTITATIVOS	446
III. ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN	447
1. Seguridade viaria	447
2. Procedemento sancionador en materia de tráfico	448
3. Queixas en materia de circulación de vehículos	450
4. Protección civil	451
IV. RESOLUCIÓN E INVESTIGACIÓN CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE	452
1. Recomendacións, suxestións e recordatorios de deberes legais	452
2. Investigacións concluídas positivamente	452
RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: DISCRIMINACIÓN POR RAZÓN DE ORIENTACIÓN SEXUAL E IDENTIDADE DE XÉNERO	455



I. INTRODUCCIÓN	457
II. DATOS CUANTITATIVOS	457
III. ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN	459
1. Distribución por parte da asociación “Hazte oír” de folletos no eido educativo	459
2. Servizo de apoio e mediación	460
3. Publicación dun artigo con posible contido transfóbico.....	460
IV. RESOLUCIÓNS E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE	461
RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: ACTUACIÓNS DE OFICIO	463

CAPÍTULO 4 INFORME SOBRE TRANSPARENCIA

I. INTRODUCCIÓN	511
II. A VALEDORA DO POBO COMO COMISIONADA DA TRANSPARENCIA	511
1. Consultas.....	512
2. Reclamacións	515
III. A TRANSPARENCIA DA INSTITUCIÓN DA VALEDORA DO POBO	517
IV. A ACTIVIDADE DA COMISIÓN DA TRANSPARENCIA	518
1. Datos estatísticos da Comisión da Transparencia	518
2. Recursos contenciosos	532
V. O INFORME DA XUNTA DE GALICIA SOBRE TRANSPARENCIA.....	532

CAPÍTULO 5 ANÁLISE DO CUMPRIMENTO DO DEBER DE COLABORACIÓN DAS ADMINISTRACIÓNS PÚBLICAS NAS INVESTIGACIÓNS DA INSTITUCIÓN

I. O DEBER LEGAL DE COLABORACIÓN NAS INVESTIGACIÓNS DA INSTITUCIÓN	561
II. AS ADVERTENCIAS	561
III. ADMINISTRACIÓNS OU ÓRGANOS AOS QUE SE REITEROU A PETICIÓN DE INFORME ATA EN DÚAS OCASIÓNS.....	566
1. Xunta de Galicia	566
2. Administracións locais.....	566



CAPÍTULO 6 AS RESOLUCIÓN FORMULADAS POLA VALEDORA DO POBO	571
I. AS RESPOSTAS DAS ADMINISTRACIÓN OU ÓRGANOS AOS QUE SE DIRIXIU ALGUNHA RESOLUCIÓN	573
1. Introducción	573
2. Respostas das diferentes administración e órganos ás resolucións da Valedora do Pobo.....	575
II. ESTATÍSTICA DAS RESOLUCIÓN DA VALEDORA DO POBO E DAS RESPOSTAS DAS ADMINISTRACIÓN.....	577
III. AS RESPOSTAS AS DIFERENTES RESOLUCIÓN.....	580
1. Recordatorios de deberes legais	580
2. Recomendación.....	581
3. Suxestións.....	587





CSV: BOPGDSPGKvIG0Fneg3
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>



CAPÍTULO 1

ACTIVIDADES DE FOMENTO E PROMOCIÓN DOS DEREITOS HUMANOS



CSV: BOPGDSPGKvIG0Fneg3
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

INTRODUCCIÓN

A Valedora do Pobo é a Alta comisionada do Parlamento de Galicia para a defensa, no ámbito territorial da Comunidade Autónoma, dos dereitos comprendidos no título I da Constitución Española (artigo 1.1 da Lei 6/1984, de 5 de xuño, do Valedor do Pobo de Galicia, ditada en desenvolvemento do artigo 14 do Estatuto de Autonomía de Galicia).

Desde o primeiro titular da Institución, veuse exercendo con normalidade a atribución implícita de fomento, promoción e defensa dos dereitos humanos xunto á atribución explicitamente recoñecida de supervisión da actividade da Administración da Comunidade Autónoma de Galicia e dos seus Entes e Empresas públicas ou dependentes (artigo 1.3 da Lei 6/1984)

Deste xeito, a Institución actúa tanto supervisando as administracións públicas (acorde co modelo máis tradicional do ombudsman inspirado nos dereitos escandinavos), como fomentando e promocionando os dereitos humanos (acorde co modelo máis moderno das defensorías de dereitos humanos). Son competencias que se exercen á vez cando se supervisa a actividade das administracións públicas por unha queixa ou actuación de oficio relativa a dereitos humanos.

Nesta mesma liña de potenciar a función da Institución a prol do fomento e promoción dos dereitos humanos, sitúanse os Principios sobre a Protección e a Promoción da Institución do Defensor do Pobo adoptados pola Comisión Europea para a Democracia a través do Dereito, adscrita ao Consello de Europa (Venecia, 2019) e coñecidos como os Principios de Venecia. Como se recolle no primeiro destes Principios, as institucións dos Defensores do Pobo teñen un papel importante que desempeñar no fortalecemento da democracia, o Estado de Dereito, a boa administración, a protección e promoción dos dereitos humanos, e as liberdades fundamentais. No Preámbulo tamén se incide na función do Defensor do Pobo como unha institución que debe actuar de xeito independente contra a mala administración e as denuncias de violacións dos dereitos humanos que afecten a un individuo ou a unha persoa xurídica.

En exercicio desta competencia de fomento e promoción dos dereitos humanos, a institución guíase polas declaracións de dereitos da Constitución Española e do Estatuto de Autonomía de Galicia, segundo as interpretacións ofrecidas polo Tribunal Constitucional e cunha conexión directa con todos os instrumentos internacionais de dereitos humanos, tanto no nivel universal coma no rexional europeo.

— A nivel universal, rexen a Declaración Universal de Dereitos Humanos (1948) e todos os instrumentos constitutivos do Sistema de Tratados de Nacións Unidas, en particular a Convención sobre a eliminación de todas as formas de discriminación racial (1965); o Pacto internacional de dereitos civís e políticos (1966); o Pacto internacional de dereitos económicos, sociais e culturais (1966); a Convención sobre a eliminación de todas as formas de discriminación contra a muller (1979); e máis a Convención sobre os dereitos das



persoas con discapacidade (2006). No canto as Estratexias de Desenvolvemento Sustentable de Nacións Unidas (Axenda 2030), eríxense en orientación fundamental para a aplicación dos dereitos humanos. Con respecto á igualdade de xénero, tamén o é a Declaración de Beijing para os dereitos das mulleres e a Plataforma para a Acción (1995 e revisións quinquenais).

— A nivel rexional europeo rexen o Convenio Europeo de Dereitos Humanos (1950) e os seus Protocolos; a xurisprudencia do Tribunal Europeo de Dereitos Humanos e a actividade sobre dereitos humanos do Consello de Europa; o Tratado da Unión Europea e os demais tratados orixinarios; e o seguimento da xurisprudencia do Tribunal de Xustiza da Unión Europea e da actividade sobre dereitos humanos da Unión Europea.

Ao abeiro destas normas, a institución realizou no decurso de 2019 unha serie de actuacións de fomento e promoción dos dereitos humanos baseados nos principios que esta Valedora presentou perante o Parlamento de Galicia co gallo do seu nomeamento, segundo o seguinte Decálogo que inspira as mesmas.

DECÁLOGO PARA O FOMENTO E PROMOCIÓN DOS DEREITOS HUMANOS DA INSTITUCIÓN DA VALEDORA DO POBO

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

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

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

4ª. A explotación humana supón un ataque directo á dignidade humana, e é unha importante preocupación. Seguen existindo prácticas tales como as servidumes persoais, a trata de persoas -en especial con fins de explotación sexual-, o tráfico de órganos, ou a mendicidade forzosa. Estas formas contemporáneas de escravitude non están tan afastadas da nosa realidade.



ACTIVIDADES DE FOMENTO E PROMOCIÓN DOS DEREITOS HUMANOS

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

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

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

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

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

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



I. DISCRIMINACIÓN E VIOLENCIA POR CAUSA DE XÉNERO (PUNTOS 1º E SEGUNDO DO DECÁLOGO)

A discriminación por razón de sexo é, sen ningunha dúbida, a manifestación de discriminación máis estendida espacial -en todos os lugares- e temporalmente -en todas as épocas-, manifestándose de todos os modos, desde as formas máis brutais de violencia de xénero, ás máis sutís de paternalismo supostamente beneficioso, e coa virtualidade adicional de ser unha discriminación facilmente acumulable a outras como o estado civil: nai e solteira; a orientación sexual: muller e lesbiana; ou a orixe étnica: muller e xitana.

A súa orixe non se atopa no sexo entendido como diferenza física, senón no sexo entendido en función de diferenzas socio culturais, isto é, ao xénero. Un estereotipo de xénero é unha opinión xeneralizada, simplificada e con prexuízos, sobre atributos ou características que homes e mulleres posúen, ou deberían posuír, ou das funcións sociais que ambos desempeñan, ou deberían desempeñar. Ese estereotipo de xénero pode resultar nocivo cando limita a capacidade dos homes e as mulleres para desenvolver as súas facultades persoais, para realizar unha carreira profesional e/ou para tomar decisións sobre as súas vidas e os seus proxectos vitais.

Estes estereotipos caracterízanse pola súa omnipresencia, pois poden aparecer en todas as relacións humanas, e tamén pola súa invisibilidade, pois tendemos a considerar como natural o que en realidade é un prexuízo. Así, chégase a concluír que as mulleres son boas coidadoras, mentres que os homes non, ou que nas relacións de parella a posición natural das mulleres é a submisión, de xeito que se cualifican como malas nais ás mulleres máis dedicadas á súa profesión, ou se produce unha resistencia a empregar a nais recentes, ou a impoñer a submisión a través da violencia nalgunha das súas variadas formas (física, psicolóxica, sexual, económica, patrimonial, social, ou vicaria). Tamén os homes que non se ateen aos seus roles de xénero poden acabar sendo sometidos a tratamentos discriminatorios.

Todo o antedito obriga a situar á igualdade de xénero e a loita contra a violencia de xénero na corrente central de todas as relacións sociais, e no centro de todas as políticas públicas, para que as aspiracións, necesidades e preocupacións das mulleres se atendan na mesma medida que as aspiracións, necesidades e preocupacións dos homes.

Daquela, non pode concibirse, actualmente, ningunha actuación dos Poderes Públicos que non teña en conta a igualdade efectiva de mulleres e homes. Máis aínda cando, como acontece coa Valedoría do Pobo, o Estatuto de Autonomía de Galicia atribúelle a defensa de todos os dereitos recoñecidos á cidadanía na Constitución Española, que, á súa vez, coloca a igualdade dos sexos coma un principio que se erixe na antesala dos dereitos fundamentais e das liberdades públicas.

Con este fundamento normativo, a Valedora do Pobo, ademais da resolución de queixas onde se abordaron cuestións de xénero -ás que se fará referencia no seu momento- levou a cabo as seguintes actuacións de fomento e promoción da igualdade de xénero



ACTIVIDADES DE FOMENTO E PROMOCIÓN DOS DEREITOS HUMANOS

1. Apertura dun espazo virtual na páxina web da institución do Valedor do Pobo para aportar reflexións cualificadas en materia de igualdade e contra a violencia, nunha xanela que aparece no inicio, baixo o título: Falemos de Feminismo.
2. Incorporación das súas aportacións as conclusións do XXIV Congreso da Federación Iberoamericana de Ombudsman sobre “A violencia de xénero e a igualdade”.
3. Convenio coas tres universidades galegas para a convocatoria dos premios anuais ‘Valedora do Pobo’ sobre igualdade de xénero para traballos de fin de grao e traballos de fin de máster.
4. Comunicacóns institucionais con ocasión de datas nas que se conmemora a loita contra a discriminación de xénero.
5. Transversalidade da igualdade de xénero noutras actuacións da institución, para o fomento e promoción dos dereitos humanos.
6. Centralización nunha asesora das funcións en materia de xénero.
7. Reunións con colectivos de mulleres, xornadas e outros actos públicos relacionados coa igualdade de xénero.
8. Recoñecemento recibido polo labor no ámbito da igualdade dos sexos e na loita contra a violencia de xénero, coa concesión do Premio Meninas 2019.

I. 1. Falamos de Feminismo: espazo virtual na Web

Un dos xeitos en que a Valedora do Pobo asume o mandato que lle asigna a Constitución Española e o Estatuto de Autonomía, e que máis xenericamente lle asigna a sociedade en relación coa igualdade efectiva de mulleres e homes, é a través da difusión dos dereitos, pois soamente quen os coñece ben está en condición de exercitalos.

Precisamente, esta idea de difusión da cultura da igualdade é a que fundamenta a iniciativa denominada ‘Falemos de Feminismo’: un espazo virtual ao que se accede desde a páxina oficial da Valedoría do Pobo a través dunha pestana visible desde a pantalla de inicio, cunha icona violeta que o destaca sobre as demais referencias da pantalla de inicio (<https://www.valedordopobo.gal/es/>).

Trátase de difundir o dereito a igualdade de mulleres e homes a través das opinións de persoas expertas que, periodicamente, aportaron os seus puntos de vista para que se coñezan mellor e para que se enraíce fortemente a cultura da igualdade no discurso e na axenda pública.

Desde que comezou a funcionar a principios de setembro de 2019 cunha presentación da Valedora (https://www.valedordopobo.gal/es/essential_grid/presentacion-de-o-espazo-falamos-de-feminismo/), e ata fins dese mesmo ano, publicáronse as seguintes aportacións:

— Negacionismo da violencia de xénero, por María Dores Fernández Galiño, Valedora do Pobo. 05/09/2019.



https://www.valedordopobo.gal/essential_grid/o-negacionismo-por-dolores-fernandez-galino-valedora-do-pobo/

— Muller, lesbiana e de minoría étnica, por José Xullo Fernández Rodríguez, Profesor titular de Dereito Constitucional da Universidade de Santiago de Compostela. 11/09/2019.

https://www.valedordopobo.gal/essential_grid/muller-lesbiana-e-de-minoria-etnica-por-jose-julio-fernandez-rodriguez-universidade-d-santiago-de-compostela/

— Víctimas da violencia de xénero, por Miguel Anxo Filgueira Bouza, maxistrado da Audiencia Provincial de A Coruña. 17/09/2019.

https://www.valedordopobo.gal/essential_grid/victimas-da-violencia-de-xenero-por-miguel-a-filgueira-bouza/

— Pois falemos de feminismo, Miguel Anxo Filgueira Bouza, maxistrado da Audiencia Provincial de A Coruña. 20/09/2019.

https://www.valedordopobo.gal/essential_grid/pois-falemos-de-feminismo-por-miguel-a-filgueira-bouza/

— Unha reflexión literaria sobre A manada, por Isabel Olmos Parés, maxistrada da Sala do Social do Tribunal Superior de Xustiza de Galicia. 24/09/2019.

https://www.valedordopobo.gal/essential_grid/unha-reflexion-literaria-sobre-a-manada-por-isabel-olmos-pares-maxistrada-do-tsxg/

— O dereito a presenza, por María Amparo Ballester Pastor, catedrática de Dereito do traballo e da seguridade social da Universidade de Valencia. 24/09/2019.

https://www.valedordopobo.gal/essential_grid/o-dereito-a-presenza-por-maria-amparo-ballester-pastor-catedratica-de-dereito-do-traballo-e-da-seguridade-social-universidade-de-valencia/

— O xénero do Dereito, por Gloria Poyatos i Matas, maxistrada da Sala do Social do Tribunal Superior de Xustiza de Canarias. 11/10/2019.

https://www.valedordopobo.gal/essential_grid/o-xenero-do-dereito-pola-maxistrada-gloria-poyatos-i-matas-especialista-da-sala-social-do-trj-canarias/

— O pensamento feminista e social de Concepción Arenal, por María Xosé Porteiro García, Adxunta á Valedora do Pobo. 11/10/2019.

https://www.valedordopobo.gal/essential_grid/o-pensamento-feminista-e-social-de-concepcion-arenal-por-maria-xose-porteiro-adxunta-a-valedora-do-pobo/

— A discriminación das mulleres maiores, por Jaime Cabeza Pereiro, Catedrático de Dereito do Traballo e da Seguridade Social da Universidade de Vigo. 15/10/2019.
https://www.valedordopobo.gal/essential_grid/a-discriminacion-das-mulleres-maiores-por-jaime-pereiro-cabezas-universidade-de-vigo/

— Olympe de Gouges (Montauban 1748-París 1793), por Ricardo Pedro Ron Latas, Profesor titular de Dereito do Traballo e da Seguridade Social da Universidade de A Coruña. 18/11/2019.



ACTIVIDADES DE FOMENTO E PROMOCIÓN DOS DEREITOS HUMANOS

https://www.valedordopobo.gal/essential_grid/olymppe-de-gouges-montauban-1748-paris-1793-a-muller-nace-libre-e-permanece-igual-ao-home-en-dereitos/

— A discriminación das mulleres a través da saúde mental, por Rosa Cerqueiro Landín, Psicóloga Clínica do Servizo Galego de Saúde. 05/11/2019.

https://www.valedordopobo.gal/essential_grid/a-discriminacion-das-mulleres-a-traves-da-saude-mental-por-rosa-cerqueiro-landin-psicologa-clinica-do-sergas-e-voceira-do-movemento-galego-de-saude-mental/

— O acoso sexual é a base da pirámide da violencia de xénero, por José Fernando Lousada Arochena, Maxistrado da Sala do Social do Tribunal Superior de Xustiza de Galicia. 19/11/2019. https://www.valedordopobo.gal/essential_grid/o-acoso-sexual-e-a-base-da-piramide-da-violencia-de-xenero-por-jose-fernando-lousada-arochena-maxistrado-docente-e-escriptor/

— A perspectiva de xénero: un mandato legal que empeza polos xuristas, por María Lourdes Arastey Sahún, Maxistrada da Sala do Social do Tribunal Supremo. 29/11/2019. https://www.valedordopobo.gal/essential_grid/a-perspectiva-de-xenero-un-mandato-legal-que-empeza-polos-xuristas-por-ma-lourdes-arastey-sahun-maxistrada-salga-social-iv-do-tribunal-supremo/

— As matemáticas na violencia de xénero versus historias de vidas truncadas, por Juana María Gil Ruíz, Catedrática de Filosofía do Dereito da Universidade de Granada. 23/12/2019.

https://www.valedordopobo.gal/essential_grid/as-matematicas-na-violencia-de-xenero-versus-historias-de-vida-truncadas-juana-maria-gil-ruiz-catedratica-de-filosofia-del-derecho-de-la-universidad-de-granada/

I. 2. Aportacións ao XXIV Congreso da Federación Iberoamericana de Ombudsman

A Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO) celebrou o seu XXIV Congreso os días 26, 27 e 28 de novembro de 2019, en Río de Janeiro (Brasil), sobre o tema ‘A violencia de xénero e a igualdade’.

Nin a Valedora do Pobo, nin ningunha outra persoa da institución, estiveron presencialmente no Congreso, mais colaborouse activamente na elaboración dos documentos de traballo e das recomendacións finais. Desde a FIO recibíuse unha mensaxe de agradecemento pola calidade das suxestións, que se incorporaron na súa práctica totalidade ao texto das recomendacións finais sobre violencia de xénero e igualdade.

As suxestións realizadas abordaron, en particular, as seguintes cuestións:

— Establecer un marco legal congruente onde se proclame o dereito de todas as persoas a vivir sen violencia de xénero e o compromiso de tolerancia cero dos poderes públicos, preferentemente, nunha lei específica sobre violencia de xénero que, de xeito transversal, conteña todas as normas de rango legal atinentes á materia e as modificacións doutras leis



que sexan precisas, ou, no seu defecto, nas leis correspondentes sempre que todas as normas sexan conexas e se atopen debidamente concordadas. Incluír nesa regulación todas as medidas de rango legal que aborden a prevención, sanción e erradicación da violencia de xénero, incluídos os servizos de protección como: casas de acollida, medidas preventivas e ordes de protección. Garantir o adecuado desenvolvemento regulamentario das leis de violencia de xénero que incluírán as asignacións presupostarías necesarias. Recoñecer o dereito das vítimas a reclamar fronte aos autores de todo acto de violencia de xénero o que sexa conducente a garantir a súa indemnidade e a recuperación do seu proxecto vital, e, en particular, unha indemnización adecuada, proporcional e disuasoria por parte dos autores de todo acto de violencia de xénero, principalmente cando as vítimas sufran graves danos contra o seu integridade física ou saúde.

— Animar ao sector privado, ao sector das tecnoloxías da información e da comunicación e aos medios de comunicación, respectando a liberdade de expresión e a súa independencia, a participar na elaboración e aplicación de políticas, así como a establecer liñas directrices e normas de autorregulación para previr a violencia contra a muller e reforzar o respecto da súa dignidade. Promover, en cooperación cos actores do sector privado, as capacidades de nenos, pais e educadores para facer fronte a unha contorna de tecnoloxías da información e da comunicación que da acceso a contidos degradantes de carácter sexual ou violento que poden ser nocivos. Informar adecuadamente, en especial aos nenos e aos mozos, dos riscos de sufrir violencia de xénero a través das tecnoloxías da información e da comunicación (engano de menores, ciberacoso, distribución en redes sociais de vídeos privados).

— Establecer o dereito das vítimas de violencia de xénero que sexan á súa vez traballadoras ou servidores públicos a solicitar aos seus empregadores, públicos ou privados, a adaptación razoable das súas condicións de traballo para evitar sufrir novas agresións ou para facilitar o seu tratamento médico ou psicolóxico, e establecer a obriga dos empregadores, públicos ou privados, de avaliar o risco de novas agresións dentro das súas obrigacións de prevención de riscos laborais e de tomar en consideración, na medida do posible, esas solicitudes. Animar aos empregadores privados a implicarse na cuestión a través de medidas de apoio, fomento, subvención ou outras que resulten oportunas.

— Protexer ás mulleres do acoso sexual no traballo, así como do acoso por maternidade ou por exercer o coidado, e en xeral do acoso relacionado co sexo, e de calquera forma de violencia ou coacción no seu lugar de traballo, a través da imposición aos empregadores públicos e privados da obriga de establecer, no seu caso a través da negociación coa representación do persoal, se a houber na empresa, protocolos de prevención e sanción fronte ao acoso e a violencia no traballo onde se contemple o compromiso de tolerancia cero da empresa en relación con estas prácticas, establecendo no seu caso procedementos informais de solución e en todo caso procedementos formais de sanción, e a súa adecuada publicidade entre todo o persoal, así como o compromiso de capacitación dos mandos da empresa e de todo o persoal. Establecer sancións adecuadas, proporcionadas e disuasorias, para o suposto de incumprimentos, así como o dereito das vítimas a reclamar indemnizacións, particularmente se hai danos á integridade ou á saúde.



ACTIVIDADES DE FOMENTO E PROMOCIÓN DOS DEREITOS HUMANOS

— Protexer ás mulleres do acoso sexual e do acoso relacionado co sexo no ámbito da educación, en particular a universitaria, obrigando aos centros educativos a contemplar o acoso e a violencia nos seus plans de convivencia e a establecer, dentro deles ou de xeito autónomo, protocolos de acoso escolar co fin de identificar e incorporar actuacións ou indicadores de seguimento relacionados coa violencia contra as mulleres. Supervisar as obrigações dos centros educativos e das universidades por parte da inspección educativa. Promover a creación de unidades de igualdade nas universidades e implicar ás que se implanten na realización de estudos sobre o impacto do acoso, as agresións e os abusos sexuais no ámbito universitario, e valorar, no seu caso, a oportunidade de realizar campañas de prevención nos campus universitarios, e de forma particular das agresións sexuais en citas.

— Protexer ás mulleres do acoso sexual e do acoso relacionado co sexo no ámbito de calquera relación xurídica, como a arrendaticia, e fóra do ámbito das relacións xurídicas: acoso de terceiros, cometido por persoas descoñecidas ou coas cales a vítima ha ter, ten ou podería ter un contacto ocasional. Promover a erradicación do acoso na rúa, realizar estudos sobre o seu alcance, e concienciar a poboación de que ese tipo de acoso limita a liberdade e condiciona a vida das mulleres.

— Tomar todas as medidas necesarias para que as normas de confidencialidade impostas polas lexislacións internas a certos profesionais non impidan, en condicións apropiadas, facer unha denuncia ás organizacións ou autoridades competentes si teñen razóns serias para crer que se cometeu un acto grave de violencia de xénero e que hai risco de que se produzan novos actos graves de violencia de xénero.

— Introducir, a través dos cambios legais que resulten oportunos ou, si non fosen necesarios, a través de guías de axuízamento de xénero redactadas preferentemente por, ou a instancia dos órganos xudiciais supremos da Xustiza nacional, a perspectiva de xénero no xulgamento de litixios de violencia de xénero, e en xeral de calquera litixio, coa finalidade de evitar que se deslicen estereotipos de xénero que terxiversen a valoración da proba ou a aplicación do dereito, producindo unha creba da imparcialidade xudicial e da obxectividade que se debe predicar de todo xuízo. En particular, coa finalidade de evitar que non se considere probada a violencia de xénero, ou non se crea á vítima, pola introdución no axuízamento de estereotipos sobre o modelo de conduta que unha vítima de violencia de xénero debe adoptar ante unha situación de violencia, por exemplo, porque non se resistiu á agresión sexual, ou adoptou unha postura de pasividade; ou porque retirou a denuncia de violencia doméstica.

— Tomar as medidas lexislativas, ou outras necesarias, para garantir o exercicio das accións civís de dereito de familia derivadas de situacións de violencia de xénero, en particular para que, no momento de estipular os dereitos de custodia e visita relativos aos fillos, se teñan en conta os incidentes de violencia de xénero, de maneira que o exercicio de ningún dereito de visita ou custodia poña en perigo os dereitos e a seguridade da vítima e os nenos; e para que os matrimonios contraídos recorrendo á forza poidan ser anulables, anulados ou disoltos, sen que isto supoña para a vítima unha carga económica ou administrativa excesiva.



— Garantir que a aplicación de todas as disposicións adoptadas en materia de violencia de xénero, e en particular das medidas para protexer os dereitos das vítimas, se realizará sen discriminación algunha baseada no sexo, o xénero, a raza, a cor, a lingua, a relixión, as opinións políticas ou calquera outra opinión, a orixe nacional ou social, a pertenza a unha minoría nacional, a fortuna, o nacemento, a orientación sexual, a identidade de xénero, a idade, o estado de saúde, a discapacidade, o estado civil, o estatuto de emigrante ou de refuxiado, ou calquera outra situación.

I. 3. Premios Valedora do Pobo sobre igualdade de xénero

Coa finalidade de promover e premiar os estudos sobre igualdade de xénero, a Valedora do Pobo xestionou a iniciativa de convocar uns premios aos mellores traballos fin de grado e fin de máster en materia de igualdade de xénero coas tres universidades galegas (Universidade de Santiago de Compostela, Universidade de Coruña e Universidade de Vigo).

Froito desas xestións, a Valedora do Pobo e os tres Reitores das Universidades de Galicia (Don Antonio López Díaz, Don Julio E. Abalde Alonso e Don Manuel Joaquín Reigosa Roger) subscribiron na sé da institución en Santiago de Compostela, o 23 de decembro de 2019, un convenio de colaboración para a creación dos 'Premios Valedora do Pobo' aos mellores traballos de Fin de Grado e traballos de Fin de Máster en materia de igualdade e dereitos das mulleres desde 2016 ata 2020.

A Valedora destacou no acto de presentación a finalidade de avanzar na investigación sobre igualdade dos sexos, e os tres reitores, apoiando a iniciativa, situaron a loita pola igualdade como alicerce fundamental da actividade universitaria (https://www.valedordopobo.gal/es/essential_grid/16279/).

Os premios teñen unha dotación económica de 1.000 euros e conlevan un diploma acreditativo. A esta primeira edición, poderán presentarse os traballos académicos lidos, defendidos e/ou xulgados, segundo proceda, ante un tribunal de calquera universidade galega durante os cursos académicos 2016-2020.

As bases da convocatoria publicáronse no Diario Oficial de Galicia de 17 de marzo de 2020, núm. 53/2020

(https://www.xunta.gal/dog/Publicados/2020/20200317/AnuncioG2022-090320-0001_gl.html). A partir da data da publicación oficial da convocatoria abriuse o prazo de presentación dos traballos aspirantes, que remata o 15 de outubro de 2020.

I. 4. Comunicacions institucionais



ACTIVIDADES DE FOMENTO E PROMOCIÓN DOS DEREITOS HUMANOS

Diversas institucións internacionais adoptaron o costume social de conmemorar, en determinados días, a loita contra a discriminación de xénero. De xeito significativo, acontece nas seguintes catro datas:

22 de febreiro: Día internacional da desigualdade salarial.

8 de marzo: Día internacional da muller (orixinarimente Día internacional da muller traballadora).

28 de maio: Día internacional de acción pola saúde das mulleres.

25 de novembro: Día internacional da eliminación da violencia contra as mulleres.

As comunicacións institucionais coincidentes con datas conmemorativas para a defensa dos dereitos das mulleres, son necesarias para o seu fomento e promoción.

Por esa razón, a Valedora do Pobo tomou a iniciativa de recordar cada un dos días nos que se celebra algún dos días establecidos en defensa dos dereitos das mulleres, o que motivou un comunicado con ocasión do 25 de novembro de 2019

(https://www.valedordopobo.gal/es/essential_grid/comunicado-institucional-del-valedor-do-pobo-con-ocasion-del-dia-internacional-de-la-eliminacion-de-la-violencia-contra-la-mujer-25-noviembre-2019/).

A Valedora destacou que ‘o dereito das mulleres a gozar dunha vida sen violencia de xénero, dentro do marco do noso sistema constitucional democrático, precisa do compromiso da totalidade dos poderes públicos e de todas e cada unha das persoas integrantes da nosa sociedade’. Logo de facer un sucinto repaso de melloras legislativas na materia e de destacar que aínda quedan cousas por facer no plano legislativo como a necesidade de ampliar o concepto de violencia de xénero a todas as violencias contempladas no Convenio de Istambul, a Valedora esixiu ‘un cambio social máis aló do cambio legal, porque as leis son necesarias, pero non son suficientes. Agora é necesario que toda a sociedade se comprometa na igualdade e na erradicación da violencia de xénero. Non se conseguirán estes obxectivos se non participan todas as mulleres, e tamén todos os homes. Deixar aos homes fóra é un erro estratéxico porque sen eles os avances serán máis lentos e inseguros; pero non só é un erro estratéxico, é sobre todo un erro de formulación porque sen eles a igualdade nunca se alcanzará.’

A conclusión final que se expresa no comunicado institucional é que non se acaba con séculos de sociedade patriarcal con uns poucos anos de acción legislativa. O cambio social esixe máis tempo e, para conseguilo, é necesaria a implicación de todas e tamén a de todos.

I. 5. Transversalidade da igualdade de xénero noutras actuacións de fomento e promoción dos dereitos humanos

A omnipresencia dos prexuízos de xénero determina a facilidade coa que os mesmos se mesturan con outras formas de discriminación, dando lugar a situacións de discriminación múltiple nas súas dúas modalidades de acumulativa e interseccional. A discriminación por razón de sexo/xénero é unha discriminación facilmente acumulable a outros factores de



discriminacións como o estado civil: nai e solteira; a orientación sexual: muller e lesbiana; ou a orixe étnica: muller e xitana.

Isto obriga a facer transversal a dimensión da igualdade en todas as actuacións de fomento e promoción dos dereitos humanos que se levaron a cabo, entre as que destacan dúas temáticas, preferentemente: pobreza e xénero, e discapacidade e xénero.

1ª. Pobreza e xénero

No discurso de apertura do acto celebrado na sé da institución en conmemoración do Día internacional para a erradicación da pobreza (EAPN- Galicia), organizado pola Rede Galega Contra a Pobreza, ao que asistiron persoas en situación de pobreza, marxinação e exclusión, asociacións de defensa dos seus dereitos, representantes institucionais e políticos do Parlamento de Galicia, e máis representantes da Xunta de Galicia, recollíase a seguinte referencia á feminización da pobreza:

‘A feminización da pobreza é tamén unha realidade que se pode constatar. Dos preto de oito millóns de pobres -ou persoas en risco de exclusión social- que hai en España, a maioría son mulleres. Ocupan os sectores máis deprimidos da economía: servizo doméstico; traballo agrario; traballo non remunerado no negocio familiar. Padecen as peores condicións laborais que se manifestan na brecha salarial e na conseguíante brecha nas pensións, ou nas situacións extremas de explotación humana (trata de persoas con fins de explotación sexual, servidume doméstica). Situacións as que se une, en moitas ocasións, a existencia de fillos ou familiares a cargo exclusivo da muller. As familias monoparentais son maioritariamente de mulleres e a tendencia á feminización da pobreza é un fenómeno contrastable no resto dos países da Unión Europea, nos do Norte e nos do Sur?.

2ª. Discapacidade e xénero

Na comparecencia da Valedora do Pobo ante a Comisión Permanente do Parlamento de Galicia para o seguimento das políticas relativas a discapacidade e elaboración de novas propostas en favor da integración das persoas con discapacidade, do 22 de xaneiro de 2020, recollíanse as seguintes consideracións sobre a relación entre mulleres e discapacidade:

‘Quedaría esta intervención incompleta se non aplicásemos unha perspectiva de xénero. Os datos estatísticos constatan, en efecto, que as mulleres e as nenas con discapacidade sofren en maior porcentaxe (en torno ao dobre) que as mulleres e as nenas sen discapacidade, violencia na parella, delitos sexuais e violencia de xénero. Tamén son mulleres ou nenas quen, maioritariamente, son esterilizadas sen ou seu consentimento, segundo permite o Código Penal co fundamento paternalista de garantir o interese da persoa con discapacidade (art. 156). As mulleres con discapacidade teñen unha taxa máis alta de desemprego que os homes con discapacidade. E as mulleres de maior idade atópanse en maior risco de exclusión social e máis problemas de coidado pola soidade.

Desde esta perspectiva, é necesario actuar tanto na mellora das normas, como na vixilancia da súa aplicación efectiva. Na mellora das normas, hai algúns aspectos a destacar, como a



ACTIVIDADES DE FOMENTO E PROMOCIÓN DOS DEREITOS HUMANOS

derrogación da esterilización que debería ser unha das reformas inaprazables. Igualmente, a mellora da Lei orgánica de violencia de xénero para evitar as situacións de discriminación interseccional. Neste aspecto cumpriría levar a efecto as propostas contidas no Pacto de Estado contra a Violencia de Xénero que foi subscrito nas Cortes españolas por todos os grupos parlamentarios.

De novo, o Real Decreto 1917/1999 sobre Valoración da discapacidade, indica a existencia de problemas desde a perspectiva de xénero e discapacidade ao non contemplar enfermidades feminizadas, das que é un caso paradigmático a fibromialxia.

Tamén é necesaria a vixilancia da aplicación efectiva das normas na medida en que as mulleres con discapacidade se atopan con dificultades derivadas desa discapacidade para facer valer os seus dereitos. Por exemplo, unha muller con discapacidade intelectual pode non ser consciente dos malos tratos continuados que sofre, de aí a importancia das campañas públicas dirixidas aos colectivos máis vulnerables. Outras veces, pola falta de medios. Por exemplo, por non haber alternativas ao teléfono de asistencia as vítimas para as mulleres xordas, ou por non dispor de intérpretes da lingua de signos nas dependencias administrativas, policiais ou xudiciais. E mesmo, tamén, polos propios prexuízos que sofren as mulleres con discapacidade. Por exemplo, restándolle credibilidade a súa declaración ao dar prioridade ao feito de ser unha muller cunha discapacidade.

I. 6. Centralización nunha asesora das funcións en materia de xénero

A afirmación, tan reiterada na doutrina administrativista, de que a eficacia da actuación pública depende en boa medida da forma na que estea organizada a Administración, é especialmente certa cando se trata de igualdade de xénero dado o vasto da tarefa de facer transversal a igualdade nas actividades públicas. De aí a necesidade de contar con organismos de igualdade con elevado rango, con competencias e orzamentos adecuados; a importancia da colaboración administrativa ou a conveniencia da participación da sociedade civil nas actividades públicas. Nestas cuestións incidíase, moi especialmente, na Plataforma para a Acción da IV Conferencia Mundial sobre as Mulleres de Beijing.

Aplicado isto a organización interna da Valedoría do Pobo, resulta a conveniencia, entre outras cousas, de centralizar as competencias en materia de xénero nunha persoa do máis alto nivel dentro da institución que renda contas directa e permanentemente coa Valedora.

Neste sentido, e para unha mellor prestación do servizo naquelas actuacións relacionadas coa igualdade efectiva de mulleres e homes e coa violencia de xénero, centralizáronse as competencias nunha Asesora Técnica de Comunicación, Transparencia e Xénero, segundo proposta de reorganización interna n que foi enviada o 12 de novembro ao Parlamento de Galicia, onde tivo entrada ao día seguinte, e foi finalmente aprobada xa no ano 2020, estando vixente na actualidade.

A Asesora Técnica de Comunicación, Transparencia e Xénero mantén contacto permanente coas distintas asociacións de defensa dos dereitos da muller, igualdade de xénero e protección fronte á violencia.



I. 7. Reunións con colectivos de mulleres, xornadas e outros actos

A conveniencia da participación da sociedade civil nas actividades públicas é -como se expresou nun epígrafe anterior- unha esixencia da transversalidade da dimensión da igualdade de trato e oportunidades de mulleres e homes. Ademais, e desde a perspectiva do fortalecemento institucional, a participación da sociedade civil na vida pública é unha esixencia de bo goberno que aparece recollida nos Obxectivos de Desenvolvemento Sustentable das Nacións Unidas (Axenda 2030).

Por este motivo, a Valedora do Pobo reuniuse con asociacións e colectivos de mulleres, participando a estes efectos en actos públicos organizados por estas asociacións e colectivos e fomentando a participación cidadá.

As actuacións recollidas na axenda oficial da Valedora, realizadas no último cuatrimestre de 2019, foron as seguintes:

18 de setembro de 2019, 11:00 horas: Reunión da Valedora coa directiva do Observatorio de Igualdade. Lugar: Sé da institución.

25 de outubro de 2019, 12:30 horas: Reunión da Valedora con mulleres do colectivo 'Á marxe: sobreviventes da violencia de xénero'. Lugar de celebración: sé do colectivo na Cidade de Vigo. Dada a falta de recursos económicos das mulleres membros do colectivo, a Valedora decidiu desprazarse a Vigo para coñecer os seus problemas e suxestións.

9 de decembro de 2019, 18:00 horas: Asistencia da Valedora á entrega dos Premios Emilia Pardo Bazán outorgados pola Xunta de Galicia a persoas e entidades destacadas na loita pola igualdade de xénero, e entregados polo Presidente da Xunta de Galicia. Lugar de celebración: Audiencia Provincial de Coruña (antiga Fábrica de Tabacos).

I. 8. Recoñecemento recibido polo labor no ámbito da igualdade dos sexos e na loita contra a violencia de xénero: Premio Meninas 2019

A resolución de queixas onde se abordan cuestións de xénero, ás que se fará referencia no seu momento, e as expostas actuacións de fomento e promoción da igualdade de xénero tamén referenciadas nas páxinas precedentes, e, en xeral, por reivindicar o papel do feminismo na configuración do dereito fundamental á igualdade, foron tomadas en consideración pola Delegación de Goberno en Galicia para concederlle á Valedora do Pobo o prestixioso Premio Meninas 2019, que recibiu o 28 de novembro de 2019 de mans do Delegado, Javier Losada de Azpiazu, nun acto público celebrado no Hostal dos Reis Católicos de Santiago de Compostela.

No discurso de agradecemento, a Valedora aseverou que 'non é suficiente con condenar a violencia de xénero', senón que 'é preciso un relato colectivo coas vivencias das vítimas' pois que 'ao elaborar un discurso colectivo se visibiliza o alcance real da violencia e



ACTIVIDADES DE FOMENTO E PROMOCIÓN DOS DEREITOS HUMANOS

desigualdade como paso previo a implicarnos todos, homes e mulleres, para a súa erradicación’.

A Valedora do Pobo concluíu o seu discurso de agradecemento asegurando que ‘a Valedoría do Pobo está comprometida nese labor de visibilización e erradicación da desigualdade, e esta Valedora seguirá traballando invocando o feminismo como sinal de identidade do seu mandato’

(https://www.valedordopobo.gal/é/essential_grid/discurso-de-a-valedora-do-pobo-a-o-recibir-o-premio-meninas-2019/).

II. DEREITO DE ACCESO DAS MULLERES Á XUSTIZA (PUNTOS 1º, 2º E 9º DO DECÁLOGO)

O acceso á xustiza é un dereito humano e un elemento esencial do Estado de Dereito e do correcto funcionamento da democracia. Por iso, nas Estratexias de Desenvolvemento Sustentable de Nacións Unidas (Axenda 2030) contémpense, dentro do ‘Obxectivo 16: Paz, xustiza e institucións sólidas’, a meta de ‘promover o Estado de Dereito nos planos nacional e internacional e garantir a igualdade de acceso á xustiza para todos’. Trátase, en consecuencia, dunha cuestión que implica o dereito humano a institucións sólidas (punto 9º do Decálogo).

Se ben o acceso á xustiza pode presentar dificultades para calquera persoa, aínda é máis difícil para as mulleres. Hai unha serie de atrancos e restricións que impiden á muller realizar o seu dereito de acceso á xustiza en pé de igualdade debido a factores como os estereotipos de xénero, as leis discriminatorias, os procedementos interseccionais de discriminación, as prácticas e os requisitos en materia probatoria, e ao feito de que non se asegurou sistematicamente que os mecanismos xudiciais son física, económica, social e culturalmente accesibles a todas as mulleres. Todos estes obstáculos constitúen violacións persistentes dos dereitos humanos das mulleres que se poderían cualificar como discriminación de xénero institucional ou ‘violencia de xénero institucional’ no caso de que o acceso á xustiza se refira a unha situación de violencia de xénero, e que xeraron en moitas mulleres un sentimento negativo á Xustiza (puntos 1º e 2º do Decálogo).

A Recomendación Xeral 33 do Comité para a eliminación de todas as formas de discriminación da muller, sobre o acceso das mulleres á Xustiza, contén diversas recomendacións dirixidas aos Estados membros de Nacións Unidas coa finalidade de mellorar as condicións de acceso das mulleres a recursos xurisdiccionais efectivos.

Para o fomento e a promoción do dereito das mulleres de acceso á Xustiza, a Valedoría do Pobo realizou as seguintes actuacións de oficio: Sobre capacitación da avogacía en perspectiva de xénero. Sobre atribución de letrado/a de oficio en proceso de familia con menores. E outras actuacións de oficio dirixidas a garantir o dereito das mulleres ao acceso á Xustiza.



II. 1. Actuación de oficio sobre capacitación da avogacía en perspectiva de xénero

Os estereotipos de xénero son un factor moi relevante e causa da desigualdade das mulleres no acceso á Xustiza.

Son estereotipos de xénero: non valorar obxectivamente o testemuño dunha muller baseándose en que tardou en denunciar, ou o seu xeito de comportarse, ou a imposibilidade de recrear os feitos ao detalle. Atribuír ás mulleres o papel estereotipado de coidadoras e aos homes o de provedores de recursos. Non contratar ou despedir a unha traballadora por razón do seu embarazo, maternidade ou, máis amplamente, por atoparse en idade fértil. Descoñecer a situación real de vulnerabilidade dunha muller en situación de discriminación múltiple.

A Recomendación Xeral 33 do Comité para a eliminación de todas as formas de discriminación da muller, destaca que os estereotipos e os prexuízos de xénero no sistema xudicial teñen consecuencias de grande alcance para o pleno goce dos dereitos humanos das mulleres. Poden impedir o acceso á xustiza en todas as esferas da lei e poden afectar particularmente ás mulleres vítimas e superviventes da violencia. Os estereotipos deforman as percepcións e dan lugar a decisións baseadas en crenzas preconcebidas e mitos, en lugar de feitos, o que supón unha creba da obxectividade e imparcialidade da Xustiza.

Tamén o Consello de Europa recomenda a eliminación do impacto nocivo dos estereotipos de xénero na toma de decisións no ámbito xudicial no Plan de Acción para fortalecer a independencia e a imparcialidade xudicial 2016-2021, e na Estratexia de igualdade de xénero do Consello de Europa 2018-2023. Xustamente, un dos seus seis obxectivos estratéxicos é garantir o acceso igualitario das mulleres á xustiza, o que implica recursos xurídicos efectivos, un xuízo xusto, a igualdade de acceso aos tribunais e o dereito a asistencia e representación letrada.

Para a erradicación dos estereotipos de xénero no axuízamento, a capacitación da totalidade dos operadores xurídicos se erixe nun alicerce esencial. A Recomendación xeral 33 da CEDAW, recomenda, especificamente, aplicar medidas de fomento da capacidade para xuíces, fiscais, avogados e funcionarios encargados de facer cumprir a lei sobre a aplicación dos instrumentos xurídicos internacionais relacionados cos dereitos humanos, incluída a Convención para a eliminación de todas as formas de discriminación da muller de Nacións Unidas (Nova York, 1979) e a xurisprudencia establecida polo Comité, así como sobre a aplicación de leis que prohiban a discriminación contra a muller.

Especificamente no ámbito da violencia de xénero, o Convenio do Consello de Europa sobre prevención e loita contra a violencia contra a muller e a violencia doméstica, feito en Istambul o 11 de maio de 2011, e ratificado por España o 6 de xuño de 2014, impón, no seu artigo 15º, a formación adecuada dos profesionais que traten con vítimas ou autores de todos os actos de violencia incluídos no ámbito de aplicación do Convenio, en materia de prevención e detección da devandita violencia; igualdade entre mulleres e homes; necesidades e dereitos das vítimas; así como sobre o xeito de previr a vitimización secundaria. Cumpre precisar que o ámbito de aplicación do Convenio é máis amplo ca o da



ACTIVIDADES DE FOMENTO E PROMOCIÓN DOS DEREITOS HUMANOS

Lei Orgánica 1/2004, de 28 de decembro, de medidas de protección integral contra a violencia de xénero.

Baixo este marco, o Pacto de Estado contra a Violencia de Xénero, recollido no documento refundido Congreso-Senado de 13 de maio de 2019, establece, entre as súas medidas, introducir formación continua anual dirixida á carreira xudicial, impartida polo Consello Xeral do Poder Xudicial, que inclúa perspectiva de xénero e transversalidade. Na súa aplicación, a Lei Orgánica 5/2018, de 28 de decembro, deu nova redacción ao artigo 312.3 da Lei Orgánica do Poder Xudicial, establecendo que para acceder ás probas selectivas, ou especialización, será preciso acreditar a participación en actividades de formación continua cunha perspectiva de xénero.

Igualmente, o Pacto de Estado contempla entre as súas medidas, a de propoñer ao Consello Xeral da Avogacía Española que impulse para todos as súas colexiados/as e en todos os Colexios de Avogados de España, a homoxeneización dunha formación de calidade en dereito antidiscriminatorio, que inclúa perspectiva de xénero e transversalidade.

Á vista de todas estas consideracións, a Valedora dirixiuse aos sete Colexios da Avogacía de Galicia para solicitar información sobre a formación en materia de xénero impartida ás persoas colexiadas, e, recibidas as respostas, realizáronse as dúas recomendacións seguintes:

1ª. Manter os esforzos realizados por cada Colexio en orde a formar en violencia de xénero aos avogados e avogadas, en especial da quenda especializada de violencia de xénero; e ampliar a formación a todos aqueles avogados e avogadas que actúan en procesos de violencia de xénero segundo está definida no Convenio de Istambul que é un concepto máis amplo ca o da lexislación española.

2ª. Impulsar, na medida do posible, para todos as súas colexiados/as unha formación de calidade en dereito antidiscriminatorio, que inclúa perspectiva de xénero e transversalidade, a través de actividades de formación interdisciplinar que abarquen todas as ramas do Dereito.

Estas recomendacións foron aceptadas polos sete Colexios da Avogacía.

II. 2. Actuación de oficio sobre atribución de letrado/a de oficio en proceso de familia con menores

Foron incoadas varias queixas de oficio -unha para cada Colexio da avogacía de Galicia- porque nos procedementos ante os Xulgados de familia, especialmente dende o momento que calquera cidadán/a solicita a designación de Letrado de oficio e sempre que haxa menores interesados (medidas provisionais, demanda de separación ou divorcio, recursos de apelación, execucións de títulos xudiciais, incidentes de execución e ata procedementos penais derivados de ditos procedementos como a falla de pagamento das pensións, abandono de menores e outros delitos relacionados), non se están a designar por parte dos servizos de orientación xurídica -a diferenza do que acontece nos casos de violencia- o mesmo letrado/a para todos os procedementos dunha mesma persoa. Isto supón que se



pode atopar con dous, tres, catro ou cinco letrados/as distintos, sen comunicación entre eles, co que se dificulta tanto o traballo dos profesionais designados na resolución dos procesos como a relación cos cidadáns/as na atención e comunicación con eles.

Aínda que non existe previsión legal específica que impoña a designación única nos sucesivos procesos de familia, tampouco cabe entender que se establece legalmente unha imposibilidade. Pola súa banda, a doutrina constitucional require que os poderes públicos eviten, cunha actuación activa, calquera limitación na defensa que determine un resultado de indefensión.

A vista destas consideracións, a Valedora do Pobo recomendou aos sete Colexios da Avogacía, a designación dun mesmo letrado/a que será o que asista a unha mesma persoa en todos os procedementos de familia: medidas provisionais, medidas coetáneas, demanda de separación ou divorcio, recursos de apelación, execucións de títulos xudiciais, incidentes de execución, modificación de medidas definitivas e mesmo procedementos penais derivados de delitos, procedementos como falta de pagamento de pensións, abandono de menores e outros delitos relacionados, agás os que finalmente resulten da competencia dos Xulgados de Violencia sobre a Muller, en cuxo caso resultarán de aplicación as disposicións específicas ao respecto. Esta medida é beneficiosa dado que garante un máis efectivo exercicio do dereito de defensa e non existe disposición legal que ou impida.

Estas recomendacións foron aceptadas polos sete Colexios da Avogacía.

II. 3. Recapitulación das anteriores -e outras- actuacións de oficio dirixidas a garantir o dereito das mulleres ao acceso á xustiza

Q/2992/19	K	9	Queixa de oficio	Posible dilación indebida nun procedemento coñecido no Xulgado do Social nº 3 da Coruña
Q/4403/19	K	7	Queixa de oficio	Atribución de avogados de oficio en procedementos de familia con menores no Colexio de Avogados de Ferrol
Q/4404/19	K	7	Queixa de oficio	Atribución de avogados de oficio en procedementos de familia con menores no Colexio de Avogados da Coruña
Q/4405/19	K	7	Queixa de oficio	Atribución de avogados de oficio en procedementos de familia con menores no Colexio de Avogados de Santiago de Compostela
Q/4406/19	K	7	Queixa de oficio	Atribución de avogados de oficio en procedementos de familia con menores no Colexio de Avogados de Pontevedra
Q/4407/19	K	7	Queixa de oficio	Atribución de avogados de oficio en procedementos de familia con menores no Colexio de Avogados de Vigo
Q/4408/19	K	7	Queixa de oficio	Atribución de avogados de oficio en procedementos de familia con menores no Colexio de Avogados de Ourense
Q/4409/19	K	7	Queixa de oficio	Atribución de avogados de oficio en procedementos de familia con menores no Colexio de Avogados de Lugo
Q/4426/19	K	7	Queixa de oficio	Falta de cursos de especialización en igualdade no Colexio de Avogados de Ferrol
Q/4427/19	K	7	Queixa de oficio	Falta de cursos de especialización en igualdade no Colexio de Avogados de Coruña



ACTIVIDADES DE FOMENTO E PROMOCIÓN DOS DEREITOS HUMANOS

Q/4428/19	K	7	Queixa de oficio	Falta de cursos de especialización en igualdade no Colexio de Avogados de Santiago de Compostela
Q/4429/19	K	7	Queixa de oficio	Falta de cursos de especialización en igualdade no Colexio de Avogados de Pontevedra
Q/4430/19	K	7	Queixa de oficio	Falta de cursos de especialización en igualdade no Colexio de Avogados de Vigo
Q/4431/19	K	7	Queixa de oficio	Falta de cursos de especialización en igualdade no Colexio de Avogados de Ourense
Q/4432/19	K	7	Queixa de oficio	Falta de cursos de especialización en igualdade no Colexio de Avogados de Lugo
Q/4433/19	K	7	Queixa de oficio	Protocolo de actuación no IMELGA en casos de violencia de xénero
Q/4434/19	K	7	Queixa de oficio	Protocolo de actuación na Garda Civil en casos de violencia de xénero
Q/4435/19	K	7	Queixa de oficio	Protocolo de actuación na Policía Nacional en casos de violencia de xénero
Q/4436/19	K	7	Queixa de oficio	Protocolo de actuación na Policía Autónoma en casos de violencia de xénero

III. VIOLENCIA E ACOSO NAS ORGANIZACIÓNS E FORTALECIMENTO INSTITUCIONAL DA VALEDORÍA (PUNTOS 3º E 9 DO DECÁLOGO)

A Constitución Española reconece como dereitos fundamentais das persoas a igualdade e a non discriminación por razón de nacemento, raza, sexo, relixión, opinión ou calquera outra condición ou circunstancia persoal ou social (artigo 14), o dereito á vida e á integridade física e moral (artigo 15), o dereito á liberdade persoal (artigo 17) e o dereito ao honor, á intimidade persoal e familiar e á propia imaxe (artigo 18).

O acoso sexual, o acoso por razón de sexo, o acoso discriminatorio e o acoso e a violencia son ilícitos pluriofensivos que vulneran todos, ou a maioría, deses dereitos fundamentais, e, en particular, o acoso sexual e o acoso por razón de sexo vulneran o dereito á non discriminación por razón de sexo pois constitúen unha forma de violencia de xénero.

Todas estas formas de violencia no traballo foron obxecto de especial atención no Dereito da Unión Europea. A Directiva 2002/73/CE, do Parlamento Europeo, e do Consello, que foi obxecto de refundición na máis recente Directiva 2006/54/CE, define o acoso sexual e o acoso por razón de sexo, considerándoos discriminatorios sexistas e prohibidos, establecendo a obriga dos Estados membros de alentar a empresas e responsables do acceso á formación, para a adopción de medidas preventivas.

O acoso discriminatorio aparece definido e regulado en termos semellantes de prohibición e prevención, na Directiva 2000/43/CE, de 29 de xuño de 2000, relativa á aplicación do



principio de igualdade de trato das persoas, independentemente da súa orixe racial ou étnico, así como na Directiva 2000/78/CE, de 27 de novembro de 2000, relativa ao establecemento dun marco xeral para a igualdade de trato no emprego e a ocupación, que prohíbe todas as discriminacións por motivos de relixión ou conviccións, de discapacidade, de idade e de orientación sexual.

Ao abeiro das citadas normas constitucionais e comunitarias, a Lei Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para a igualdade efectiva de mulleres e homes, define as condutas de acoso sexual e acoso por razón de sexo, e prohíbeas na medida en que as cualifica de discriminación por razón de sexo (artigo 7), obrigando ás empresas a promover as condicións de traballo que eviten esas condutas e a arbitrar procedementos específicos para o seu prevención e para dar canle a denuncias ou reclamacións que se poidan formular (artigo 48).

Pola súa banda, a Lei 62/2003, de 30 de decembro, de Medidas Fiscais, Administrativas e da Orde Social, realizou a transposición das antes citadas Directivas 2000/43/CE e 2000/78/CE (artigo 28).

Ademais de todo o anterior, o Código Penal tipifica o acoso laboral, desde 1995, o acoso sexual (artigo 184) e, desde o ano 2010, o acoso laboral (artigo 173).

A referencia ao marco normativo complétase coa aprobación do Convenio 190 da Organización Internacional do Traballo sobre a violencia e acoso de 21 de xuño de 2019.

A Comunidade autónoma de Galicia incorporouse axiña á loita contra o acoso e a violencia. Con anterioridade á Lei Orgánica de Igualdade de 2007, a Lei galega 7/2004, de 16 de xullo, para a igualdade de mulleres e homes, concretou con carácter absolutamente pioneiro, unha serie de medidas de prevención e sanción do acoso sexual e do acoso moral por razón de xénero no ámbito do persoal da Xunta de Galicia, actualmente contidas nos artigos 55 a 64 do Decreto Lexislativo 2/2015, de 12 de febreiro, polo que se aproba o texto refundido das disposicións legais da Comunidade Autónoma de Galicia en materia de igualdade. Entre as medidas de prevención, contemplábanse a elaboración dunha declaración de principios e o establecemento dun procedemento informal de solución para cuxa tramitación a dirección de persoal de cada unidade administrativa, ou de cada centro de traballo, previa audiencia da representación legal de persoal ao seu mando, debe designar un asesor ou asesora confidencial, preferiblemente muller, podendo nomearse como asesor ou asesora confidencial ao delegado ou delegada de prevención de riscos laborais.

Con fundamento no exposto marco normativo, a Valedora do Pobo ditou unha Resolución de data 30 de decembro de 2019 que recolle un Protocolo de actuación fronte ao acoso sexual, ao acoso por razón de sexo, ao acoso discriminatorio, e fronte a todas as formas de acoso e violencia para a propia institución. O Protocolo fúndase no compromiso da Valedora do Pobo de adoptar unha política de tolerancia cero con toda manifestación de acoso e violencia, sen atender a quen sexan as persoas implicadas nas condutas, nin tampouco a súa situación dentro da organización.

Con esta actuación preténdese, á vez, establecer un marco de actuación coa finalidade de garantir o respecto á dignidade das persoas integrantes da institución, e máis a súa protección fronte ao acoso e a violencia no traballo (punto 3º do Decálogo), e á vez se



fortalece a institución (punto 9º do Decálogo). Finalmente, o Protocolo, debidamente publicitado na web institucional, pode servir de exemplo para a súa adopción por organismos públicos ou entidades privadas.

O devandito protocolo define e detalla as condutas que constitúen acoso discriminatorio, acoso laboral, acoso sexual e acoso sexista. Ademais, inclúe a figura do asesor confidencial e a prevención terciaria

(https://www.valedordopobo.gal/wp-content/uploads/2020/03/0000-Protocolo-antiacoso-Valedoría-do-Pobo_gl.pdf).

IV. PERSOAS CON DISCAPACIDADE (PUNTO 5º DO DECÁLOGO)

O concepto de discapacidade evolucionou profundamente ao longo da Historia. Xuridicamente, desde o Dereito Romano, considérase unha causa de diminución da capacidade de obrar das persoas que vén supor a morte civil, pois o titor pasa a ter o control de vidas e patrimonios. Socialmente, as persoas con discapacidade eran marxinaadas e, ás veces, internadas para sempre en institucións pechadas e mesmo sometidas a políticas de euxeñese.

Cando os poderes públicos comezaron a intervir en beneficio das persoas con discapacidade, moi especialmente a favor dous mutilados das guerras mundiais, as políticas públicas dirixíronse ao apoio asistencial de cada individuo. Un exemplo típico foi proporcionar unha cadeira de rodas a unha persoa paralítica. Mais aínda hoxe segue sen ter o enfoque de dereitos humanos. Nin sequera a Declaración Universal de Dereitos Humanos de 1948, recolleu a discapacidade como unha causa de discriminación. E os primeiros instrumentos internacionais na materia, ao baseárense nese modelo médico asistencial, usaron denominacións actualmente percibidas como ofensivas. Véxanse, neste sentido, as Resolucións da Asemblea Xeral das Nacións Unidas de 1971 sobre dereitos do atrasado mental, e de 1975 sobre dereitos dos impedidos.

Desde 1981, Ano Internacional da Discapacidade, declarado por Nacións Unidas, o modelo de asistencia médica individual comezou a cambiar a favor dun modelo social que considera que as diferenzas derivadas da discapacidade débense máis ás barreiras existentes e aos prexuízos sociais. Por seguir co exemplo xa citado, para integrar a unha persoa paralítica non abonda coa asistencia médica, senón que ademais débense eliminar as barreiras arquitectónicas e, en xeral, os prexuízos que a exclúen do goce dos dereitos humanos. Isto tamén obriga a erradicar aquelas denominacións pexorativas, e optar por outras que garantan a dignidade das persoas con discapacidade.



Este modelo social, baseado na reivindicación dos dereitos humanos das persoas con discapacidade, é o inspirador da Convención de Nacións Unidas sobre os dereitos das persoas con discapacidade de 2006, ratificada por España, cuxa finalidade é promover, protexer e garantir o goce pleno e igual de todos os dereitos humanos e as liberdades fundamentais das persoas con discapacidade, e promover o respecto á súa dignidade persoal.

No ordenamento xurídico español, a Constitución dedica o artigo 49 a esta cuestión, se ben, acorde coas ideas da época, fala de ‘diminuídos físicos, sensoriais e psíquicos’, e ofrece unha perspectiva maiormente asistencial. O texto refundido da Lei xeral sobre os dereitos das persoas con discapacidade e a súa inclusión social, de 2013, que é a norma básica vixente nesta materia na actualidade, xa responde claramente á concepción social da Convención de 2006, mais aínda persisten moitas lagoas, deficiencias e carencias na implantación efectiva dese modelo social.

A Valedoría do Pobo ven traballando desde hai tempo para a implementación efectiva do modelo social no eido normativo, na vixilancia na aplicación efectiva das normas, e na concienciación para o cambio de modelo. Froito desa labor realizáronse varias actuacións no ano 2019:

- Preparación da comparecencia da Valedora do Pobo ante a Comisión Permanente do Parlamento de Galicia para o seguimento das políticas relativas a discapacidade e elaboración de novas propostas en favor da integración das persoas con discapacidade.
- Comunicacions institucionais.
- Reunións coas asociacións de defensa dos dereitos das persoas con discapacidade, xornadas e outros actos.
- Actuacións de oficio en materia de discapacidade.

IV. 1. Preparación da comparecencia da Valedora do Pobo ante a Comisión Permanente para a discapacidade, no Parlamento de Galicia

Durante os últimos meses de 2019, traballouse na comparecencia da Valedora do Pobo ante a Comisión Permanente do Parlamento de Galicia para o seguimento das políticas relativas a discapacidade e elaboración de novas propostas en favor da integración das persoas con discapacidade que tivo lugar o 22 de xaneiro de 2020 na sé do Parlamento (https://www.valedordopobo.gal/é/essential_grid/comparecencia-de-a-valedora-do-pobo-dores-fernandez-galino-o-dia-17-de-xaneiro-de-2020-en-a-comision-permanente-para-o-seguimiento-de-as-politicas-relativas-a-discapacidad-e-elaboracion-de-nu/).

Trátase da actuación de fomento e promoción máis importante no ámbito dos dereitos das persoas con discapacidade. Na comparecencia, a Valedora suscitou a necesidade de cambios en tres niveles para avanzar na implementación do modelo social da discapacidade:



ACTIVIDADES DE FOMENTO E PROMOCIÓN DOS DEREITOS HUMANOS

1º. Un primeiro nivel no cambio normativo. Empezando pola mesma Constitución, onde debe cambiar a denominación de ‘diminuídos físicos, sensoriais e psíquicos’ por outra máis acorde coa dignidade das persoas, e cunha redacción orientada ao enfoque de dereitos humanos. Por mor da implantación constitucional dese enfoque, tamén a Lei xeral sobre os dereitos das persoas con discapacidade debería pasar a ser unha Lei orgánica, na medida en que a través da mesma se desenvolven dereitos fundamentais ou liberdades públicas das persoas.

Hai outros aspectos da Lei xeral sobre os dereitos das persoas con discapacidade sobre os cales cumpre recomendar a súa reforma. Un dos máis destacados é a asimilación limitada a persoas con discapacidade daquelas con prestacións de incapacidade permanente total, absoluta e gran invalidez, ou en situacións asimiladas do réxime de clases pasivas. Limitada, porque a asimilación só o é aos efectos desa Lei xeral, e non a todos os efectos xurídicos. Cumpre, pois, a súa reforma para que a asimilación o sexa a todos os efectos xurídicos.

As reformas a realizar deberan incluír a regulación do Código Civil sobre o recoñecemento da incapacidade. A finalidade da reforma debe ser substituír o sistema vixente nesta materia e a substitución da vontade da persoa incapacitada pola do titor, por outro sistema de apoio á toma de decisións pola propia persoa con discapacidade. De feito, o Tribunal Supremo, aplicando directamente a Convención de 2006, recoñece a preferencia do réxime da curatela fronte ao réxime da tutela, ao considerar aquel máis acorde co dereito a autonomía e a vida independente.

O Código Civil tamén se fundamenta na idea de capitidiminución das persoas con discapacidade cando esixe o concurso de dúas testemuñas para o outorgamento de testamento aberto de persoas cegas ou xordas (art. 697).

A lexislación sobre propiedade horizontal pode ser, tamén, mellorada para facilitar a accesibilidade, por exemplo reducindo as maiorías para acordar as obras necesarias, ou impoñendo maior custo a comunidade de propietarios.

Regulada polo Real Decreto estatal 1971/1999, a valoración da discapacidade está baseada na Clasificación internacional de deficiencias, discapacidades e minusvalías que a Organización Mundial da Saúde aprobou en 1980, que valora exclusivamente a discapacidade polas limitacións funcionales en coherencia co superado enfoque de carácter asistencial individual. É por iso que presenta desfases que deben ser corrixidos. Por exemplo, a súa aplicación determina a infravaloración das enfermidades que padecen as persoas con Down pois non se toman en consideración as dificultades que estas persoas teñen para identificar a dor e os síntomas.

Certo que estas reformas afectan á lexislación estatal, mais iso non debe silenciarnos pois denunciar institucionalmente as carencias propiciará cambios seguramente apoiados nun amplo consenso das forzas políticas.

No ámbito da lexislación galega, recomendamos a eliminación do requisito de plena capacidade de obrar que se esixe na normativa regulamentaria sobre vivendas de promoción pública autonómica (Decreto 253/2007, art. 10) para acceder ás vivendas en compra ou arrendamento. A Consellería de infraestruturas e vivenda comprometeuse á eliminación nun futuro decreto de desenvolvemento da Lei 8/2012 de vivenda de Galicia.



Igualmente, é necesario o desenvolvemento da Lei 10/02/2014 de accesibilidade de Galicia, para poñer ao día as normas regulamentarias anteriores á súa entrada en vigor. A Consellería de Política Social comprometeuse para este fin.

2º. Un segundo nivel é o da mellora na aplicación das normas, en particular sobre accesibilidade; os tempos investidos nas valoracións de discapacidades; a aplicación da educación inclusiva; a integración laboral das persoas con discapacidade, preferindo o emprego ordinario ao emprego protexido; e tamén, a mellora na aplicación do sistema de dependencia.

3º. Un terceiro nivel é o cambio social pois a implementación efectiva do modelo social obriga a actuar, non só non eido normativo e na vixilancia da aplicación efectiva das normas, senón tamén na concienciación para o cambio de modelo. A persistencia de prexuízos na sociedade reflíctese en episodios aparentemente puntuais, mais demostrativos da existencia dun problema estrutural. É moi significativo que a discapacidade sexa ou segundo motivo de delitos de odio en España. Ou que a discapacidade sexa ou detonante de moitos acosos contra nenos e nenas nos centros escolares. Os poderes públicos deben loitar contra a discafofia, que é o medo irracional, odio e discriminación contra as persoas con discapacidade.

IV. 2. Comunicados institucionais

A institución publicou un comunicado o 3 de decembro de 2019, Día Internacional das Persoas con Discapacidade

(https://www.valedordopobo.gal/é/essential_grid/comunicado-de-a-valedora-do-pobodores-fernandez-galino-en-o-dia-internacional-de-as-persoas-con-discapacidad/), no que se afirmaba, con rotundidade que ‘a orixe das barreiras se atopa na actitude da sociedade respecto das circunstancias das persoas con discapacidade, e que somos as persoas que conformamos maioritariamente esa sociedade quen creamos as barreiras e a discriminación’. Tamén se consideraba que ‘aínda que os avances son evidentes, hoxe é o momento de recordar que o camiño por percorrer é amplo e permanecen moitas carencias en materia de inclusión laboral, educativa, cultural, no goce do lecer, a mobilidade e a accesibilidade universal’.

A Valedoría do Pobo atópase especialmente implicada coa superación de todas as barreiras porque iso forma parte da nosa esencia e, tamén, porque a atención preferente ás persoas con discapacidade é un deber constitucional e os poderes públicos deben prestarlles a atención especializada que requiran, e amparalas, especialmente, para que gocen dos dereitos que recoñecen a Constitución española e o noso Estatuto.

IV. 3. Reunións coas asociacións de defensa dos dereitos das persoas con discapacidade



ACTIVIDADES DE FOMENTO E PROMOCIÓN DOS DEREITOS HUMANOS

Un último grupo de actuación de fomento e promoción dos dereitos das persoas con discapacidades refírese a reunións con asociacións e a presenza en actos públicos relativos a temática da discapacidade, como a celebrada o 2 de decembro de 2019, as 12 horas, na que a Valedora do Pobo se reuniu na propia institución, co Comité español de representantes das persoas con discapacidade e con todas as asociacións na materia.

IV. 4. Actuacións de oficio en materia de discapacidade

Nº Queixa	Area	Nº Asesor	Nome Interesado	Asunto	Estado	Data
Q/5966/19	G	6	Queixa de oficio	Evolución da valoración das discapacidades nos equipos das cidades galegas (A Coruña)	Admitida. En trámite. pendente remisión informe/s pola administración/es (2º requirimento)	13/02/2020
Q/5967/19	G	6	Queixa de oficio	Evolución da valoración das discapacidades nos equipos das cidades galegas (Lugo)	Admitida. En trámite. pendente remisión informe/s pola administración/es (2º requirimento)	13/02/2020
Q/5968/19	G	6	Queixa de oficio	Evolución da valoración das discapacidades nos equipos das cidades galegas (Ourense)	Admitida. En trámite. pendente remisión informe/s pola administración/es (2º requirimento)	13/02/2020
Q/5969/19	G	6	Queixa de oficio	Evolución da valoración das discapacidades nos equipos das cidades galegas (Pontevedra))	Admitida. En trámite. pendente remisión informe/s pola administración/es (2º requirimento)	13/02/2020
Q/5970/19	G	6	Queixa de oficio	Evolución da valoración das discapacidades nos equipos das cidades galegas (Santiago)	Admitida. En trámite. pendente remisión informe/s pola administración/es (2º requirimento)	13/02/2020
Q/5971/19	G	6	Queixa de oficio	Evolución da valoración das discapacidades nos equipos das cidades galegas (Ferrol)	Admitida. En trámite. pendente remisión informe/s pola administración/es (2º requirimento)	13/02/2020
Q/5972/19	G	6	Queixa de oficio	Evolución da valoración das discapacidades nos equipos das cidades galegas (Vigo)	Admitida. En trámite. pendente remisión informe/s pola administración/es (2º requirimento)	13/02/2020
Q/6022/19	G	6	Queixa de oficio	Accesibilidade nas estacións de servizo de combustible	Admitida. En trámite. pendente remisión informe/s pola administración/es (1º requirimento)	24/02/2020
Q/4582/19	I	5	Queixa de oficio	Déficits estruturais sanitarios en materia de obesidade mórbida	Admisión-conclusión con actuación positiva	15/01/2020

V. DISCRIMINACIÓN POR ORIENTACIÓN SEXUAL E IDENTIDADE DE XÉNERO (PUNTO 6º DO DECÁLOGO)

A tutela da orientación sexual susténtase tanto no dereito fundamental ao honor, á intimidade persoal e familiar e á propia imaxe, recollido no artigo 18 da Constitución Española, como no principio de igualdade/prohibición de discriminación, recoñecido no artigo 14 da Constitución Española, pois, mesmo que non se alude á orientación sexual como causa de discriminación -o que se explica polo seu recoñecemento tardío no ámbito



internacional- nada impide incluíla como discriminación 'por calquera outra circunstancia persoal ou social'.

Con ese sustento constitucional, procede falar dun dereito fundamental a non ser discriminado por razón da orientación sexual, que tería dous corolarios:

1. Igualdade de trato comprensiva da prohibición de discriminacións, tanto directas (tratamentos xurídicos diferentes e peores en atención á homosexualidade), como indirectas (disposicións normativas ou actos xurídicos públicos ou privados formalmente neutros en relación coa orientación sexual, pero que, de feito, impactan negativamente sobre as persoas homosexuais).

2. Igualdade de oportunidades, que obriga aos poderes públicos a adoptar certas medidas, sobre todo no campo dos medios de comunicación e da educación.

A discriminación por orientación sexual é unha forma de discriminación especialmente complexa de analizar. Primeiramente, porque arredor dela son eficaces tanto as realidades como as percepcións sobre as persoas, de tal xeito que unha persoa heterosexual pode ser discriminada por unha aparente orientación homosexual (discriminación por aparencia). En segundo lugar, porque suscita unhas relacións especialmente complexas coas demais discriminacións, e en particular coa sexista: a discriminación que sofren as lesbianas é cualitativa e cuantitativamente diferente respecto da dos varóns homosexuais (discriminación interseccional). E tamén, en terceiro lugar, porque a proba da discriminación indirecta pode resultar especialmente dificultosa, xa que a orientación sexual é especialmente resistente á proba estatística, tendo en consideración o dereito á intimidade das persoas á hora de non ter que pronunciarse sobre ela.

Doutra banda, respecto dos gais, lesbianas e bisexuais, xéranse uns dereitos superpostos a ter en conta na análise da discriminación que padecen: o dereito á intimidade e a vivir privadamente e con plena liberdade a súa sexualidade; os dereitos familiares, que as persoas con orientación homosexual reivindicán desde o prisma do dereito á igualdade coas persoas de orientación heterosexual; e, en último lugar, o dereito a gañar os espazos públicos coa finalidade de manifestar con liberdade e publicidade a súa condición de persoas gais, lesbianas ou bisexuais.

A tutela da identidade sexual pódese sustentar nos mesmos fundamentos constitucionais que a tutela da orientación sexual. Pero tamén entran en xogo outras consideracións vinculadas ao libre desenvolvemento da personalidade que fan máis complexa aínda a cuestión. A non coincidencia entre o sexo que consta na documentación da persoa afectada, coa súa aparencia física, supón unha condena decisiva que leva ao ostracismo e a exclusión social, de xeito que a exteriorización da transexualidade aboca a un gran conflito social no que adoita acontecer que teña que cambiar radicalmente o seu ámbito de relacións e o seu propio proxecto de vida.

Galicia aprobou unha Lei sobre orientación sexual e identidade de xénero que se atopa entre as máis xerais e omnicomprensivas ditadas sobre a materia en España. Trátase da Lei 2/2014, de 14 de abril, pola igualdade de trato e a non discriminación de lesbianas, gais, transexuais, bisexuais e intersexuais en Galicia. Como o propio título indica, é salientable



ACTIVIDADES DE FOMENTO E PROMOCIÓN DOS DEREITOS HUMANOS

que, a diferenza da normativa comunitaria e estatal, tamén fai referencia aos colectivos transexual, bisexual e intersexual.

Coa finalidade de fomentar e promocionar os dereitos humanos das persoas, con independencia da súa orientación sexual ou identidade de xénero, a Valedora do Pobo véñse reunindo coas asociacións e colectivos de defensa dos dereitos humanos das persoas LGTBI. Así o 24 de setembro de 2019, ás 12.00 horas, a Valedora do Pobo recibiu na institución ao movemento asociativo Ás Coruña, Avante LGTB e LesCoruña.

Tamén a Valedora do Pobo realizou as actuacións de oficio que se detallan nas seguintes páxinas.

V. 1. Suxestión en relación coa vacinación do virus do papiloma humano

Realizouse unha suxestión á Consellería de Sanidade para transmitir ao Relatorio de Vacinas do Sistema Nacional de Saúde algunhas consideracións relativas á vacinación na infancia contra o virus do papiloma humano. Trátase dun asunto onde se aprecian moi claramente as dificultades de aplicación da tutela da igualdade por orientación sexual

(https://www.valedordopobo.gal/wp-content/uploads/2019/12/4370-4397-e-5983-19-recomenda-Sanidade_I.castelán.pdf).

Respondíase con esa suxestión a varias queixas nas que se manifestaba que a Consellería de Sanidade autoriza a vacina do papiloma humano en nenos que fagan 12 anos, mais non a financia, mentres que as nenas non teñen que aboar ningunha cantidade polo importe da vacina.

A Consellería informou que cando se introduciu esta vacina, no ano 2007, non se considerou aos varóns dada a baixa incidencia de cancros provocados por este virus no sexo masculino e que non existían estudos que demostrasen o seu beneficio para eles. Tamén informou que estudos posteriores mostraron que a vacina podía previr casos en varóns co sistema inmunitario deprimido, situación que se da en persoas infectadas polo VIH, moito máis frecuente nos homes que manteñen relacións sexuais con outros homes. Por esa razón, a Consellería de Sanidade xa aumentara, a partir de xullo de 2018, os grupos de risco coa inclusión dos homes que se relacionan sexualmente con outros homes, ata os 45 anos.

Á vista destas circunstancias, considérase que, mentres as nenas de 12 anos teñen acceso sen custes á vacina polo risco de cancro, en especial de útero, os nenos de 12 anos só poderán acceder sen custe á vacina se teñen sexo con outras persoas do seu mesmo sexo, e así o declaren. Por iso é polo que se aprecia unha diferenza entre sexos que pode ter xustificación se consideramos que o risco en homes é notablemente inferior ao risco en mulleres. Mais o problema xorde cando ao factor sexo se lle engade o factor orientación sexual, e ademais se lle suma aos varóns a carga de ter que declaralo para poder acceder á vacina.



Para superar estas dificultades considérase que unha medida dirixida a erradicar esa carga sería incluír a todos os nenos de 12 anos no grupo de vacinación, como acontece coas nenas. Isto evitaría que un neno de 12 anos tivese que declarar a súa orientación sexual e determinaría que, unha vez superada esa idade, a vacinación de homes diminuíría de xeito progresivo e, polo tanto, tendería a desaparecer o grupo de risco de varóns menores de 45 anos que se visen obrigados a declarar a súa orientación sexual para poder vacinarse. Con esa medida de vacinación universal, estaríase garantindo o respecto á esfera privada das persoas e a súa intimidade, e mesmo se evitarían situacións de desigualdade en función da orientación sexual.

En base as razóns expresadas, a Valedoría formulou seguinte suxestión á Consellería de Sanidade: ‘Que se proceda a transmitir á Ponencia de Vacunas do Sistema Nacional de Saúde na que participa Galicia, estas consideracións a fin de que poidan ser tidas en conta na postura que finalmente se adopte.

Esta suxestión foi aceptada pola Consellería de Sanidade.

V. 2. Remisión dunha queixa ao Defensor del Pueblo, con informe adxunto, sobre unha agresión lesbófoba

A consecuencia do coñecemento dunha agresión lesbófoba nunha localidade galega, na que as vítimas non quixeron denunciar por temor a represalias, decidiuse iniciar unha queixa de oficio que foi enviada ao Defensor do Pobo coa suxestión de promover unha modificación legislativa que garantise a protección da identidade das persoas denunciadas, vítimas e testemuñas, aos efectos de evitar unha vitimización secundaria.

VI. DISCRIMINACIÓN DAS MINORÍAS, EN ESPECIAL DA COMUNIDADE XITANA (PUNTO 6º DO DECÁLOGO)

A nivel internacional en materia de discriminación racial, a norma clave é a Convención internacional sobre a eliminación de todas as formas de discriminación racial de Nacións Unidas (Nova York, 1965), sen prexuízo doutras referencias nas normas máis xerais, a Declaración Universal de Dereitos Humanos e o Pacto Internacional de Dereitos Cívís e Políticos e de Dereitos Económicos, Sociais e Culturais.

Segundo a definición contida no artigo 1 da Convención de 1965, a discriminación racial é ‘toda distinción, exclusión, restrición ou preferencia baseada en motivos de raza, cor, liñaxe ou orixe nacional ou étnico que teña por obxecto ou por resultado anular ou menoscabar o recoñecemento, goce ou exercicio, en condicións de igualdade, dos dereitos humanos e liberdades fundamentais nas esferas política, económica, social, cultural ou en calquera outra esfera da vida pública’.



No ámbito do Consello de Europa, é fundamental o artigo 14: 'prohibición de discriminación' do Convenio Europeo de Dereitos Humanos de 1950. Debe destacarse ademais o establecemento no seo do Consello, da Comisión Europea contra o racismo e a intolerancia.

Particular relevo ha ter a normativa da Unión Europea. O artigo 19 do TFUE serviu de base para a Directiva 2000/43/CE do Consello, de 20 xuño 2000, relativa á aplicación do principio de igualdade de trato das persoas, independentemente da súa orixe racial ou étnico.

No dereito interno, a prohibición da discriminación por orixe racial ou étnico foi incorporada a través da Lei 62/2003, de 30 decembro, de medidas fiscais, administrativas e da orde social. O seu Capítulo III (artigos 27 ss.) regula as medidas para a aplicación do principio de igualdade de trato. Dentro deste, a sección segunda céntrase, particularmente, na discriminación pola orixe racial ou étnica das persoas.

Con este paraugas normativo e á vista da persistencia de situacións de discriminación contra a comunidade xitana e a existencia de episodios de anti ziganismo, a Valedora do Pobo tomou contacto con asociacións de defensa dos dereitos da comunidade xitana, e con aqueles organismos a nivel europeo con competencias na materia.

O 14 de novembro de 2019, ás 12:00 horas, tivo lugar unha xuntanza da Valedora coa Fundación Secretariado Xitano á que asistiron a directora territorial da entidade en Galicia, e unha responsable do departamento de discriminación.

O 4 de decembro de 2019, ás 10:15 horas, a Valedora do Pobo reuniuse, na sé da institución, cunha Delegación do Consello de Europa na que interviñeron tres persoas expertas do Comité do Comité Consultivo do Convenio Marco para a Protección das Minorías Nacionais.

Destas reunións saíron propostas que se concretarán en 2020, para profundar no compromiso da institución coa defensa dos dereitos da comunidade xitana e o seu fomento e promoción, en particular, a celebración dunhas xornadas sobre a discriminación da comunidade xitana en colaboración co Consello da Cultura de Galicia.

VII. DEREITOS DAS PERSOAS POBRES E LOITA CONTRA A APOROFOBIA (PUNTO 7º DO DECÁLOGO)

O 17 de outubro de 2019 a Valedoría do Pobo acolleu o acto, celebrado na sé da Institución e organizado pola Rede Galega Contra a Pobreza (EAPN-Galicia), en conmemoración do Día internacional para a erradicación da pobreza, ao que asistiron persoas en situación de pobreza, marxinação e exclusión, asociacións de dereitos humanos, Representantes do Parlamento de Galicia, representantes dos grupos políticos e representantes da Xunta de Galicia.

No discurso de apertura pronunciado pola Valedora alertouse dos prexuízos contra as persoas pobres, que arrincan do berce da nosa civilización occidental, continuaron con



intensidade na sociedade liberal decimonónica, e permanecen na actualidade, o que lle conduce a afirmar que ‘as axudas económicas aos pobres non se poden concibir sobre o prexuízo da desidia do pobre, nin deben ser discrecionais. Porque a pobreza non é só un problema de carácter económico. É tamén un problema sociocultural pois os prexuízos contra os pobres, a aporofobia, están aínda fortemente instalados na nosa sociedade. E sen resolver este prexuízo nada se conseguirá só con medidas económicas’.

Fronte a toda esta realidade, a Valedora afirmou que se deben ter moi claras algunhas ideas:

— As persoas non son culpables da súa pobreza. Non o son as nenas e os nenos nin as súas nais ou os seus pais. Tampouco son culpables da súa exclusión as persoas con discapacidade, inmigrantes, refuxiadas ou da comunidade xitana, nin os mozos tutelados ou os privados de liberdade.

— Ninguén é culpable do seu sufrimento. Non o son as mulleres vítimas de violencia de xénero. Nin calquera persoa pola súa orientación ou identidade sexual. Non hai relixións defensoras do terrorismo ou a violencia.

— Ningunha persoa é inútil, sexa moza, desempregada, xubilada ou sen fogar. Os poderes públicos temos a responsabilidade de garantir a igualdade de todos os cidadáns, poñendo en marcha as medidas necesarias para reducir a desigualdade social, combater a discriminación e favorecer o respecto, tolerancia e participación activa de todas as persoas.

Estas afirmacións, que a Valedora recolle da Declaración institucional do Parlamento de Galicia con motivo do Día internacional para a erradicación da pobreza, instaurado o 17 de outubro de 2017, e que ratifica como Alta Comisionada do Parlamento de Galicia en defensa dos dereitos humanos, lévanlle a concluír que ‘calquera medida económica para superar a pobreza e a exclusión que non se acompañe do recoñecemento da dignidade de todas as persoas, nin teña en conta a realidade diferenciada na que viven homes e mulleres, servirá para conseguir a erradicación nin da pobreza nin da exclusión’ (https://www.valedordopobo.gal/é/essential_grid/discurso-de-a-valedora-do-pobo-con-motivo-de-o-dia-de-a-pobreza-acto-celebrado-en-a-institucion-de-o-valedor-do-pobo/).

Ademais desta actuación, que é a máis relevante neste ámbito, a Valedora reuniuse coa asociación de dereitos humanos, Colectivo Os Ninguéns, de Vigo, na sé da institución, e asistiu a actos públicos relativos ao tema da pobreza.

VIII. VISITAS A CENTROS DE PROTECCIÓN DE MENORES E PERSOAS MAIORES (PUNTO 7º DO DECÁLOGO)

Realizáronse varias actuacións de oficio en relación coa protección de menores e persoas maiores. Dous delas arrincaron de visitas realizadas, unha pola Valedora do Pobo ao Centro de menores de Santo Anxo de Rábade, e outra pola Adxunta e o Secretario Xeral á Residencia de Maiores de Barreiro-Vigo. Iniciouse unha terceira actuación en relación coa



ACTIVIDADES DE FOMENTO E PROMOCIÓN DOS DEREITOS HUMANOS

situación de soidade das persoas maiores, e as medidas adoptadas pola Xunta de Galicia para evitar o seu falecemento en soidade.

Nº Queixa	Area	Nº Asesor	Nome Interesado	Asunto	Estado	Data
Q/4543/19	O	3	Queixa de oficio	Situación dos menores residentes no centro Santo Anxo de Rábade	Pendente remisión informe/s pola administración/es sobre recomendación (2º requirimento)	17/02/2020
Q/4273/19	G	6	Queixa de oficio	Maiores falecidos en soidade	Arquivo	13/01/2020
Q/5674/19	G	6	Queixa de oficio	Situación da Residencia de Maiores de Barreiro-Vigo	Arquivo	20/12/2019

IX. DEREITO HUMANO A INSTITUCIÓNS SÓLIDAS (PUNTO 9º DO DECÁLOGO)

Os Obxectivos de Desenvolvemento Sustentable de Nacións Unidas (Axenda 2030) contemplan no obxectivo 16, promover sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvemento sustentable, facilitar o acceso á xustiza para todos e construír a todos os niveis, e institucións eficaces, transparentes e inclusivas que respondan a necesidades e rendan contas.

Isto conecta coa idea de bo goberno e a boa administración. O artigo 41 da Carta dos Dereitos Fundamentais da Unión Europea establece -en principio con relación coas institucións e cos órganos da Unión, pero tamén extensible aos gobernos e administracións internas dos Estados membros- que ‘toda persoa ten dereito a que as institucións e órganos da Unión traten os seus asuntos imparcial e equitativamente e dentro dun prazo razoable’.

A Valedoría do Pobo asumiu este compromiso de solidez institucional, bo goberno e administración, e transparencia, en dous ámbitos de actuación: actuacións ad extra, promovendo a solidez institucional en relación con outras administracións públicas; e actuacións ad intra, en relación coa súa propia organización e funcionamento interno.

IX. 1. Actuacións ad extra: fomento da transparencia

A transparencia está inseparablemente unida aos valores fundamentais dunha sociedade democrática. Desde as últimas décadas do século XX, o movemento a prol da transparencia conseguiu o seu recoñecemento xurídico a nivel internacional, e a súa consideración como dereito humano. Os Obxectivos de Desenvolvemento Sustentable de Nacións Unidas (Axenda 2030), en concreto o seu obxectivo 16, son o mellor exemplo.



A nivel nacional, todas as democracias avanzadas, en especial desde as últimas décadas do S. XX, ditaron leis sobre transparencia. España fíxoo en 2013. Xa antes, en 2006, Galicia aprobara unha Lei sobre transparencia e boas prácticas, que non só se adiantou á do Estado senón que foi a primeira lexislación autonómica na materia.

A actualmente vixente Lei 1/2016, de 18 de xaneiro, de transparencia e bo goberno, de Galicia, profundou na política de transparencia, aproveitando eficazmente o espazo de actuación que deixou a lei estatal ás Comunidades Autónomas pola súa condición de básica na materia.

Para o fomento e promoción da transparencia, a Valedora do pobo participou nas Xornadas sobre 'A transparencia na administración local de Galicia. Actualidades xurídica e práctica', celebradas primeiro o 12 de novembro do 2019 no Salón de actos da Delegación Territorial da Xunta de Galicia en Ourense e despois o 22 de novembro de 2019 no Salón de actos da Delegación Territorial da Xunta de Galicia en Lugo. A Valedora pronunciou en ambas ocasións un breve discurso e clausurou as Xornadas.

IX. 2. Actuacións ad intra: a Carta de Servizos

Un dos medios máis útiles para garantir o bo funcionamento dos servizos públicos prestados polas administracións é a determinación clara de todos eles e das súas condicións de prestación, o que se fai mediante as cartas de servizos. Estas téñense mostrado como instrumentos eficaces para a protección dos dereitos da cidadanía en relación cos servizos públicos.

A Valedoría é unha institución pública afectada polos principios que rexen o funcionamento das administracións, sendo precisos instrumentos que permitan dar resposta á demanda social dun servizo de calidade e eficiente.

Con base neses antecedentes, a Valedora do Pobo ditou a Resolución do 30 de decembro de 2019 pola que se aproba a Carta de Servizos da Valedoría do Pobo de Galicia, publicada non DOG de 29 de xaneiro de 2020

(<https://www.valedordopobo.gal/wp-content/uploads/2020/02/Carta-de-Servizos-da-Valedoria-do-Pobo-publicada-DOG-cas.pdf>).

O obxectivo da Carta de Servizos é definir os que se prestan na Valedoría, e as súas condicións, e facilitar a súa análise permanente e a mellora progresiva, en beneficio da cidadanía a través de canles de comunicación cidadá. Para tal fin, a Carta é de obrigado cumprimento, polo que todas as persoas poden esixir, lexitimamente, o cumprimento do previsto nela.

Coa Carta de Servizos, a Valedoría tamén persegue achegarse a todas as persoas e facilitarlles un coñecemento exhaustivo do seu funcionamento para garantir os dereitos de todas as persoas a respecto da propia institución.



X. DEREITO HUMANO AO MEDIO AMBIENTE (PUNTO 10º DO DECÁLOGO)

A Axenda 2030 para o Desenvolvemento Sustentable, aprobada en 2015 pola Asemblea Xeral das Nacións Unidas, establece unha visión transformadora cara á sustentabilidade económica, social e -no que neste momento interesa destacar- ambiental. Deste xeito, a sustentabilidade buscada pola Axenda 2030 non se limita ao económico e ao social, senón que inclúe á súa vez a sustentabilidade ambiental. Así é que nos 17 Obxectivos de Desenvolvemento Sustentable aparecen referencias a cuestións medio ambientais. E en cinco, as referencias dedúcense da mesma denominación do obxectivo:

Obxectivo 11: cidades e comunidades sustentables.

Obxectivo 12: produción e consumo responsables.

Obxectivo 13: acción polo clima.

Obxectivo 14: vida submarina.

Obxectivo 15: vida de ecosistemas terrestres .

Atendendo aos Obxectivos de Desenvolvemento Sustentable, a Valedoría do Pobo realizou varias actuacións de oficio no último cuadrimestre de 2019 dirixidas a verificar o cumprimento da lexislación medioambiental e de garantir o dereito humano ao medio ambiente. Toda actividade que sexa incompatible co principio de sustentabilidade ambiental non ten futuro.

Nº Queixa	Area	Asesor	Nome Interesado	Asunto	Estado	Data
Q/4274/19	C	8	Queixa de oficio	Contaminación acústica no Casco Vello de Ourense	ADMITIDA-CONCLUÍDA	02/01/2020
Q/4515/19	C	8	Queixa de oficio	Xestión de residuos dos concellos da provincia de A Coruña	Suxestión aceptada totalmente	05/03/2020
Q/4516/19	C	8	Queixa de oficio	Servizo de recollida de residuos prestado pola Deputación da Ourense, por delegación dos concellos	ADMITIDA-CONCLUÍDA	02/01/2020
Q/4517/19	C	8	Queixa de oficio	Actuación dos concellos da provincia de Lugo en materia de residuos	ADMITIDA-CONCLUÍDA	20/12/2019
Q/4518/19	C	8	Queixa de oficio	Colaboración cos concellos da provincia de Pontevedra en materia de residuos	ADMITIDA-CONCLUÍDA	20/12/2019





CSV: BOPGDSPGKvIG0Fneg3
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>



CSV: BOPGDSPGKvIG0Fneg3
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

CAPÍTULO 2

DATOS ESTADISTICOS



CSV: BOPGDSPGKvIG0Fneg3
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

I INTRODUCCIÓN

Neste capítulo ofrecemos unha visión global e esquematizada das actuacións desenvolvidas pola Valedora do Pobo durante 2019. Reflectímolos en gráficos e cadros explicativos, o que acompañamos dun breve comentario para facilitar a súa comprensión.

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

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

Neste capítulo damos mostra estatística da atención prestada. Expoñemos as cifras de actuacións de atención á cidadanía, en especial das persoas que promoveron queixas, o número de asuntos tratados, as actuacións de oficio realizadas, as visitas recibidas e as consultas realizadas. Ademais, ofrecemos estatísticas por áreas temáticas, administracións e territorios.

Doutra banda, achéganse os datos sociolóxicos relevantes no desenvolvemento da nosa actividade (orixe xeográfica das persoas reclamantes, distribución por xénero e curso dado ás iniciativas recibidas).

En canto ás administracións afectadas polas queixas, faise unha distribución por administracións galegas, e despois por departamentos do executivo autonómico.

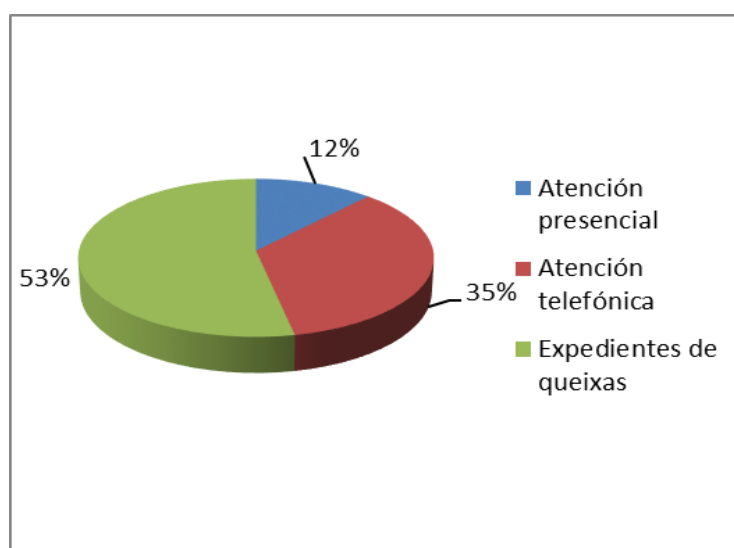
En resumo, neste capítulo realízase unha aproximación aos números máis relevantes da nosa actuación.



II ATENCIÓN Á CIDADANÍA

Durante 2019 a Valedora do Pobo despregou unha importante actividade en canto á súa atención á cidadanía. Un total de 11.747 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	1383 (media mensual 115)
Atención telefónica	4114 (media mensual 343)
Expedientes de queixa	6250 (media mensual 520)
Total de actuacións	11747



III EXPEDIENTES E ASUNTOS

1. Expedientes e asuntos en 2019

O número de expedientes iniciados pola Valedora do Pobo (de oficio ou a proposta de persoas) durante 2019 ascendeu a 6250. A cifra anterior concorda co número de reclamantes que acudiron á institución e máis as actuacións de oficio. Pola súa banda, o número de asuntos coñecidos foi de 2276.

2. Entrada dos expedientes e os asuntos

Rexistrouse unha entrada media mensual de 521 expedientes, cun máximo de 1374 no mes de xaneiro e un mínimo de 206 en xullo.

Así mesmo, rexistrouse unha entrada media mensual de 190 asuntos, cun máximo de 282 no mes de xaneiro e un mínimo de 127 en maio.

Mes	Entrada de Expedientes/Reclamantes
Xaneiro	1374
Febreiro	435
Marzo	279
Abril	239
Maio	216
Xuño	212
Xullo	206
Agosto	1336
Setembro	199
Outubro	1156
Novembro	380
Decembro	218
Total	6250

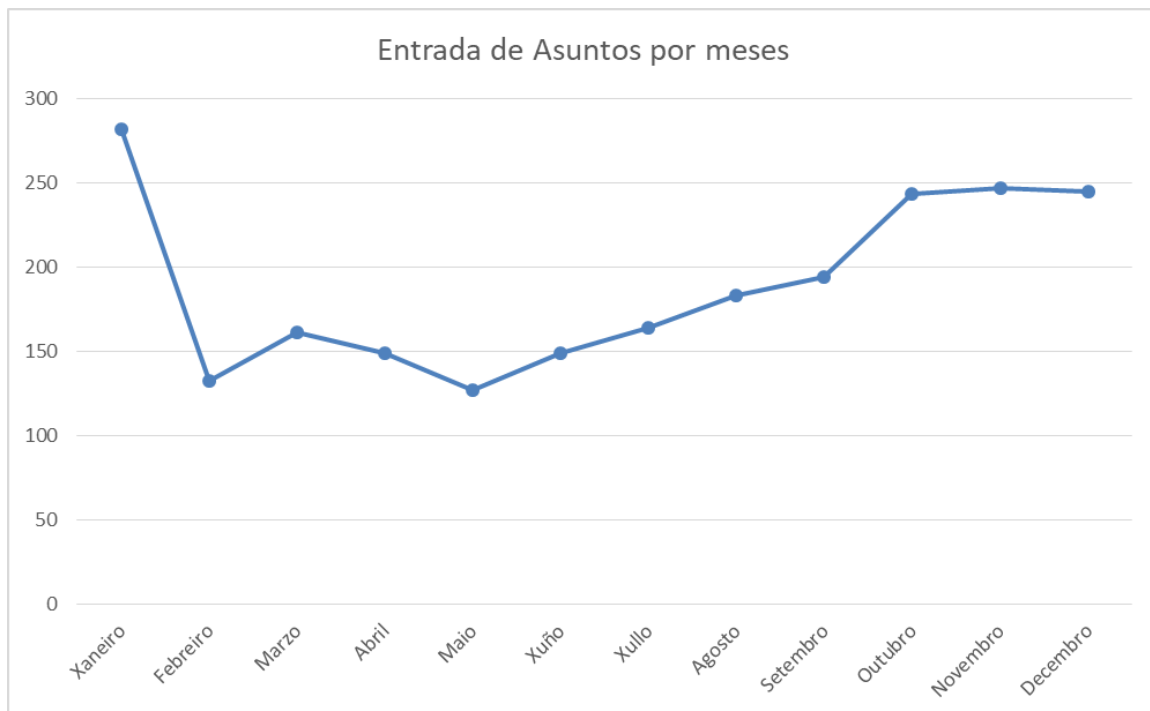
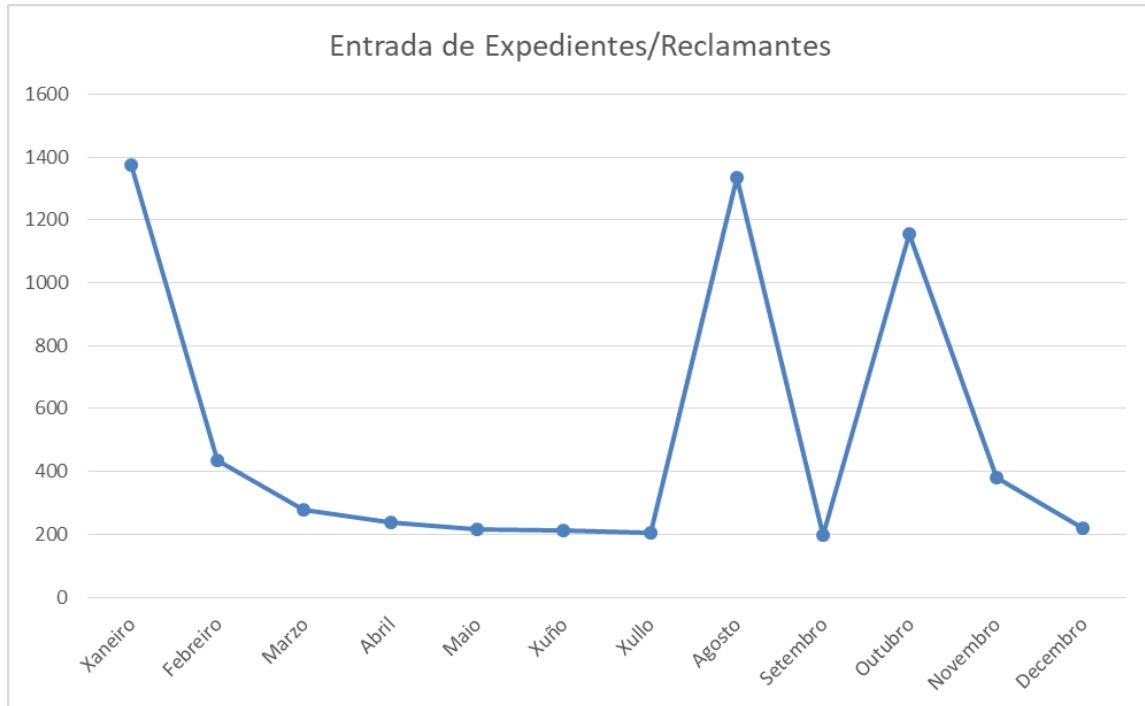
Mes	Entrada de Asuntos
Xaneiro	282
Febreiro	132
Marzo	161
Abril	149
Maio	127
Xuño	149
Xullo	164
Agosto	183
Setembro	194
Outubro	243
Novembro	247
Decembro	245
Total	2276

Media mensual de expedientes: 521

Media mensual de asuntos: 190



GRAFICOS: Entrada de expedientes e asuntos.



3. Queixas cun mesmo asunto e diferentes reclamantes

EXPEDIENTES	ADMINISTRACION AFECTADA	ASUNTO	RECLAMANTES
Q/3002/19 e Q/3045/19 á Q/4224/19	Consellería de Infraestruturas e Mobilidade	Rexeitamento do proxecto de conexión da estrada PO-531-N-550 na variante de Alba	1181
Q/88/19 á Q/1000/19	Consellería de Política Social	Falta de compensación das quendas do persoal de servizos sociais en domingos e festivos	912
Q/4635/19 á Q/5145/19 Q/5148/19 á Q/5440/19	Consellería do Mar	Instalación de contenedores como casetas para mariñeiros e asociacións deportivas no peirao de Aldán	804
Q/1183/19 á Q/1364/19	Consellería de Infraestruturas e Mobilidade	Incorporación de Bandas Sonoras nas estradas VG-4.2 e VG-4.3 e molestias aos veciños	181
Q/5707/19 á Q/5867/19; Q/5879/19 á Q/5881/19; e Q/6011/19	Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional	Desacordo co reparto de folletos de "Hazte oír" en centros educativos	165
Q/1462/19 e Q/1490/19 á Q/1632/19	RETEGAL	Falta de telefonía fixa e móbil en núcleos do Concello do Folgoso do Courel	144
Q/4548/19 e Q/5476/19 á Q/5593/19	Consellería de Infraestruturas e Mobilidade	Desacordo coas bandas sonoras instaladas nunha estrada no Concello de Cambados	118
Q/1862/19 á Q/1892/19 Q/2122/19 á Q/2181/19	Consellería de Política Social e Concello de Forcarei	Suspensión do servizo de axuda no fogar en Forcarei	91
Q/2622/19 á Q/2640/19 Q/2642/19 á Q/2647/19 Q/2655/19 á Q/2659/19 Q/2665/19 á Q/2669/19 Q/2675/19 á Q/2679/19 Q/2700/19 á Q/2704/19 Q/2741/19 á Q/2750/19	Consellería de Sanidade	Desacordo coa derivación hospitalaria de enfermos crónicos a partir dos 6 anos (relacionada coa 2391-19)	55
Q/1369/19 e Q/1388/19 á Q/1438/19	Non admitida a trámite	Problemas de orde pública en Oza-Cesuras	52



CAPÍTULO 2

DATOS ESTADÍSTICOS

Q/1084/19 á Q/1092/19 Q/1097/19 á Q/1119/19 Q/1123/19, Q/1125/19, Q/1126/19 Q/1131/19 á Q/1134/19, Q/1139/19, Q/1146/19 á Q/1148/19 Q/1152/19 á Q/1154/19 Q/1177/19, Q/1180/19	Secretaría Xeral para o Deporte	Publicidade activa sobre axudas aos campionatos provinciais e galegos de caza de raposos	51
Q/6078/19; 6080/19 á Q/6097/19; Q/6105/19; Q/6107/19 á Q/6117/19; Q/6203/19; Q/6205/19; Q/6128/19 e Q/612919	Consellería de Sanidade	Peche do paritorio de Verín e supresión do servizo de pediatría	35
Q/1819/19 á Q/1851/19 e Q/1855/19	Consellería de Política Social	Diálogo cos traballadores afectados polo peche da residencia Valle-Inclán	34
Q/5442/19 á Q/5474/19	Consellería de Infraestruturas e Mobilidade	Ocupación de fincas para a construción da vía de alta capacidade Carballo- Berdoias	33
Q/2770/19 á Q/2801/19	Conseleira de Educación, Universidade e Formación Profesional	Desacordo coas bases das axudas de apoio á etapa de formación postdoutoral	32
Q/1738 á Q/1741/19 Q/1745 á Q/1751/19 Q/1768/19; Q/1786/19 á Q/1789/19 Q/1792/19; Q/1852/19, Q/1913/19; Q/1915/19 á Q/1922/19; Q/1931/19 Q/1944/19; Q/1962/19	Consellería de Política Social	Alegacións á resposta da administración sobre o peche da residencia Valle Inclán	30
Q/2455/19 á Q/2482/19	Consellería de Sanidade	Queixa polos cambios de quenda do persoal de enfermería da UCI do CHUS	28
Q/28/19; Q/29/19; Q/35/19 á Q/48/19	Consellería de Economía, Emprego e Industria	Solicitude información pública sobre a mina de Touro	21



IV. ACTUACIONES DE OFICIO

As actuacións de oficio foron 67, repartidas nas diferentes áreas de traballo na forma que se sinala de seguido. O seu detalle se expón no capítulo dous.

ÁREAS	QUEIXAS DE OFICIO
Inclusión social	25
Xustiza	19
Medio ambiente	14
Sanidade	2
Corporacións locais e servizos municipais	2
Emprego público e traballo	1
Educación	1
Menores	1
Cultura, turismo e deportes	1
Garantía dos dereitos dixitais	1
TOTAL	67



V. ENTRADAS E SAÍDAS DE DOCUMENTOS

As entradas de documentos que se recibiron na institución durante 2019 foron 11245, o que dá unha media mensual de 937 entradas. Neste mesmo ano a institución trasladou un total de 13976 documentos, o que supón unha media de 1164 saídas por mes.

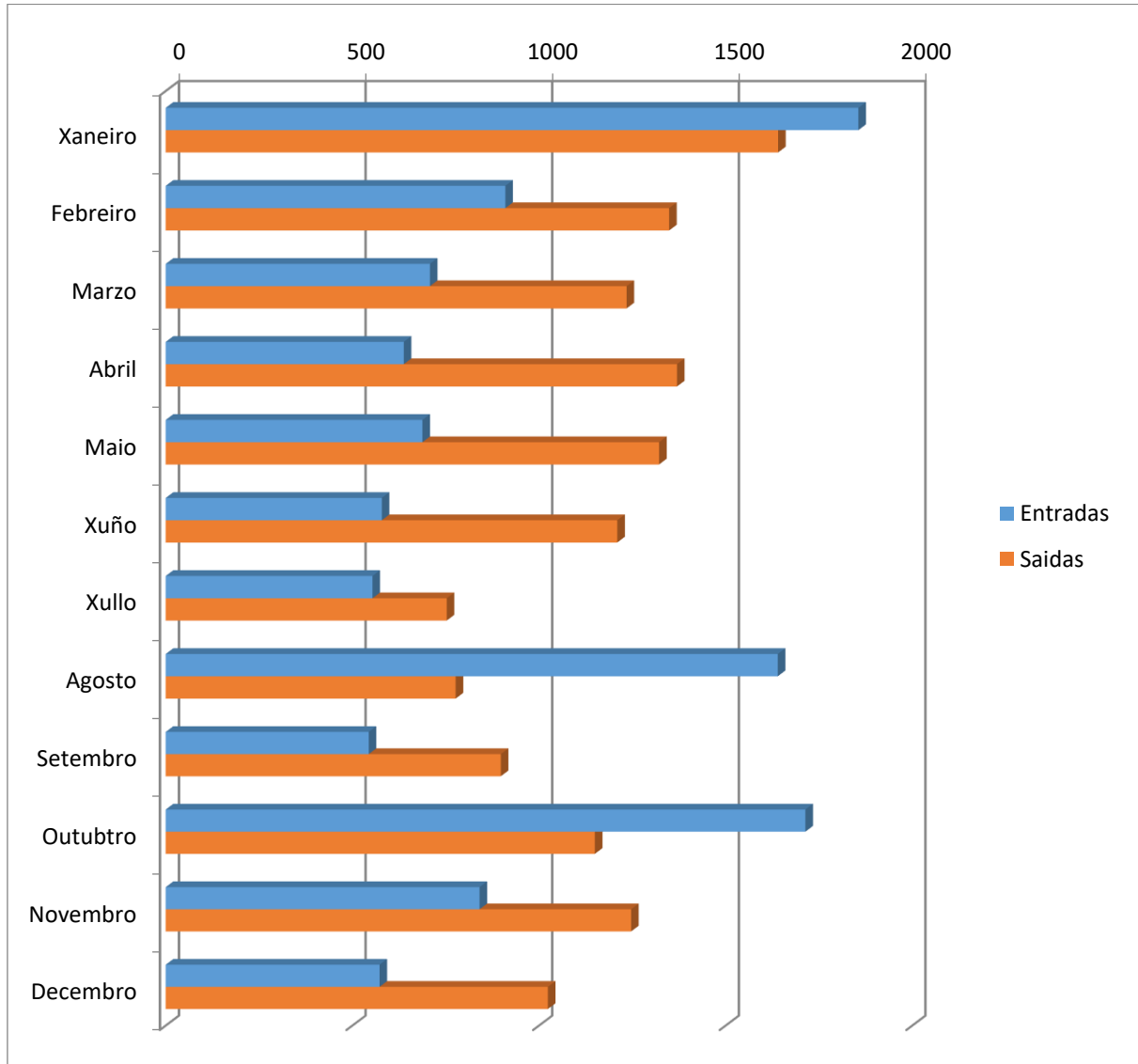
ENTRADAS E SAÍDAS DE ESCRITOS POR MESES

MES	ENTRADAS	SAIDAS
xaneiro	1856	1641
febreiro	910	1349
marzo	708	1235
abril	638	1370
maio	688	1322
xuño	579	1210
xullo	554	753
agosto	1640	777
setembro	544	898
outubro	1714	1150
novembro	841	1247
decembro	573	1024
TOTALES	11245	13976

Media mensual de entradas: 937
Media mensual de saídas: 1164



GRÁFICO: ENTRADAS E SAÍDAS DE ESCRITOS POR MESES



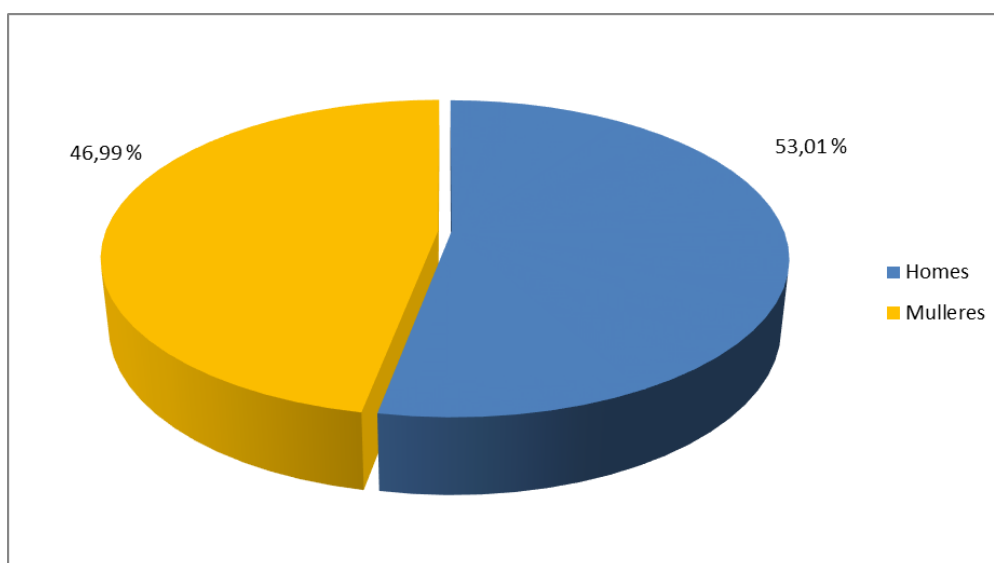
VI. DATOS SOCIOLÓXICOS REFLECTIDOS NAS QUEIXAS

TOTAL DE QUEIXAS PRESENTADAS EN 2019: 6250

DATOS SOCIOLÓXICOS (referidos a 6183 queixas, dado que 67 queixas son de oficio)

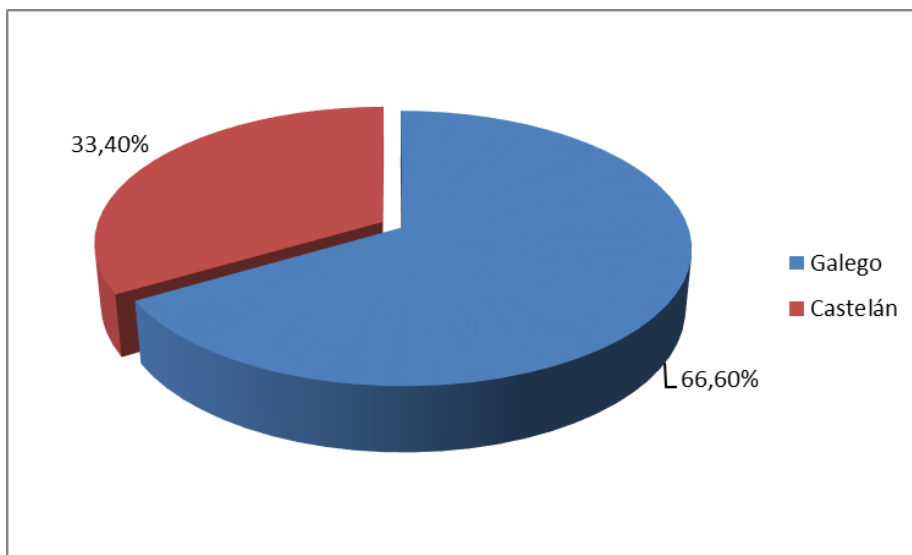
XÉNERO DAS PERSOAS RECLAMANTES:

Mulleres	2906
Homes	3277



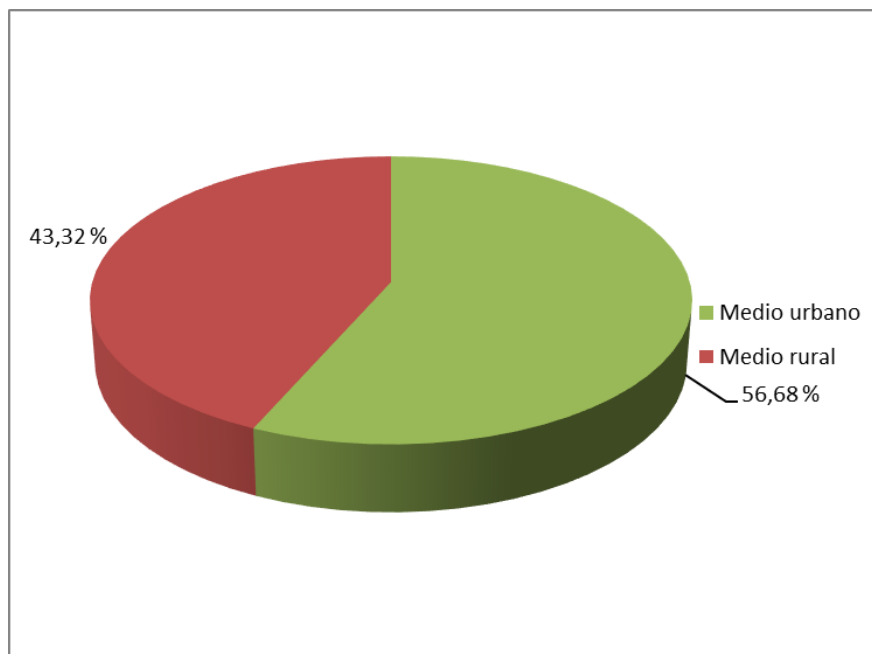
IDIOMA:

Galego	4118
Castelán	2065



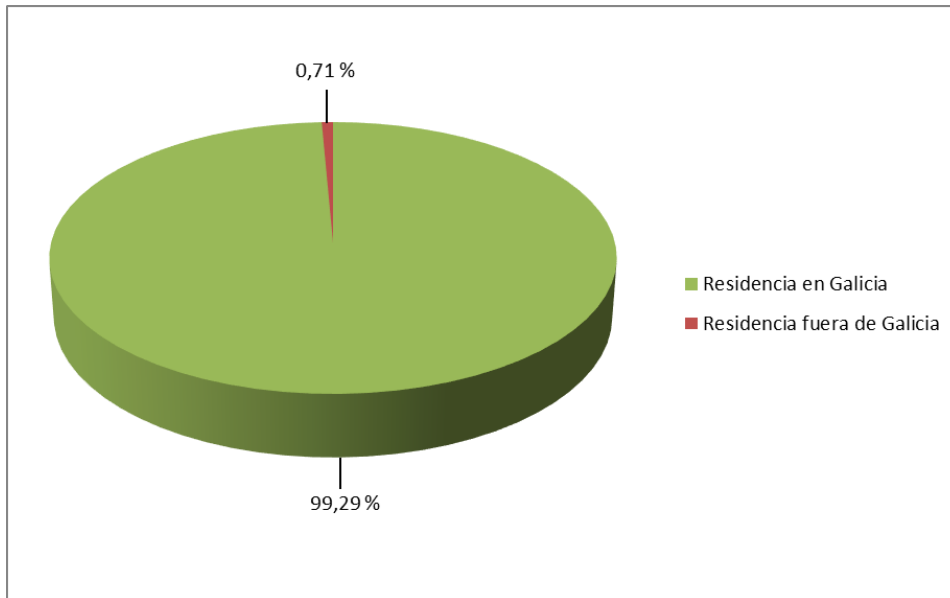
MEDIO DAS PERSOAS RECLAMANTES:

Medio urbano	3505
Medio rural	2678



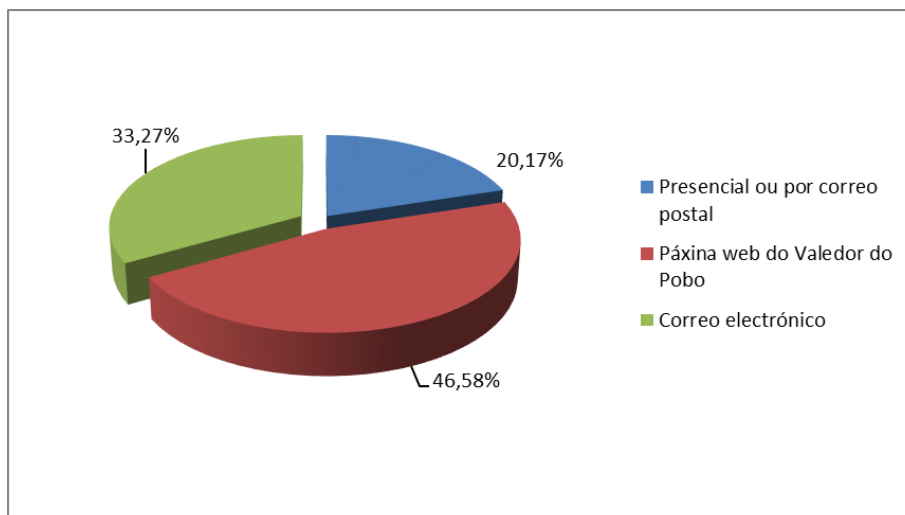
PROCEDENCIA TERRITORIAL:

Residencia en Galicia	6139
Residencia fóra de Galicia	44



MODO DE PRESENTACION DAS QUEIXAS:

Presencial ou por correo postal	1247
Páxina web do Valedor do Pobo	2879
Correo electrónico	2057



VII. DISTRIBUCIÓN DE QUEIXAS POR PROVINCIAS E CONCELLOS DE PROCEDENCIA

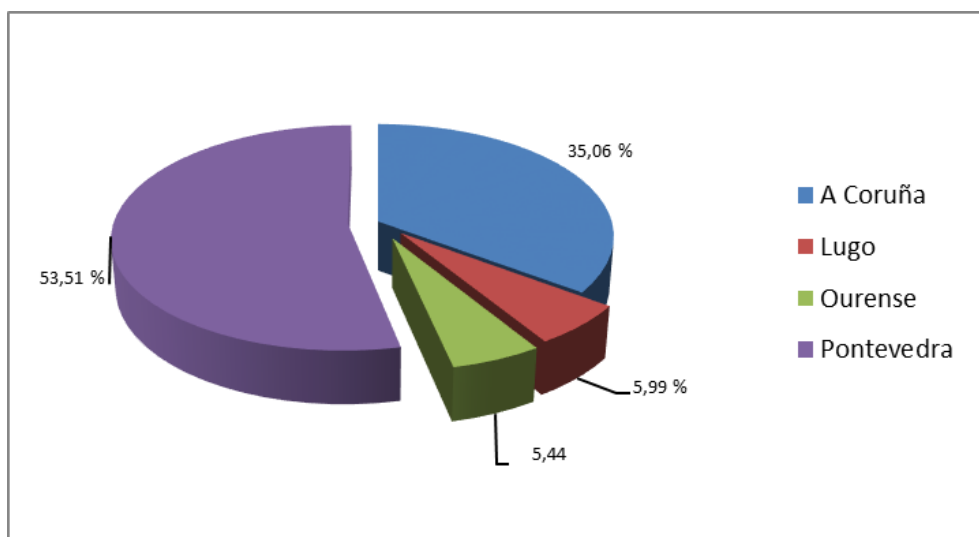
Os cadros que seguen presentan as queixas por razón das provincias e concellos dos que proceden. En canto ás provincias, ofrecemos tamén a porcentaxe representada por cada unha delas no conxunto da Comunidade Autónoma, así como o número de queixas por cada dez mil habitantes. No tocante aos municipios, 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 de procedencia

Como se pode observar no seguinte cadro, o maior número de queixas procede da provincia de Pontevedra, e o menor provén da provincia de Lugo. Pontevedra é tamén 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	2021	35,06 %	18,54
Lugo	345	5,99 %	10,41
Ourense	313	5,44 %	10,12
Pontevedra	3075	53,51 %	32,67
Total Galicia	5754		21,28
Fóra de Galicia	427		

GRAFICO: DISTRIBUCIÓN DAS QUEIXAS POR PROVINCIAS



2. Por concellos de procedencia
A Coruña

A Baña	1
A Coruña	208
A Laracha	4
A Pobra do Caramiñal	4
Abegondo	4
Ames	42
Aranga	13
Ares	5
Arteixo	20
Arzúa	14
As Pontes de García Rodríguez	3
Bergondo	6
Betanzos	9
Boimorto	2
Boiro	22
Boqueixón	2
Brión	6
Cabana de Bergantiños	35
Cabanas	6
Camariñas	5
Cambre	14
Carballo	12
Carnota	2
Carral	2
Cedeira	4
Cee	6
Cerceda	2
Corcubión	2
Coristanco	3
Culleredo	28
Curtis	1
Dodro	2
Dumbría	1

Fene	8
Ferrol	55
Fisterra	4
Frades	1
Laxe	2
Lousame	2
Mazaricos	2
Melide	4
Miño	1
Moeche	2
Monfero	1
Mugardos	1
Muros	5
Muxía	2
Narón	57
Neda	2
Negreira	2
Noia	9
O Pino	5
Oleiros	13
Ordes	10
Oroso	8
Ortigueira	1
Outes	5
Oza-Cesuras	53
Paderne	2
Padrón	4
Ponteceso	3
Pontedeume	3
Porto do Son	10
Rianxo	8
Ribeira	16
Rois	2



Sada	16
San Sadurniño	2
Santa Comba	6
Santiago de Compostela	1153
Sobrado	2
Teo	10
Tordoia	2
Touro	16
Val do Dubra	1
Valdoviño	5
Vedra	9
Vilasantar	1
Vimianzo	1
Zas	2
TOTAL A CORUÑA	2021



CAPÍTULO 2

DATOS ESTADÍSTICOS

LUGO

A Fonsagrada	1
A Pobra do Brollón	1
Abadín	1
As Nogais	1
Baralla	1
Becerreá	2
Begonte	2
Bóveda	2
Burela	6
Carballedo	2
Castro de Rei	1
Cervantes	1
Cervo	12
Chantada	11
Folgo do Courel	145
Foz	14
Guitiriz	2
Guntín	2
Láncara	1
Lugo	48
Mondoñedo	7
Monforte de Lemos	12
Monterroso	1
Monterroso	2
O Corgo	1
O Incio	1
O Saviñao	1
O Valadouro	1
O Vicedo	2
Ouro	1
Outeiro de Rei	1
Paradela	2
Portomarín	1
Rábade	1
Sarria	10
Sober	1
Taboada	1
Triacastela	28
Vilalba	10
Viveiro	3

Xermade	1
Xove	1
TOTAL LUGO	345



OURENSE

A Gudiña	2
A Merca	3
A Peroxa	1
A Rúa	2
Allariz	4
Amoeiro	1
Barbadás	5
Beade	1
Boborás	1
Carballeda de Valdeorras	1
Cartelle	1
Castrelo do Val	2
Castro Caldelas	1
Celanova	1
Chandrexa de Queixa	1
Coles	5
Cortegada	1
Cualedro	1
Gomesende	1
Laza	1
Lobeira	1
Lobios	1
Maside	2
Montederramo	1

O Barco de Valdeorras	4
O Carballiño	9
O Pereiro de Aguiar	8
Ourense	2
Ourense	174
Paderne de Allariz	1
Piñor	1
Pontedeva	1
Ramirás	4
Ribadavia	9
Riós	1
San Amaro	8
San Cibrao das Viñas	3
San Cristovo de Cea	1
Sarreaus	1
Trasmiras	1
Verea	1
Verín	27
Viana do Bolo	4
Vilardevós	3
Xinzo de Limia	3
Xunqueira de Ambía	6
TOTAL OURENSE	313



PONTEVEDRA

A Cañiza	2
A Estrada	10
A Guarda	12
A Illa de Arousa	9
A Lama	1
A Lama	15
Agolada	1
Arbo	5
As Neves	2
Baiona	13
Barro	2
Bueu	8
Caldas de Reis	12
Cambados	130
Campo Lameiro	3
Cangas	827
Catoira	3
Cerdedo-Cotobade	1
Cotobade	2
Crecente	1
Cuntis	7
Dozón	5
Forcarei	92
Gondomar	13
Lalín	9
Marín	6
Meis	4
Moaña	20
Mondariz	5
Moraña	4

Mos	12
Nigrán	12
O Grove	4
O Rosal	9
Oia	1
Pazos de Borbén	4
Poio	10
Ponte Caldelas	5
Ponteareas	26
Pontecesures	2
Pontevedra	1272
Porriño, O	7
Portas	2
Redondela	15
Ribadumia	183
Salceda de Caselas	5
Salvaterra de Miño	3
Sanxenxo	12
Silleda	3
Soutomaior	3
Tomiño	4
Tui	6
Valga	6
Vigo	181
Vila de Cruces	2
Vilaboa	7
Vilagarcía de Arousa	40
Vilanova de Arousa	17
TOTAL PONTEVEDRA	3075



VIII. CURSO DAS QUEIXAS RECIBIDAS

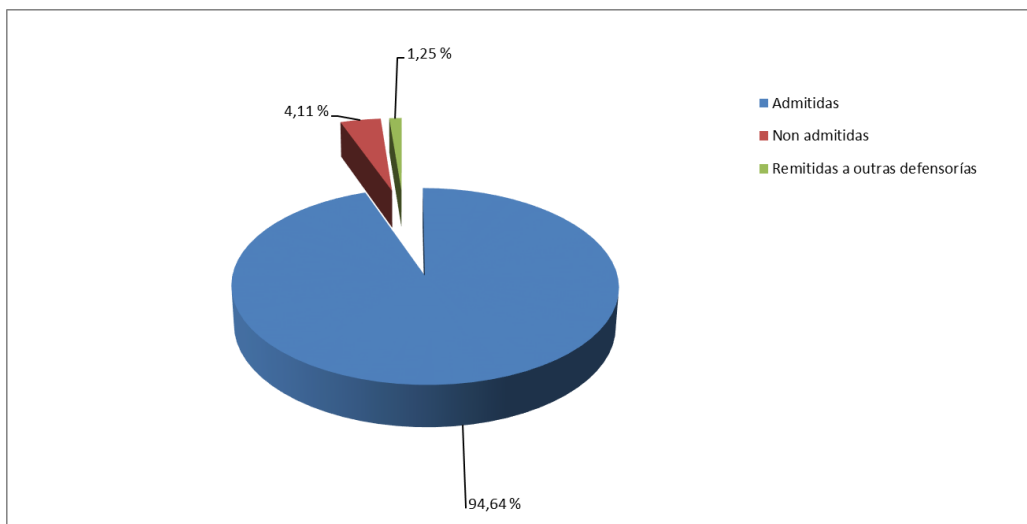
Aquí clasificamos as queixas en tres grupos por razón do procedemento seguido na súa tramitación. Incluímos no primeiro grupo as queixas que admitimos a trámite, distinguindo entre elas aquelas nas que concluímos a súa tramitación durante 2019 e as que aínda continuaban en trámite ao finalizar o exercicio. No segundo grupo describimos as queixas que non foron admitidas a trámite por carecer das condicións esixidas pola lei que rexe a nosa institución, mencionando a causa. E en terceiro lugar tratamos as queixas que enviamos ao *Defensor del Pueblo* ou a comisionados parlamentarios autonómicos, por ser da súa competencia.

CURSO DAS QUEIXAS

QUEIXAS PRESENTADAS	Núm.	
Admitidas:	5915	
	Concluídas	3872
	En trámite	2043
Non admitidas	257	
	Causas:	
	Non actuación administrativa irregular	11
	Non actuación administrativa previa	52
	Relación xurídico-privada	73
	Competencia xudicial	28
	Non competencia do Valedor do Pobo	44
	Carencia de fundamento	2
	Asunto sub-iudice	2
	Inexistencia de pretensión	2
	Prazo superior a un ano	7
	Queixa anónima	3
	Por se-lo interesado autoridade administrativa	1
	Outras	32
Remitidas a outras defensorías	78	



GRAFICO: CURSO DAS QUEIXAS (%)



IX. ESTADÍSTICAS POR ÁREAS

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

A. Expedientes (reclamantes)

No seguinte cadro distribuímos as queixas iniciadas no ano 2019 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 Obras públicas e expropiacións, con 2364 (37,82 %), Emprego público e traballo, con 1110 (17,76 %), e Inclusión social, con 459 (7,34 %).

ÁREAS	NÚMERO	PORCENTAXE
Emprego público e traballo	1110	17,76 %
Urbanismo	125	2,00 %
Medio ambiente	145	2,32 %
Educación	193	3,09 %
Industria e comercio	108	1,73 %
Agricultura, gandería, pesca e medio rural	95	1,52 %
Inclusión social	459	7,34 %
Emigración	30	0,48 %
Sanidade	409	6,54 %
Xustiza	92	1,47 %
Administración económica e transportes	75	1,20 %
Obras públicas e expropiacións	2364	37,82 %
Corporacións locais e servizos municipais	263	4,21 %
Menores	43	0,69 %
Dereitos lingüísticos	48	0,77 %
Cultura, turismo e deportes	37	0,59 %
Garantía dos dereitos dixitais	175	2,80 %
Igualdade de xénero	12	0,19 %
Transparencia	131	2,10 %
Vivenda e desafiuzamentos	47	0,75 %
Seguridade cidadá e protección civil	119	1,90 %
Discriminación por razón de orientación sexual e identidade de xénero	170	2,72 %
Total	6250	



B. Asuntos tramitados

O anterior reconto facía referencia ao número de persoas que promoveron queixa na institución. Tal e como se pode apreciar no seguinte cadro, se temos en conta o número de asuntos, as áreas con máis volume son Sanidade, con 348 (15,38 %), Corporacións locais e servizos municipais, con 263 (11,56 %), e Inclusión social, con 252 (11,07 %).

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

ÁREAS	NÚMERO	PORCENTAXE
Emprego público e traballo	184	8,08 %
Urbanismo	125	5,49 %
Medio ambiente	145	6,37 %
Educación	130	5,71 %
Industria e comercio	108	4,75 %
Agricultura, gandería, pesca e medio rural	95	4,17 %
Inclusión social	252	11,07 %
Emigración	30	1,32 %
Sanidade	348	15,38 %
Xustiza	92	4,04 %
Administración económica e transportes	75	3,30 %
Obras públicas e expropiacións	50	2,20 %
Corporacións locais e servizos municipais	263	11,56 %
Menores	43	1,89 %
Dereitos lingüísticos	48	2,11 %
Cultura, turismo e deportes	37	1,63 %
Garantía dos dereitos dixitais	32	1,41 %
Igualdade de xénero	12	0,53 %
Transparencia	84	3,69 %
Vivenda e desafiuzamentos	47	2,07 %
Seguridade cidadá e protección civil	68	2,99 %
Discriminación por razón de orientación sexual e identidade de xénero	6	0,26 %
Total	2276	



2. Curso das queixas por áreas

CURSO DAS QUEIXAS POR ÁREAS

POR ÁREAS	NUM. QUEIXAS EN CADA ÁREA	QUEIXAS ADMITIDAS		QUEIXAS NON ADMITIDAS		QUEIXAS REMITIDAS A OUTRAS DEFENSORÍAS	
		Núm.	%	Núm.	%	Núm.	%
Emprego público e traballo	1110	1090	98,20	15	1,35	5	0,45
Urbanismo	125	118	94,40	7	5,60	0	0
Medio ambiente	145	126	86,90	15	10,34	4	2,76
Educación	193	173	89,64	18	9,33	2	1,04
Industria e comercio	108	100	92,59	8	7,41	0	0
Agricultura, gandería, pesca e medio rural	95	93	97,89	2	2,11	0	0
Inclusión social	459	458	99,78	0	0,00	1	0,22
Emigración	30	13	43,33	9	30,00	8	26,7
Sanidade	409	397	97,07	12	2,93	0	0
Xustiza	92	50	54,35	18	19,57	24	26,1
Administración económica e transportes	75	46	61,33	16	21,33	13	17,3
Obras públicas e expropiacións	2364	2349	99,37	13	0,55	2	0,08
Corporacións locais e servizos municipais	263	245	93,16	18	6,84	0	0
Menores	43	28	65,12	13	30,23	2	4,65
Dereitos lingüísticos	48	39	81,25	3	6,25	6	12,5
Cultura, turismo e deportes	37	30	81,08	7	18,92	0	0
Garantía dos dereitos dixitais	175	172	98,29	3	1,71	0	0
Igualdade de xénero	12	9	75,00	2	16,67	1	8,33
Transparencia	131	128	97,71	3	2,29	0	0
Vivenda e desafiuzamentos	47	38	80,85	9	19,15	0	0
Seguridade cidadá e protección civil	119	46	38,66	65	54,62	8	6,72
Discriminación por razón de orientación sexual e identidade de xénero	170	168	98,82	0	0,00	2	1,18
Total	6250	5915	94,64	257	4,11	78	1,25



3. As causas de non admisión por áreas

As queixas que non foron admitidas a trámite durante 2019 son en total 257. Hai que resaltar que a “non admisión” non significa ausencia de atención á queixa formulada; sempre se motiva amplamente esa non admisión e sobre todo infórmase do máis conveniente na defensa dos dereitos ou intereses do reclamante, se observamos a existencia dunha actuación alternativa. No cadro que segue ofrecemos esquematicamente e por áreas as causas polas que non foron admitidas. No capítulo 2, ao facer a descrición das queixas por áreas, xa se realiza unha exposición pormenorizada de moitas delas.

Area	Total Area	Queixa anónima	Non actuación administrativa irregular	Non actuación administrativa previa	Relación xurídico-privada	Asunto sub-iudice	Por se-lo interesado autoridade administrativa	Prazo superior a un ano	Carencia de fundamento	Inexistencia de pretensión	Outra	Competencia xudicial	Non competencia do valedor do pobo
EMPREGO PÚBLICO E TRABALLO	15	1	0	2	1	0	0	0	0	0	7	1	3
URBANISMO	7	0	1	1	0	0	0	1	0	0	2	1	1
MEDIO AMBIENTE	15	0	0	6	3	0	0	1	0	0	2	1	2
EDUCACIÓN	18	0	2	8	0	0	1	0	0	0	6	0	1
INDUSTRIA E COMERCIO	8	0	0	0	2	0	0	1	0	0	2	0	3
AGRICULTURA, GANDERÍA, PESCA E MEDIO RURAL	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0
SERVIZOS SOCIAIS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
EMIGRACIÓN	9	0	2	2	0	0	0	0	0	1	0	2	2
SANIDADE	12	3	0	4	0	0	0	0	0	0	1	0	4
XUSTIZA	18	0	0	0	2	0	0	0	0	0	1	12	3
ADMINISTRACIÓN ECONÓMICA E TRANSPORTES	16	0	0	2	4	0	0	1	0	0	0	1	8
OBRAS PÚBLICAS E EXPROPIACIÓNS	13	0	0	12	0	0	0	0	0	0	0	0	1
CORPORACIÓNS LOCAIS E SERVIZOS MUNICIPAIS	18	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0	15
MENORES	13	0	2	2	3	1	0	0	0	0	0	5	0
DEREITOS LINGÜÍSTICOS	6	0	0	3	0	0	0	0	2	0	1	0	0
CULTURA, TURISMO E DEPORTES	4	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2	0
GARANTÍA DOS DEREITOS DIXITAIS	3	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0
IGUALDADE DE XÉNERO	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0
TRANSPARENCIA	3	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
VIVENDA E DESAFIUZAMENTOS	9	0	0	1	4	0	0	0	0	0	2	1	1
SEGURIDADE CIDADÁ E PROTECCIÓN CIVIL	66	0	2	5	53	0	0	3	0	1	1	0	1
DISCRIMINACIÓN POR RAZÓN DE ORIENTACIÓN SEXUAL E IDENTIDADE DE XÉNERO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	257	4	10	53	73	1	1	7	2	2	29	29	46



4. Concluídas e en trámite por áreas

No cadro que segue ofrecemos as queixas que estaban concluídas ao finalizar 2019 e as que seguían en proceso de tramitación.

ÁREAS	NÚM. QUEIXAS ADMITIDAS	CONCLUIDAS		EN TRAMITE	
		Núm.	%	Núm.	%
Emprego público e traballo	1090	1038	95,23	52	4,77
Urbanismo	118	64	54,24	54	45,76
Medio ambiente	126	99	78,57	27	21,43
Educación	173	119	68,79	54	31,21
Industria e comercio	100	58	58,00	42	42,00
Agricultura, gandería, pesca e medio rural	93	68	73,12	25	26,88
Inclusión social	458	408	89,08	50	10,92
Emigración	13	12	92,31	1	7,69
Sanidade	397	318	80,10	79	19,90
Xustiza	50	36	72,00	14	28,00
Administración económica e transportes	46	31	67,39	15	32,61
Obras públicas e expropiacións	2349	1045	44,49	1304	55,51
Corporacións locais e servizos municipais	245	138	56,33	107	43,67
Menores	28	24	85,71	4	14,29
Dereitos lingüísticos	39	30	76,92	9	23,08
Cultura, turismo e deportes	30	24	80,00	6	20,00
Garantía dos dereitos dixitais	172	167	97,09	5	2,91
Igualdade de xénero	9	8	88,89	1	11,11
Transparencia	128	121	94,53	7	5,47
Vivenda e desafiuzamentos	38	33	86,84	5	13,16
Seguridade cidadá e protección civil	46	29	63,04	17	36,96
Discriminación por razón de orientación sexual e identidade de xénero	168	2	1,19	166	98,81
Total	5915	3872	65,46	2043	34,54



X. DISTRIBUCIÓN DE ACTUACIONES ENTRE AS ADMINISTRACIONES GALEGAS

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

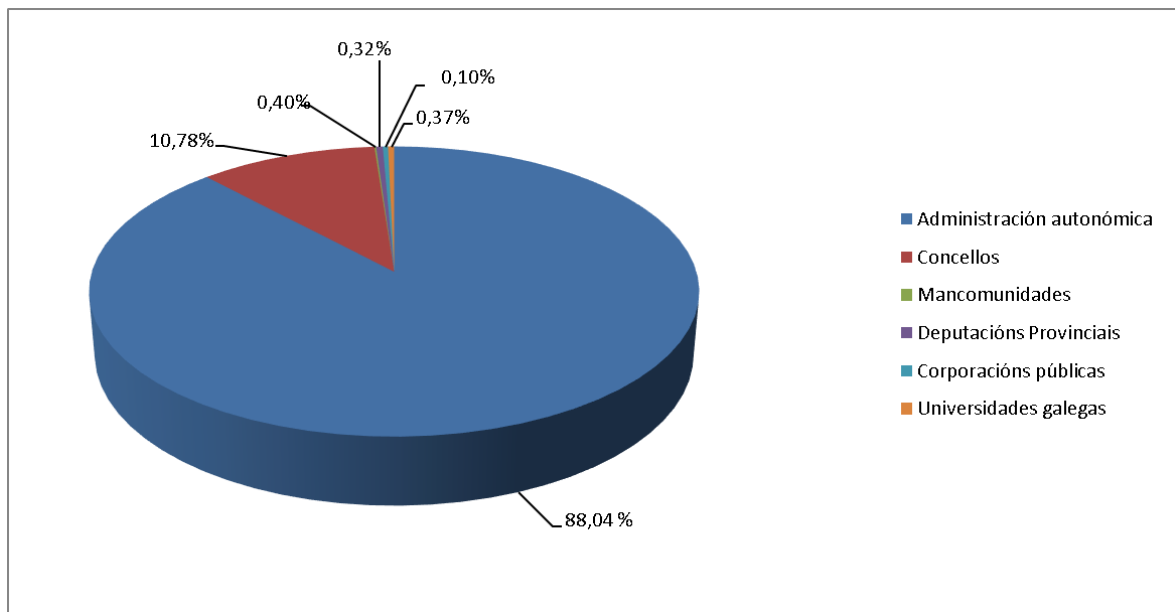
Reflectimos as veces que nos diriximos a esas administracións no curso de todas as queixas. Debe terse en conta que algúns expedientes afectan a diferentes administracións e, dentro dunha mesma administración, a diferentes órganos, por exemplo, a diferentes consellerías, polo que os números globais non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

Administración	Queixas	
	Número	Porcentaxe
Administración autonómica	5270	88,04 %
Concellos	645	10,78 %
Mancomunidades	6	0,10 %
Deputacións Provinciais	24	0,40 %
Corporacións públicas	19	0,32 %
Universidades galegas:	22	0,37 %
* Santiago de Compostela	8	
* A Coruña	7	
* Vigo	4	
* CIUG	3	
Total	5986	

OUTRAS	QUEIXAS
Outras Administracións	40
Entidades privadas	41



GRAFICO: DISTRIBUCIÓN DAS ACTUACIÓNS ENTRE AS ADMINISTRACIÓNS GALEGAS



XI. DISTRIBUCIÓN DE EXPEDIENTES E ASUNTOS POR CONSELLERÍAS

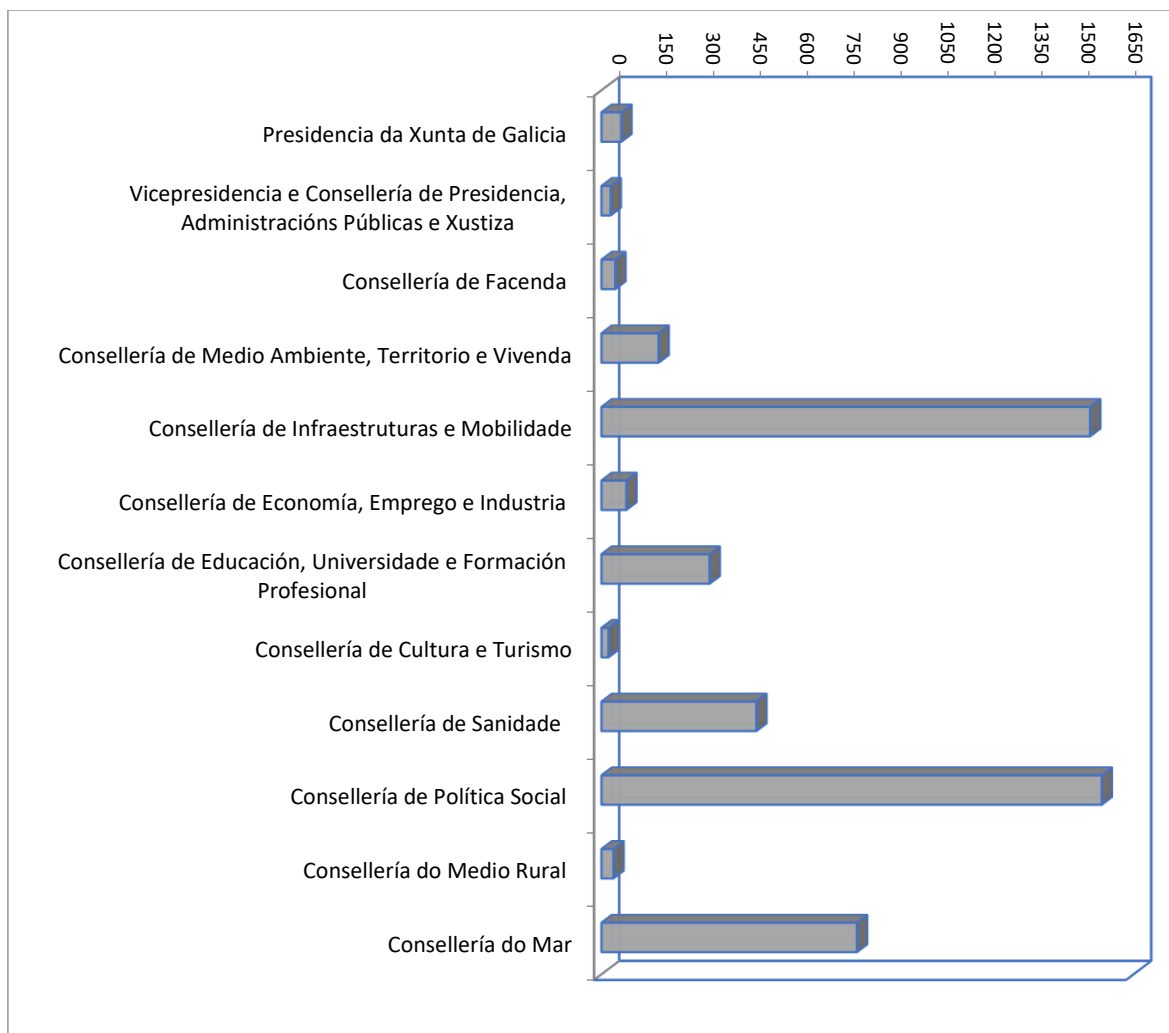
1. Distribución de expedientes (reclamantes) entre consellerías

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

Consellerías	Núm. queixas	Porcentaxes
Presidencia da Xunta de Galicia	63	1,15%
Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza	29	0,55%
Consellería de Facenda	44	0,83%
Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda	182	3,45%
Consellería de Infraestruturas e Mobilidade	1561	29,63%
Consellería de Economía, Emprego e Industria	79	1,49%
Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional	345	6,55%
Consellería de Cultura e Turismo	22	0,41%
Consellería de Sanidade	494	9,37%
Consellería de Política Social	1598	30,33%
Consellería do Medio Rural	38	0,72%
Consellería do Mar	815	15,47 %
Total	5270	



GRAFICO: DISTRIBUCIÓN POR CONSELLERIAS DAS QUEIXAS QUE AFECTAN Á XUNTA DE GALICIA



2. Distribución de asuntos entre consellerías

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

Consellerías	Núm. Asuntos	Porcentaxes
Presidencia da Xunta de Galicia	10	0,94%
Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza	20	1,88%
Consellería de Facenda	40	3,77%
Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda	143	13,47%
Consellería de Infraestruturas e Mobilidade	52	4,90%
Consellería de Economía, Emprego e Industria	59	5,56%
Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional	114	10,84%
Consellería de Cultura e Turismo	22	2,08%
Consellería de Sanidade	311	29,31%
Consellería de Política Social	241	22,71%
Consellería do Medio Rural	38	3,59 %
Consellería do Mar	11	1,03%
Total	1061	



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



XII. QUEIXAS REFERIDAS A DEPUTACIÓNS PROVINCIAIS E CONCELLOS

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

Os datos referidos aos concellos presentámoslos distribuídos por provincias.

1. Queixas referidas ás deputacións provinciais:

Deputación Provincial da Coruña	8
Deputación Provincial de Lugo	3
Deputación Provincial de Ourense	2
Deputación Provincial de Pontevedra	11

2. Queixas referidas aos concellos:

A. A Coruña

Concello	Núm. Queixas	Concello	Núm. Queixas
Abegondo	1	Cabanas	5
Ames	11	Camariñas	4
Aranga	11	Cambre	
Ares	4	Capela, A	1
Arteixo	12	Carballo	
Arzúa	7	Cariño	
Baña, A		Carnota	
Bergondo	1	Carral	
Betanzos	3	Cedeira	1
Boimorto	1	Cee	3
Boiro	2	Cerceda	1
Boqueixón	2	Cerdido	
Brión	3	Coirós	
Cabana de Bergantiños	1	Corcubión	2



Concello	Núm. Queixas
Coristanco	
Coruña, A	40
Culleredo	2
Curtis	
Dodro	1
Dumbría	
Fene	2
Ferrol	16
Fisterra	5
Frades	1
Irixoa, A	
Laxe	
Laracha, A	
Lousame	
Malpica de Bergantiños	1
Mañón	
Mazaricos	2
Melide	1
Mesía	
Miño	1
Moeche	2
Monfero	
Mugardos	2
Muxía	1
Muros	1
Narón	6
Neda	2
Negreira	2
Noia	11
Oleiros	8
Ordes	1
Oroso	2
Ortigueira	2
Outes	2
Oza-Cesuras	1
Paderne	

Concello	Núm. Queixas
Padrón	2
Pino, O	3
Pobra do Caramiñal, A	5
Ponteceso	
Pontedeume	2
Pontes de García Rodríguez, As	
Porto do Son	2
Rianxo	1
Ribeira	5
Rois	4
Sada	5
San Sadurniño	1
Santa Comba	2
Santiago de Compostela	31
Santiso	
Sobrado	4
Somozas	
Teo	3
Toques	1
Tordoia	
Touro	2
Trazo	
Val do Dubra	
Valdoviño	5
Vedra	1
Vilarmaior	
Vilasantar	1
Vimianzo	
Zas	
TOTAL A Coruña	247



B. Lugo

Concello	Núm. Queixas
Abadín	1
Alfoz	
Antas de Ulla	
Baleira	
Baralla	
Barreiros	
Becerreá	
Begonte	2
Bóveda	1
Burela	
Carballedo	1
Castro de Rei	
Castroverde	
Cervantes	
Cervo	1
Corgo, O	1
Cospeito	
Chantada	6
Folgo do Courel	2
Fonsagrada, A	
Foz	2
Friol	
Guitiriz	3
Guntín	
Incio, O	
Láncara	1
Lourenzá	5
Lugo	8
Meira	
Mondoñedo	4
Monforte de Lemos	3
Monterroso	1
Muras	

Concello	Núm. Queixas
Navia de Suarna	
Negueira de Muñiz	
Nogais, As	
Ourol	
Outeiro de Rei	
Palas de Rei	2
Pantón	1
Paradela	
Páramo, Ou	
Pastoriza, A	
Pedrafita do Cebreiro	
Pobra de Brollón, A	1
Pol	
Pontenova, A	
Portomarín	
Quiroga	1
Rábade	
Ribadeo	
Ribas de Sil	
Ribeira de Piquín	
Riotorto	
Samos	
Sarria	5
Saviñao, O	
Sober	
Taboada	
Trabada	
Triacastela	2
Valadouro, O	
Vicedo, O	2
Vilalba	8
Viveiro	1
Xermade	
Xove	
TOTAL LUGO	65



C. Ourense

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

Concello	Núm. Queixas
Irixe, O	
Larouco	
Laza	
Leiro	
Lobeira	1
Lobios	
Maceda	
Manzaneda	
Maside	1
Melón	
Merca, A	
Mesquita, A	
Montederramo	
Monterrei	1
Muíños	
Nogueira de Ramuín	
Oímbra	
Ourense	49
Paderne de Allariz	2
Padrenda	
Parada de Sil	
Pereiro de Aguiar, O	1
Peroxa, A	
Petín	
Piñor	1
Pobra de Trives, A	
Pontedeva	
Porqueira	
Punxín	
Quintela de Leirado	
Rairiz de Veiga	
Ramirás	
Ribadavia	5



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

Concello	Núm. Queixas
Verea	
Verín	2
Viana do Bolo	3
Vilamarín	
Vilamartín de Valdeorras	
Vilar de Barrio	
Vilar de Santos	
Vilardevós	
Vilariño de Conso	
Xinzo de Limia	1
Xunqueira de Ambía	6
Xunqueira de Espadañedo	
TOTAL OURENSE	96



D. Pontevedra

Concello	Núm. Queixas
Agolada	
Arbo	3
Baiona	5
Barro	
Bueu	5
Caldas de Reis	3
Cambados	1
Campo Lameiro	1
Cangas	8
Cañiza, A	1
Catoira	2
Cerdedo-Cotobade	2
Covelo, O	
Crecente	
Cuntis	2
Dozón	3
Estrada, A	2
Forcarei	32
Fornelos de Montes	
Gondomar	5
Grove, O	2
Guarda, A	9
Illa de Arousa, A	2
Lalín	4
Lama, A	
Marín	2
Meaño	1
Meis	1
Moaña	11
Mondariz	4
Mondariz-Balneario	

Concello	Núm. Queixas
Moraña	3
Mos	1
Neves, As	1
Nigrán	6
Oia	1
Pazos de Borbén	4
Poio	3
Ponteareas	9
Ponte Caldelas	
Pontecesures	2
Pontevedra	15
Porriño, Ou	5
Portas	1
Redondela	4
Ribadumia	
Rodeiro	1
Rosal, O	3
Salceda de Caselas	5
Salvaterra de Miño	4
Sanxenxo	6
Silleda	
Soutomaior	
Tomiño	4
Tui	3
Valga	1
Vigo	31
Vila de Cruces	
Vilaboa	5
Vilagarcía de Arousa	7
Vilanova de Arousa	1
TOTAL PONTEVEDRA	237





CSV: BOPGDSPGKvIG0Fneg3
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>



CSV: BOPGDSPGKvIG0Fneg3
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

CAPÍTULO 3

RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS



CSV: BOPGDSPGKvIG0Fneg3
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>



CSV: BOPGDSPGKvIG0Fneg3
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: EMPREGO PÚBLICO E TRABALLO



CSV: BOPGDSPGKvIG0Fneg3
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

I. INTRODUCCIÓN

Na área de emprego público tramítanse reclamacións cuxo contido atende á defensa de dereitos laborais, tanto daqueles aspirantes a un posto na Administración, porque consideran que non se respectan os principios fundamentais de acceso á función pública, de igualdade, mérito e capacidade, constitucionalmente establecidos no artigo 103.3, como dos empregados públicos cando cuestionan a xestión laboral da administración pública á que pertencen, sexa cal sexa a súa situación xurídica (persoal funcionario, estatutario ou laboral) e do carácter temporal ou indefinido da súa relación.

Así pois, o eido de actuación nesta área abrangue a todo o colectivo de persoal que mantén unha relación laboral coa Administración pública galega, xa sexa autonómica ou local, sendo necesario en tódolos casos un exame rigoroso dunha lexislación cambiante e non exenta de complexidade que afecta ao persoal funcionario de Administración xeral e especial da Xunta de Galicia, ao persoal docente da Xunta de Galicia, ao persoal estatutario do Servizo Galego de Saúde, ao persoal laboral da Xunta de Galicia e ao persoal funcionario e laboral das Corporacións Locais.

Na Comunidade Autónoma galega, tódolos procesos selectivos que se convocaron ao longo do ano 2019 estableceron como sistema de acceso o concurso-oposición. A elección deste sistema é froito do acordo asinado o 18 de outubro de 2017 entre a Xunta de Galicia e as organizacións sindicais (CC.OO, CSIF, UXT) con representación na mesa xeral de empregados públicos para o desenvolvemento dun plan de estabilidade no emprego dos servizos públicos que afectará a todas as ofertas do período 2017 a 2020.

Isto foi así ao abeiro do marco establecido nos acordos de Madrid asinados polo Goberno e as organizacións sindicais CCOO, CISF e UXT para a mellora de emprego público e ten por finalidade reducir a elevada taxa de temporalidade orixinada durante o período de crise económica.

Neste contexto, o 28 de xaneiro de 2019, publícase no Diario Oficial de Galicia o Acordo de concertación do emprego público aprobado na Comisión Superior de Persoal da Xunta de Galicia celebrada o 27 de decembro de 2018. Este acordo ten por obxecto o desenvolvemento dunha iniciativa plurianual planificada, dirixida a incrementar a estabilidade do emprego público dependente da Xunta de Galicia e ten como obxectivo reducir a taxa de temporalidade ata situala arredor do 7%.

O acordo mantén o concurso-oposición, como sistema de selección de persoal que afectará aos procesos de estabilización de emprego que se publiquen nos anos 2018 a 2020,



establecendo como méritos de valoración na fase de concurso o tempo de servizos prestados á Administración.

Cómpre informar que no último trimestre do ano 2019, convocáronse un total de 36 procesos selectivos para cubrir unhas 1.400 prazas

Neste ano tralo anuncio de que se ían convocar procesos de selección, para o desenvolvemento do plan de estabilidade, o número de demandas incrementouse nada mais coñecerse os borradores das bases da convocatoria, e admitíronse a trámite un significativo número de expedientes cuxo contido se centraba no control das garantías no desenvolvemento de tales procesos, e sobre todo, porque neste proceso de regularización, encontramos intereses contrapostos entre interinos, contratados laborais e persoal funcionario, chegándonos incluso algunha queixa do colectivo de preparadores de oposicións que tamén tiñan intereses na materia. Trátase, sen dubida, de un proceso de gran complexidade e, a propósito do cal, no resulta estraño que existan discrepancias e controversias.

Aparte do anterior, as demandas mais comúns, unha vez que as cuestións relativas a retribucións se foron normalizando, derivaron máis a pretensións doutras condicións laborais como a mobilidade, comisións de servizos, a xestión de permisos, ausencias e vacacións; ou medidas de conciliación da vida familiar e laboral, factor este último de gran sensibilidade nesta institución.

Segue sendo unha fonte importante de queixas todo o relativo a desacordos con procesos selectivos do persoal, invocando na meirande parte dos casos agravios comparativos, criterios pouco obxectivos, non recoñecemento de méritos, falla de transparencia e, sobre todo, a falta de contestación ás demandas do persoal.

Por administracións, afecta de xeito similar á Administración autonómica e local, ben sexa dos Concellos coma das deputacións, e dentro da autonómica son de destacar as referentes ao persoal do SERGAS. Observamos maior número de queixas do persoal estatutario e laboral que do persoal funcionario.



II. DATOS CUANTITATIVOS

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	1110		170	
Admitidas	1087	97,89 %	147	84,36 %
Non admitidas	15	1,38 %	15	10,20 %
Remitidas ao <i>Defensor del Pueblo</i>	8	0,73 %	8	5,44 %

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	1038	95,49%	98	66,66%
En trámite	49	4,51%	49	33,34%

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2019, a situación é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2018	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2019
2016	0	1	1	1	0
2017	3	0	3	3	0
2018	28	1	29	28	1



III. ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN

Formulada unha visión xeral do contido desta área, cómpre realizar unha exposición que detalle os grandes apartados nos que se pode englobar a actividade de supervisión en materia de emprego público.

Polo xeral, as demandas son a título individual e de amplo espectro no que atinxe ao tipo de reivindicacións.

Dentro das queixas tramitadas en relación con asuntos de idéntico contido, cabe sinalar como máis significativas as seguintes:

-As queixas presentadas por 913 traballadores da Consellería de Política Social a título individual, en demanda de compensación das queixas de traballo e pedindo que se deixase sen efecto a suspensión do artigo 19 do V Convenio Colectivo único do persoal laboral xa que, dende o ano 2012, as diferentes leis de orzamentos da Comunidade Autónoma de Galicia estableceron a suspensión do artigo 19 do V Convenio Colectivo único para o persoal laboral da Xunta de Galicia.

Na Lei 2/2018, do 26 de decembro, de orzamentos xerais da Comunidade Autónoma de Galicia para o ano 2019, establécese na disposición adicional décimo segunda, unha vez máis, a suspensión do citado artigo 19. A hora de elaborar esta memoria novamente a lei de Orzamentos para o ano 2020 mantén a dita suspensión. En consecuencia, é evidente que todo o que nese artigo se establece non é aplicable no ano 2019 e o mesmo sucederá no ano 2020.

-As queixas presentadas por 14 reclamantes fronte os problemas de contratación que se están a producir na Estrutura Organizativa de Xestión Integrada (EOXI) de Ourense para o servizo de saúde mental de enfermeiros sen a especialidade mentres que os que a teñen están sen traballar ou noutros postos que non requiren desa especialidade.

Resolveuse esta queixa indicando que a Consellería de Sanidade, como administración pública, goza dunha capacidade de xestión e auto organización en virtude da cal pode organizar e xestionar os seus servizos da forma que considere máis axeitada para unha maior eficacia. Nesta facultade de auto organización é característica a discrecionalidade, que domina o seu exercicio, e que non debe confundirse coa arbitrariedade, sempre prohibida, e concluíronse os expedientes porque a formulación da queixa fíxose de forma xeral e non por ningunha actuación concreta na que se puidera valorar se non se deu cumprimento á normativa xeral de aplicación que produciran irregularidades na contratación.



-Por último, e dentro das queixas que se presentaron por idéntico motivo, están as referentes a demora inxustificada nos prazos de resolución do proceso selectivo para o ingreso no corpo facultativo superior de administración especial da Administración xeral da Comunidade Autónoma de Galicia, subgrupo A1, escala de veterinarios.

Este proceso foi convocado o 31 de marzo de 2017, fíxose o primeiro exame da fase de oposición o 20 de maio de 2018, rematando o prazo de presentación de méritos da fase de concurso o 22 de xaneiro de 2019. Con data de 17 de decembro de 2019 dáse publicidade á relación de persoas aspirantes que superaron o proceso selectivo. Á data de elaboración desta memoria, aínda non se nomearan os funcionarios.

1. Acceso á función pública

O respecto rigoroso dos principios de igualdade, mérito e capacidade, con independencia da modalidade contractual a celebrar, é clave no control e supervisión que a Valedoría do Pobo realiza en materia de acceso ao emprego público.

As bases de cada convocatoria conforman a norma que vai rexer o proceso. Pois ben, son frecuentes as reclamacións dos aspirantes a un posto de traballo na administración pública, cuestionando as propias bases da convocatoria. As principais controversias focalízanse nos requisitos e méritos fixados nelas, alegando os participantes a súa falla de concordancia cos principios xerais de acceso á función pública establecidos no noso ordenamento xurídico, e que, por vulneralos, serían discriminatorios.

Neste tipo de reclamacións, a nosa investigación consistiu en realizar un idóneo control do respecto ao principio de igualdade comprobando que a elección de requisitos, méritos ou mesmo o baremo empregado, impiden que se produzan discriminacións por circunstancias que poidan implicar situacións de superioridade ou de inferioridade duns aspirantes fronte a outros.

A pesar de que a normativa que rexe estes procesos deixa marxe discrecional á Administración que convoca para decidir a vía máis idónea para seleccionar ao seu persoal, sendo quen de determinar o tipo de probas a realizar ou os méritos a ter en conta, tal potestade discrecional ten límites, tanto para determinar o tipo de proceso (oposición, ou concurso-oposición) como a natureza das probas ou os méritos, pois deberán respectarse os principios básicos do dereito permitindo o acceso en condicións de igualdade, tendo que ser, ademais, acordes á praza convocada.

Neste tipo de procesos selectivos, en ocasións é a propia Administración a que dificulta o cumprimento de certos requisitos. Así ocorreu nun expediente de queixa no que se nos comunicaba á falta de resposta por parte dunha consellería para remitirlle o certificado de



servizos prestados, a fin de incluílo na fase de méritos dun proceso selectivo. Solicitada información á Administración, infórmanos de que xa lle foi remitida á persoa que promoveu a queixa o certificado solicitado.

Son de destacar tamén algunhas queixas relacionadas coa formación de equipos directivos nos centros educativos, cando a aplicación rigorosa dos criterios obxectivos impide levar a cabo a formación dos mesmos, resultando incluso que aquela persoa que nalgún momento foi nomeada para formar parte dun equipo directivo, con carácter de excepcionalidade, non pode seguir séndoo en aplicación estrita da normativa. Neste caso, consideran como discriminatoria a actuación da Administración con respecto ao persoal funcionario interino afectado. Porén, estas queixas foron concluídas ao non apreciar actuación por parte da administración que supoña infracción do ordenamento xurídico, logo de recadar informes da Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional, xa que tanto no Decreto 324/1996 (art.21.1) como nas normas de desenvolvemento, quedan perfectamente claros os criterios obxectivos de nomeamento dos cargos directivos, que haberán de ser designados entre os profesores con destino definitivo no centro.

2. Desenvolvemento dos procesos selectivos

Como se expuxo no limiar, neste ano algunhas queixas contra as bases dos procesos selectivos presentáronse sendo aínda provisionais (borradores) polo que se tiveron que inadmitir por non existir ningunha actuación administrativa definitiva.

Cómpre destacar algunhas queixas presentadas pola realización de procesos selectivos en horas coincidentes, aínda tratándose de procesos similares que darían opción ós opositores de presentarse a ambos. Estas queixas concluíronse logo de recibir informe da Administración no senso de que tanto a eficiencia na realización das probas, coma a organización das mesmas, ben sexa en datas distintas ou coincidindo as convocatorias no mesmo momento, resulta legal e depende unicamente da potestade de auto organización da propia Administración que fai a convocatoria.

Desde a perspectiva da supresión de restricións ao acceso a función pública, é importante deixar constancia dalgunhas queixas relacionadas co requisito da idade para mobilidade dentro da Policía local que consideran, na práctica, unha discriminación por este motivo. Na actualidade, para o ingreso nos corpos da Policía local non existe limite de idade, pero para aplicar a mobilidade está limitada a 46 anos, o que se manifestou como unha



discriminación por razón de idade, xa que calquera persoa de 50 ou 60 anos pode acceder ao corpo e os que están en activo non poden cambiar de Concello con mais de 46 anos.

No informe da Administración indícase que a regulamentación dos requisitos para participar no sistema de mobilidade para a cobertura de prazas vacantes son os que se recollen no Decreto 243/2008 do 16 de outubro, que non está afectado pola modificación operada pola Lei 9/2016 do 8 de xullo, dirixida -no que aquí se analiza- ao ingreso como persoal funcionario dos corpos de Policía local de Galicia na categoría de Policía e non á mobilidade.

En consecuencia, estímase que as bases da convocatoria de prazas de Policía do corpo da Policía Local pola quenda de mobilidade cumpren a normativa regulamentaria vixente de aplicación sobre policía locais de Galicia, en concreto a relativa aos requisitos que deben reunir os aspirantes.

Os dereitos das persoas con discapacidade conforman unha parte das liñas prioritarias do noso traballo como unha área á que lle hai que dedicar unha atención preferente.

En relación co acceso a función pública das persoas que sofren discapacidade, foron tratadas algunhas queixas. Este é o caso dun chamamento como integrante das listas de contratación temporal do Sergas. Cando foi convocado o demandante para unha praza de celador, tivo que recordar que lle falta un brazo, o que motivou que non se concretara a contratación e que tivera que cubrir unha solicitude de adaptación de posto de traballo. Malia que non foi contratado non tivo penalización algunha, como é lóxico.

Parece necesario que á hora de facer chamamentos para a contratación de persoal con discapacidade, previamente estean feitos os pertinentes estudos de adaptación dos postos de traballo para discapacitados, tanto para ofertas de emprego público, como para listaxes de contratación temporal.

Noutra queixa manifestábase que diante dunha convocatoria de traslados, ~~na mesma~~ non se incluían as prazas básicas que se obteñen na modalidade de concurso-oposición pola consideración de discapacidade e saúde. Sinalaba que estes postos ocupan prazas vacantes e polo tanto a súa condición é provisional, debendo ser incluídas no concurso.

Na resposta da administración sobre as prazas obtidas por concurso-oposición na quenda de discapacidade, atópanse reservadas para a súa cobertura por ese tipo de persoal. Trátase de prazas reservadas por resultaren compatibles coas circunstancias das persoas con discapacidade, é dicir, non están adaptadas provisionalmente, senón de forma definitiva ou “acopladas”, na expresión do informe. Por tanto, esas prazas non saen nos traslados internos por razóns xustificadas, posto que se trata dun suposto diferente.



Outra queixa ía dirixida contra o tribunal dun proceso selectivo para promoción interna grupo A2, pola quenda de discapacitados. Expúñase que a nota de corte na quenda de discapacitados deixa o 75% de prazas vacantes, o que vai en contra da discriminación positiva e a lei reguladora dos dereitos das persoas con discapacidade, impedíndolle acceder a fase de concurso. Entendía que ao establecer a nota de corte tan alta, deixando vacantes tres das catro prazas da devandita quenda, se vicia a finalidade da lei e da Directiva Europea de discapacidade, impedindo a súa finalidade, que vén ser a inclusión destas persoas en postos públicos.

Na resposta da Administración sinalase que conforme ao disposto no artigo 3.3 do Real Decreto 2271/2004, do 3 de decembro, polo que se regula o acceso ao emprego público e a provisión de postos de traballo das persoas con discapacidade, as probas selectivas terán idéntico contido para todos os aspirantes, independentemente da quenda pola que se opte.

Durante o procedemento selectivo darase un tratamento diferenciado ás dúas quendas no que se refire ás relacións de admitidos, os chamamentos aos exercicios e a relación de aprobados. Con todo, ao finalizar o proceso, elaborárase unha relación única na que se incluírán todos os candidatos que superasen todas as probas selectivas, ordenados pola puntuación total obtida, con independencia da quenda pola que participasen. Igualmente, é de aplicación o disposto no artigo 23.2 da Constitución Española, no que se indica que: "Así mesmo, teñen dereito a acceder en condicións de igualdade ás funcións e cargos públicos, cos requisitos que sinalen as leis".

En consecuencia entendíase que non procedía estimar as pretensións da interesada ao cumprirse a lei nos seus propios termos.

Outros aspectos no desenvolvemento dos procesos de selección veñen referidos a solicitudes de revisión dos exercicios das probas de acceso, supostas irregularidades nalguna fase do proceso, desacordos con algunhas das bases do proceso selectivo, solicitude de copia dos expedientes, ou prazos e tempos de espera entre as probas a realizar. Este é o caso das oposicións ao corpo de veterinarios como xa sinalamos.

Tramitouse tamén unha queixa ante a sospeita de irregularidades que puideran producirse nun proceso de acceso ao emprego público na cobertura de oito prazas de condutores para recollida e transporte de residuos sólidos urbanos. O Concello afectado remitiunos copia da documentación que conformaba o expediente administrativo relativo ao devandito proceso, da que se deu traslado á interesada para o seu coñecemento.



Outra queixa ía referida á falta de resposta a un escrito presentado nun Concello con data de 5 de febreiro de 2018, relacionado cun proceso selectivo. No informe achegado pola Administración local sinálase que a resolución á que se facía referencia fora finalmente emitida con data do mes de maio de 2019 e notificada o promotor da queixa no mes de xuño de 2019.

Noutra queixa denunciábase a convocatoria proposta pola Dirección Xeral de Función Pública para o Servizo de Extinción e Prevención de Incendios Forestais, considerando que existía discriminación, xa que na convocatoria, de acceso libre, se lle puntuaba a experiencia profesional só ao persoal que traballa na Xunta e nos Concellos, e non aos traballadores de SEAGA, que levan prestando servizos igual que o resto de compañeiros que desenvolven a súa actividade por medio das empresas ou administracións, polo que non se garante a igualdade de condicións establecéndose vantaxes discriminatorias, a pesar de realizar as mesmas funcións.

Tamén se denunciaba que só se convoquen prazas para escalas C2, mentres que as do grupo B, que corresponden aos xefes de brigada, responsables das mesmas, non figuran na convocatoria. Ademais, sinalábase na queixa que entre os méritos de formación previstos na convocatoria non se puntuaba a formación regrada da Formación Profesional de ciclo medio ou superior da rama de forestais, nin enxeñerías forestais, aceptándose unicamente determinados cursos específicos.

Na resposta, a Administración manifesta que a convocatoria foi feita conforme ao establecido nas bases da mesma. Nesas bases, a experiencia profesional só toma en consideración os servizos prestados como persoal laboral da Xunta de Galicia, ou como empregado público.

En canto á formación, valorase a asistencia a cursos organizados e impartidos directamente pola Escola Galega de Administración Pública, a Escola Galega de Administración Sanitaria, a Academia Galega de Seguridade Pública, o Instituto Nacional de Administración Pública, escolas oficiais de formación das restantes comunidades autónomas, universidades, Servizo Público de Emprego Estatal, Dirección Xeral de Orientación e Promoción Laboral da Consellería de Economía, Emprego e Industria, así como os cursos impartidos no marco do Acordo de formación para o emprego das administracións públicas (Afedap).

Neste senso, no informe indícase que lle corresponde á Administración, no exercicio das súas potestades, determinar o concreto contido dos baremos incluídos en cada un dos procesos selectivos que convoca baixo o sistema de concurso-oposición. Nos últimos procesos convocados pola Administración, sinálase que unicamente son obxecto de baremación os servizos prestados para as administracións públicas e, polo que respecta á



formación, non se valora a formación regrada en ningunha das convocatorias publicadas. A formación regrada configúrase como un requisito, o que a converte nun concepto sobre o que non cabe unha valoración posterior.

No que atinxe á convocatoria do proceso selectivo para o ingreso na escala de xefe de brigada (Grupo B), debe ser a Administración, a través da publicación da Oferta Pública de Emprego correspondente, a que determine as necesidades de cobertura de prazas, tendo en conta a taxa de reposición de efectivos dentro do marco da estabilidade orzamentaria e sustentabilidade financeira.

Unha vez mais, a argumentación do informe céntrase na discrecionalidade técnica que posúe a Administración para determinar os requisitos e méritos necesarios para acceder a unha praza no sector público. Discrecionalidade que ofrece á Administración unha ampla marxe para establecer requisitos, méritos e puntuacións, dentro do respecto aos principios constitucionais de acceso ao emprego público.

En todas estas peticións, a resposta debe ser motivada e expresa, dado que a invocación da discrecionalidade técnica non é ilimitada. É neste aspecto no que se detecta certo descoido pola Administración pública á hora de dotar de contido ao obrigado pronunciamento expreso sobre as razóns que conduciron a adoptar a decisión cuestionada.

Sobre o acceso ás copias dos exames, actas, resultados ou contido das probas, detéctase que certas Administracións se amosan reticentes, aínda que, trala intervención da Institución, se remiten os documentos solicitados.

3. Listas de contratación temporal

O control do funcionamento das listas de contratación temporal, e os chamamentos para a cobertura, definitiva ou temporal, de postos de traballo, conforman un importante campo de traballo nesta área. Estas listaxes deben ser elaboradas aplicando de forma rigorosa os principios de transparencia e acceso á función pública, e o seu funcionamento debe ser totalmente transparente co fin de poder realizarse o correcto control tanto interno como externo.

Fundamentalmente, prodúcense dous tipos de actuacións neste eido. Por unha banda, actúase ante reclamacións que cuestionan a propia necesidade de utilizar a contratación temporal, debendo comprobarse se está realmente xustificado ao abeiro da urxente necesidade, ou se a cobertura do posto debe realizarse mediante mecanismos ordinarios de contratación indefinida.



En catorce expedientes de queixa promovidos por outras tantas persoas polo mesmo motivo manifestábase a falta de contratación e o déficit de calidade asistencial nun servizo de saúde mental da EOXI de Ourense. Iniciadas as actuacións oportunas por esta Institución, finalmente a Administración contestou que, coa incorporación de nove enfermeiras/os especialistas en saúde mental na Xerencia de Ourense, como consecuencia dun concurso específico, se acumulaban esas prazas ás cinco xa existentes, que estaban cubertas con persoal estatutario. A medida permitiría un incremento dos nomeamentos temporais de substitución e, paralelamente, diminuír as necesidades cubertas con outros temporais eventuais de carácter extraordinario ou conxuntural.

En virtude do anterior, dedúcese que a consellería asumiu a dotación de prazas de xeito progresivo, mediante as modificacións procedentes nos cadros de persoal, coas limitacións e de conformidade coas previsións establecidas nas disposicións orzamentarias en vigor.

Un segundo grupo de expedientes céntranse directamente na xestión das listaxes, tanto no que afecta á súa elaboración coma o seu mantemento. Neste exercicio destaca un expediente relativo ao sistema de chamamentos nas listas de contratación do Sergas, no que a reclamante consideraba que a utilización de mecanismos tradicionais coma o correo postal limita as posibilidades atender o chamamento dados os prazos excesivamente breves que se manexan para aceptar o nomeamento, pois adoitan afectar a prazas cuxa cobertura resulta urgente.

Vista a problemática, esta institución considera que as novas tecnoloxías permiten hoxe en día unha comunicación máis áxil da que actualmente utilizan algunhas Administracións na xestión das listas de contratación.

En definitiva, resulta fundamental a supervisión e comprobación estrita dos mecanismos de contratación temporal a través das listaxes 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 listaxes e a debida prelación nos chamamentos. Todo isto, tendo en conta a necesidade de conciliar a limitación da temporalidade e a existencia das garantías adecuadas na prestación dos servizos públicos mediante o persoal suficiente.

Perante outra queixa interposta, referente á exclusión dunha persoa nas listas de interinidades e substitucións para impartir docencia en diversas especialidades do corpo de catedráticos de música e artes escénicas ao non valorárselle parte da documentación presentada en canto a títulos oficiais e outros méritos, unha vez requirida información, indícasenos que resolveron o recurso de reposición interposto, admitíndose a pretensión do demandante de ser incluído na listaxe de substitucións da especialidade de violín.



Tamén foron estimadas parcialmente as alegacións en canto a varios apartados do baremo e, en consecuencia, actualizóuselle o baremo definitivo.

4. Condicións de traballo dos empregados públicos

As condicións de traballo refírense a calquera aspecto do mesmo que poida producir consecuencias negativas para a saúde dos traballadores, incluíndo, ademais dos aspectos ambientais e os tecnolóxicos, as cuestións de organización e ordenación do traballo. Atinxen, xa que logo, ás cuestións relacionadas coa seguridade, a saúde e a calidade de vida no emprego e a aspectos organizativos con incidencia, nomeadamente, na conciliación da vida familiar e laboral.

4.1. As condicións materiais e ambientais do traballo

Nun expediente de queixa se denunciaban as condicións nas que está a desenvolver o seu traballo o persoal da planta baixa dun edificio administrativo da Xunta de Galicia en Lugo.

Solicitada información á Administración, se recoñece que, efectivamente, os días de especial frío no exterior, a temperatura non é a idónea na planta citada. Sinálase que se procurou reforzar o sistema de climatización para tentar acadar unha temperatura ambiente máis axeitada, pero as condicións do propio sistema non permiten normalizar a temperatura.

En todo caso, tomouse a medida de ampliar o horario de funcionamento do sistema de calefacción ás 24 horas incluso durante as fins de semana, o que fixo que se solucionasen os problemas os días sucesivos. Tamén consta que se realizaron modificacións no sistema e, de feito, fíxose unha reforma completa na planta 2ª do edificio. Despois de comprobar os seus resultados positivos, trasladouse a necesidade de ampliála á totalidade do edificio, incluíndo a substitución das máquinas do sistema. Así se acordou, facéndose unha reserva económica a tal fin.

Xunto co recoñecemento das citadas condicións, consta o compromiso de poñer solución a tal situación, tendo xa aprobada unha partida orzamentaria específica para realizar as reformas oportunas, polo que foi concluído positivamente este expediente.

4.2. Conciliación da vida familiar e laboral



Unha das reivindicacións fundamentais en materia de condicións de traballo é a que afecta á efectividade da conciliación da vida familiar e laboral. Aínda que, en termos xerais, existe unha boa disposición da Administración para alcanzar acordos que satisfagan a todas as partes implicadas, continúan a tramitarse expedientes que inciden sobre esta cuestión, ben pola falla de resposta en prazo ante solicitudes de adaptación, flexibilización ou redución de xornadas, ou por desacordos con resolucións relativas a comisións de servizos vinculadas a conciliacións.

Resulta recorrente tamén a recepción de queixas sobre solicitudes de goce de vacacións ou permisos retribuídos cando son denegados por necesidades do servizo ou por problemas de mobilidade do persoal, como poden ser retrasos na convocatoria de concursos ou denegacións de comisións de servizos. Estes expedientes caracterízanse polas variables circunstancias que se deben ter en conta polo que nalgúns supostos se aprecia unha actividade administrativa que pode ser lesiva de dereitos e noutros supostos non hai ningunha actuación irregular ou na que deba instarse a adopción dalgunha medida correctora.

Unha das queixas recibidas referíase á situación dunha traballadora do Sergas a quen lle foi denegado un permiso por enfermidade grave do seu padraсто, dado que na normativa sobre o réxime de vacacións, permisos e licenzas non se contempla, entre os posibles familiares do funcionario/a por afinidade para a concesión dos permisos, a figura do padraсто ou madrasta.

Dende a institución recomendouse á Consellería de Facenda que se realizasen as modificacións normativas precisas para considerar familiar por afinidade ao padraсто/madrasta e fillastro/a nos supostos de solicitude do permiso por falecemento, accidente ou enfermidade graves, hospitalización e intervencións cirúrxicas do persoal da administración galega, recomendación que non foi aceptada.

Noutra queixa o interesado comunicábanos que o seu fillo de 18 meses padecía de leucemia linfática aguda e que por iso precisaba unha redución da súa xornada laboral do 99% remunerada, pero que só se lle concedía unha redución do 50%.

Requirimos información ao organismo correspondente que nos indicou que fora estimado parcialmente o recurso interposto polo funcionario concedéndolle unha redución da xornada do 60%. Posteriormente o promotor da queixa comunicou telefonicamente que o asunto fora xudicializado, motivo polo que non puidemos seguir tramitando a súa queixa por imperativo do artigo 20 da Lei 6/1984 do 5 de xuño, da Valedora do Pobo, que regula esta institución.



Noutro caso foi demandada a nosa intervención por un funcionario que tiña concedida a flexibilidade da xornada laboral por conciliación familiar, nunha franxa horaria de referencia entre as 7.30 horas e as 15.00 horas. Porén, o seu centro de traballo, no horario de verán, non abre as súas portas ata as 8.00 horas. Por tal motivo o pasado ano, antes do inicio dese horario reducido, asinou, xunto con 50 persoas máis, un escrito solicitando a apertura do centro ás 7.30 horas, petición que foi desestimada. Xa rematado o período do horario de verán, presentou a título persoal un recurso de alzada, que non foi contestado, e solicitou certificado acreditativo de silencio administrativo, do que tampouco recibiu resposta.

Como consecuencia das xestións realizadas por esta institución, recibimos un escrito da consellería correspondente no que se indicaba que, co fin de dar solución satisfactoria á petición de conciliación, se estaban a realiza as xestións oportunas para facilitar os seus dereitos mediante a entrega dunha chave de acceso á oficina, dando tamén ás instrucións relativas ao desenvolvemento da Orde do 20 de decembro de 2013 sobre acreditación, xornada e horario de traballo, flexibilidade horaria e tele traballo dos empregados públicos.

5. Persoal laboral

Unha das recomendacións realizadas este ano referíase á conveniencia de adoptar as medidas necesarias para axilizar o proceso de integración do persoal do Consorcio Galego de Servizos de Igualdade e Benestar no Consorcio Colectivo Único do persoal laboral da Xunta de Galicia, e acadar a aplicación efectiva dos principios de transparencia e de acceso á función pública en materia de persoal nese organismo. A Administración comunicou a aceptación da recomendación, indicando que se están a adoptar todas as medidas necesarias para que os procesos encamiñados á regularización da situación do persoal cheguen a bo fin, culminando coa aprobación dunha relación de postos de traballo, daquela en fase de negociación, ademais do proceso de integración nas listaxes de contratación de persoal da Xunta de Galicia.



IV. RESOLUCIÓNS E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE

1. Recomendacións, suxestións e recordatorios de deberes legais

EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	LIGAZÓN
Q/208/18	Recomendación á Consellería de Sanidade para assimilar a figura do padraño/madrasta como familiar por afinidade nun permiso por enfermidade.	3/01/2019 Consellería de Sanidade	Aceptada parcialmente	Q/208/18
Q/4061/18	Recomendación á Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia, relativa á falta de resposta expresa a unha solicitude de modificación da xornada de teletraballo	15/01/2019 Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia	Non aceptada	Q/4061/18
Q/2578/18	Recomendación á Universidade de Santiago de Compostela, sobre o recoñecemento da prestación social substitutoria como servizos prestados a efectos de trienios.	28/01/2019 Universidade de Santiago de Compostela	Aceptada tacitamente. Pendente de efectividade	Q/2578/18
Q/1020/19	Recomendación ao Concello de Sada para resolver, en tempo e forma, os escritos e solicitudes recibidos	1/04/2019 Concello de Sada	Aceptada	Q/1020/19
Q/1043/19	Recomendación á Consellería de Sanidade, relativo á demora na tramitación dun expediente de responsabilidade patrimonial.	4/04/2019 Consellería de Sanidade	Aceptada	Q/1043/19
Q/30/19	Recomendación á Consellería de Facenda, para incluír a figura do padraño/madrasta como familiar por afinidade, nun permiso por enfermidade.	16/04/2019 Consellería de Facenda	Non aceptada	Q/30/19
Q/1023/19	Recomendación ao Concello de Tui, para que se dea resposta expresa, en tempo e forma, ás reclamacións recibidas.	20/05/2019 Concello de Tui	Aceptada	Q/1023/19



EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	LIGAZÓN
Q/2266/19	Resolución dirixida á Consellería de Política Social para que se adopten as medidas necesarias para axilizar o proceso de integración do persoal do Consorcio Galego de Servizos de Igualdade e Benestar no Convenio colectivo único do persoal laboral da Xunta de Galicia, e acadar a aplicación efectiva dos principios de transparencia e de acceso á función pública en materia de persoal nese organismo	17/07/2019 Consellería de Política Social	Aceptada	Q/2266/19

2. Investigacións concluídas positivamente

Nº QUEIXA	ASUNTO	ESTADO	DATA ESTADO
Q/24/19	Certificado de servizos prestados	Conclusión positiva	27/02/2019
Q/50/19	Condições extremas ambientais na Delegación Territorial da Xunta de Galicia en Lugo	Conclusión positiva	05/02/2019
Q/1455/19	Nomeamento do posto de xefe de negociado de seguridade e falta de resolución expresa	Conclusión positiva	23/08/2019
Q/1643/19 A 1656/19	Falta de contratación e déficit de calidade asistencial no servizo de saúde mental da EOXI de Ourense	Conclusión positiva	31/05/2019
Q/1853/19	Permiso retribuído do 50% de redución de xornada por coidado do seu fillo	Conclusión positiva	24/09/2019
Q/2212/19	Valoración de títulos oficiais e outros méritos nun proceso selectivo	Conclusión positiva	18/07/2019
Q/2560/19	Imposibilidade de conciliación familiar e laboral no horario de verán da súa unidade administrativa	Conclusión positiva	04/07/2019
Q/2858/19	Anulación de preguntas nun proceso selectivo	Conclusión positiva	21/11/2019
Q/4287/19	Falta de resposta a unha solicitude de incapacidade permanente para o servizo	Conclusión positiva	13/01/2020



Nº QUEIXA	ASUNTO	ESTADO	DATA ESTADO
Q/4577/19	Irregularidades na admisión á actividade formativa dun curso do SERGAS	Conclusión positiva	10/01/2020





CSV: BOPGDSPGKvIG0Fneg3
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>



CSV: BOPGDSPGKvIG0Fneg3
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: URBANISMO



CSV: BOPGDSPGKvIG0Fneg3
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

I. INTRODUCCIÓN

Na área de urbanismo, e antes de entrar na cuantificación e análise das queixas presentadas no ano 2019 así como das presentadas en anos anteriores e tramitadas neste exercicio, cómpre facer unha breve referencia ás principais novidades legislativas que se produciron no 2019, entre as cales cabe destacar as seguintes:

1. A Lei 2/2019, de 22 de abril, de rehabilitación e de rexeneración e renovación urbanas de Galicia.

Segundo o recollido na exposición de motivos da propia lei, a rehabilitación edificatoria, a rexeneración e a renovación urbanas son hoxe conceptos fundamentais no ámbito da estruturación do territorio e do espazo urbano, baseadas no sostemento social, económico e ambiental.

A lei nace coa vocación de crear un marco estable, integrado e claro que permita impulsar e axilizar as actuacións en materia de rehabilitación e rexeneración urbanas, ao facilitar as intervencións das persoas particulares e ao coordinar as políticas públicas nesta materia.

Así mesmo, permitirá dar resposta ás necesidades de actuación nas vivendas e nos locais, mellorar os servizos e as infraestruturas, integrar as políticas de protección do patrimonio cultural, atender as necesidades de mobilidade das persoas residentes e fomentar a eficiencia enerxética e o uso de enerxías renovables en consonancia coas directrices europeas.

Desde o punto de vista da seguranza xurídica, esta lei ten pleno encaixe no marco europeo e estatal, enmarcándose na estratexia común europea nas materias de rehabilitación e de desenvolvemento sustentable, recollida na Carta de Leipzig sobre cidades europeas sustentables de 2007, na Declaración de Marsella do 25 de novembro de 2008, na Declaración de Toledo do 22 de xuño de 2010 e na Estratexia Europa 2020, aprobada polo Consello Europeo o 17 de xuño de 2010.

Así mesmo, esta lei garda coherencia co resto do ordenamento xurídico nacional, no que o Texto refundido da Lei do solo e rehabilitación urbana, aprobado polo Real decreto legislativo 7/2015, do 30 de outubro, regula, para todo o territorio estatal, as condicións básicas que garanten un desenvolvemento sustentable, competitivo e eficiente do medio urbano, mediante o impulso e o fomento das actuacións que conducen á rehabilitación dos edificios e á rexeneración e a renovación dos tecidos urbanos existentes, cando foran necesarias para lles asegurar a a cidadanía e ás cidadás unha adecuada calidade de vida e a efectividade do seu dereito a gozaren dunha vivenda digna e adecuada.



2. O Decreto 92/2019, de 22 de xullo, polo que se modifica o Decreto 143/2016, de 22 de setembro, polo que se aproba o Regulamento da Lei 2/2016, de 10 de febreiro, do solo de Galicia.

A Lei 2/2016, do 10 de febreiro, do solo de Galicia, constitúe unha regulación que persegue acadar o marco de estabilidade que debe presidir a regulación urbanística na nosa comunidade autónoma. Non obstante, o regulamento que a desenvolve constitúe un instrumento vivo, dinámico e unha ferramenta de grande utilidade para os operadores técnicos e xurídicos que o manexan. Porén, a experiencia acumulada na aplicación do dito regulamento puxo de manifesto algunhas insuficiencias e dificultades interpretativas por parte dos seus aplicadores, que determinan a necesidade da súa modificación para proceder á súa actualización e mellora.

Entre as novidades introducidas polo Decreto 92/2019, de 11 de xullo, podemos destacar as seguintes:

1º.- A mellora da regulación do funcionamento da Comisión Superior de Urbanismo de Galicia, contemplando a posibilidade de delegación dalgún dos seus membros e modificando a regulación do réxime de constitución e adopción de acordos.

2º.- A revisión da definición dos distintos tipos de solo urbano non consolidado.

3º.- Modificacións na regulación do réxime xurídico do solo rústico seguindo a liña do modelo urbanístico xa implantado, que fai un recoñecemento do solo rústico como o solo produtivo que é, potenciando os usos económicos, sen contradición coa preservación dos valores naturais e culturais subsistentes.

4º.- En materia de planeamento urbanístico as modificacións realizadas pretenden reforzar a seguridade xurídica, acadar unha maior simplificación administrativa así como maior axilidade e eficacia na materia.

5º.- Por outra banda, incorpóranse medidas sancionadoras previstas na Lei 2/2016, do 10 de febreiro, que tutelan as condicións de ornato que deben reunir as edificacións, construcións e instalacións e contribúen a manter a estética do patrimonio edificado urbano e rural de Galicia, relativas ás novas infraccións pola realización de pintadas ou outros actos que causen danos nos bens, mobles ou inmobles, públicos ou privados, na vía pública.

6º.- Por último, como consecuencia das modificacións derivadas da Lei 1/2019, do 22 de abril, de rehabilitación e de rexeneración e renovación urbanas de Galicia na Lei 2/2016, do 10 de febreiro, modifícase a regulación do Rexistro de Soares e a tipificación das



infraccións leves, engadindo a relativa ao incumprimento do deber de cubrir no tempo e na forma o informe de avaliación de edificios.

3.- Decreto 97/2019, do 18 de xullo, polo que se regulan as competencias da Comunidade Autónoma de Galicia na zona de servidume de protección do dominio público marítimo-terrestre.

Tras máis dunha década de vixencia do Decreto 158/2005, do 2 de xuño, e logo dos pronunciamentos xudiciais e modificacións normativas levadas a cabo nesta materia, o novo texto pretende desenvolver de xeito completo e innovador todos os aspectos que inciden na materia, realizándose un esforzo de simplificación e integración da normativa vixente e ofrecendo solucións eficaces ás necesidades detectadas na aplicación práctica da regulación vixente, facilitando ás persoas interesadas de forma clara, eficaz e transparente o coñecemento dos procedementos, trámites e dereitos, o que redundará no uso axeitado do ámbito especialmente sensible en que nos desenvolvemos e na súa defensa e conservación, contribuíndo a garantir a seguridade xurídica.

II. DATOS CUANTITATIVOS

Neste apartado infórmase sobre o número total de queixas presentadas no ano 2019 diferenciando as que foron admitidas, as inadmitidas e as que foron remitidas ao *Defensor del Pueblo*; a situación das queixas admitidas a trámite, diferenciando as que, a data 31 de decembro de 2019, están concluídas e as que, nesa mesma data se atopan en trámite; e a situación na que se atopan as queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución no ano 2019.

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	125		125	
Admitidas	118	94,40 %	118	94,40 %
Non admitidas	7	5,60 %	7	5,60 %



Remitidas ao <i>Defensor del Pueblo</i>	0	0,00%	0	0,00%
---	---	-------	---	-------

As principais causas de inadmisión foron:

-O transcurso de máis dun ano dende o coñecemento dos feitos por parte do reclamante (art. 18 da LVP).

-Estar ante un asunto pendente de resolución xudicial (art. 20 da LVP).

-Non existencia de actuación administrativa previa.

-Que o asunto obxecto da queixa quedaba fora das competencias de supervisión da Valedora do Pobo (art. 13 LVP).

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	64	54,24 %	64	54,24 %
En trámite	54	45,76 %	54	45,76 %

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución ningún momento de 2019, a situación actual é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2018	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2019
2011		2	2	2	0
2015	1	1	2	1	1
2017	3	1	4	3	1
2018	3.322	14	3.336	3.332	4



Antes de entrar na análise das queixas presentadas con anterioridade ao ano 2019 e tramitadas no 2019, debemos aclarar que das 3.322 queixas que figuran en trámite a 31 de decembro de 2018, 3.294 corresponden a unha queixa colectiva que foi presentada pola “Plataforma Salvemos Vilaboa”, polas actuacións levadas a cabo pola Axencia para a Protección da Legalidade Urbanística (APLU) no Concello de Vilaboa e que xa foi obxecto de análise no informe do pasado ano.

Unha vez feita esta aclaración, imos analizar o cadro exposto, tendo en conta os seguintes apartados:

1º.- Queixas en trámite a 31 de decembro de 2018.

Nesta data vemos que estaba en trámite unha queixa do ano 2015, queixa que, si ben xa estaba concluída, foi reaberta no ano 2018 e que non se chegou a concluír no 2019, aínda que debemos poñer de manifesto que este expediente foi resolto no 2020 cunha suxestión. Tratábase dunha queixa na que se denunciaban obras realizadas sen licenza no patio dun edificio e na que se incoou un expediente de reposición da legalidade urbanística que finalizou cunha orde de demolición incumprida.

Por esta razón, a suxestión que se fai dende esta institución é de proceder de inmediato á execución subsidiaria dos traballos de demolición das obras realizadas sen licenza, sen prexuízo de repercutir con posterioridade o seu coste ao propietario.

Na data do 31 de decembro de 2018, figuran en trámite 3 queixas do ano 2017, das cales 2 foron concluídas no ano 2019, unha delas con aceptación da recomendación feita pola Valedora do Pobo si ben a terceira non foi concluída no ano 2019 pero debemos poñer de manifesto que foi resolta en febreiro de 2020 a través dunha recomendación e un recordatorio de deberes legais.

Tratábase dun expediente que era obxecto de excesivas dilacións (dende o ano 2010) e que xa fora resolto en xaneiro de 2019 cunha recomendación para que, con carácter de urxencia, se adoptasen as medidas que permitiran finalizar o expediente que se atopaba en trámite no Concello dende o 2010.

A pesar de que o Concello aceptara esa recomendación, e despois de varios requirimentos e solicitudes de información, comprobamos que o non se emitiran aínda os correspondentes informes xurídicos polo que se fixo non só outra recomendación para que con urxencia se remitiran os correspondentes informes e se facilitara a data probable de resolución do expediente, senón que tamén se lle recordou o deber legal que ten o Concello de actuar de acordo cos principios de eficacia, economía e celeridade establecidos no artigo



3 da Constitución estando obrigado a ditar resolución expresa nos prazos legalmente previstos.

Respecto das queixas do 2018 aínda en trámite a 31 de decembro, como xa adiantamos 3.294 correspondían a una queixa colectiva presentada pola “Plataforma Salvemos Vilaboia” , que foi concluída no 2019 e as restantes 24 eran, algunhas resultado de reaperturas e a meirande parte delas, queixas presentadas a finais do 2018.

2º.- Queixas anteriores a 2019 xa concluídas e reabertas no 2019.

Neste apartado hai dúas queixas do ano 2011 que xa estaban arquivadas en decembro de 2018 e foron reabertas no 2019, debendo facer constar que tamén foron concluídas nese ano.

Do ano 2015 hai una queixa que xa fora concluída en setembro de 2015 e procedeuse á súa reapertura en xuño de 2019, concluíndose de novo en novembro deste mesmo ano.

Por último, neste apartado figura una queixa do 2017 que xa estaba concluída dende outubro de 2018 e foi reaberta e concluída no 2019. Esta queixa se refería a unha denuncia por unhas obras realizadas ilegalmente nas que, a pesar das numerosas resolucións, a primeira do 4 de outubro de 2016 pola que se acordaba a suspensión inmediata das obras e a incoación do correspondente expediente de reposición da legalidade urbanística, nada fixera o Concello para o seu cumprimento. Ante a pasividade e inactividade do Concello, fíxose unha recomendación ao Concello para que adoptara as medidas pertinentes para dar cumprimento ao acordado en relación ao expediente, dando conta das autoridades e funcionarios responsables.

Respecto das queixas anteriores a 2019 reabertas nese ano computáronse 14.

3º.- Queixas anteriores a 2019 en trámite a data 31 de decembro de 2019.

Neste apartado, do total das 3.344 queixas de anos anteriores a 2019 que se atopaban en trámite ese ano, só quedaron pendentes 6. Desas seis, as correspondentes aos anos 2015 e 2017 foron resoltas, como xa adiantamos, en 2020 con suxestións, recomendacións e recordatorios de deberes legais.

Das catro restantes, tres están pendentes de informe por parte da Administración e unha foi resolta en xaneiro de 2020.



III. ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN

Á vista do contido das reclamacións presentadas polos cidadáns, as 118 queixas admitidas no ano 2019, podémolas clasificar nas seguintes materias:

1. Disciplina urbanística

A disciplina urbanística fundaméntase no control que as Administracións públicas, en especial a municipal, exercen sobre a actuación dos administrados, relacionada coas diversas formas do uso do solo.

Esta intervención administrativa pode despregarse nos seguintes sectores:

1º.- O control preventivo, que consiste no sometemento de certos actos á previa e preceptiva licenza municipal ou, no seu caso, a outros títulos habilitantes.

2º.- O control posterior xa que unha vez que o titular da licenza executa a obra, queda suxeito a tódolos deberes urbanísticos establecidos legalmente, debendo cumprir, no seu caso, as ordes que proveñan da Administración municipal.

3º.- O control fronte a situacións ilegalizables. Protección da legalidade urbanística.

4º.- O control fronte a comisión de ilícitos urbanísticos, nos que se xustifica a potestade sancionadora das Administracións públicas, tendente á depuración das responsabilidades administrativas a que houbera lugar ou sancionadoras en sentido propio.

Neste apartado están a maioría das queixas presentadas nesta área e, entre elas, todas aquelas queixas relativas a escritos presentados nos Concellos denunciando obras supostamente ilegais, sen estar amparadas por ningún tipo de licenza municipal; expedientes de reposición da legalidade urbanística que se incoan e non se tramitan deixando que caduquen ou resolución firmes que ordenan a demolición de obras ilegais e en bastantes casos ilegalizables.

Son moitos os casos de queixas sobre disciplina urbanística que poderíamos comentar neste informe. Como mostra das presentadas nesta materia faremos referencia só a algúns dos casos que se nos presentan e que reflexan o tipo de queixas que se nos remiten.

En abril de 2019 recíbese escrito de queixa pola falta de resposta dunha denuncia presentada no correspondente Concello, en data 24 de abril de 2018, relativa a obras realizadas por un veciño do reclamante, obras que se concretan en modificación de



fachada, elevación da altura do tellado, apertura de novas fiestras e reforma dun hórreo situado na parte traseira da vivenda.

A través da queixa presentada, solicitouse que o Concello comprobase se as obras denunciadas contaban coa correspondente licenza. Solicitado o preceptivo informe do Concello, este acordou comprobar se constaba nas dependencias municipais licenza de obra para as obras realizadas e denunciadas; facer unha inspección e que se emitira informe por parte dos servizos técnicos do Concello en relación ás actuacións realizadas; e dar audiencia ao denunciado para que no prazo de 15 días alegase o que estimase oportuno ou presentase a documentación que considerase conveniente.

Noutra das queixas presentadas neste ano 2019ponse de manifesto que a presentación dunha denuncia ante o Concello pola ilegalidade dunhas obras de ampliación e reforma levadas a cabo nunha vivenda, tivo como consecuencia a incoación dun procedemento de revisión de oficio da licenza de obras e de primeira ocupación da vivenda en cuestión. O primeiro expediente caducou por inactividade da Administración e estíbese a tramitar un segundo expediente de revisión de oficio, se ben o correspondente departamento do Concello non ditou a pertinente resolución, polo que o reclamante temía que volviera caducar, razón pola cal solicitou a intervención desta institución.

Despois de que en marzo de 2019 a Valedora do Pobo solicitara o preceptivo informe, o Concello comunicou que, con data 21 de marzo de 2019 se ditou resolución pola que se declarou a nulidade da licenza de primeira ocupación da vivenda obxecto da queixa, ao concorrer o suposto de nulidade previsto no artigo 47.1.f) da LPAC, segundo o cal son nulos de pleno dereito os actos expresos ou presuntos contrarios ao ordenamento xurídico polos que se adquiren facultades ou dereitos, cando carezan dos requisitos esenciais para a súa adquisición.

En febreiro de 2019 recibíuse un escrito de queixa no que se poñía de manifesto a falta de resposta do correspondente Concello ante unha denuncia de data 10 de abril de 2018, presentada contra una veciña por construír una beirarrúa en terreo público, denuncia que posteriormente foi ampliada pois a mesma veciña executou un muro de peche sobre a zona antes construída como beirarrúa co que, segundo manifestaba o reclamante, ademais de apropiarse de terreo público, non gardaba as distancias establecidas na Lei do Solo de Galicia.

Ante a falta de resposta, o denunciante presentou, en data 17 de setembro de 2018, outro escrito de queixa ante o Concello no que solicitaba que se lle informara do actuado por esas denuncias; se fora iniciado ou non expediente de reposición da legalidade urbanística ou se se requiriu á denunciada para que respectase a normativa urbanística; e que se lle



entregara copia do inicio do expediente urbanístico e do actuado. Finalmente, solicita o reclamante que o Concello dea resposta as súas peticións e lle informe das medidas adoptadas para a restauración da legalidade urbanística.

Despois da solicitude de informe por parte desta institución, o Concello procedeu á apertura do expediente de reposición da legalidade en relación coas obras de rehabilitación e ampliación da vivenda e remitiu á Axencia de Protección da Legalidade Urbanística (APLU) a parte do expediente referente á execución da obra que era competencia de dito organismo.

Nestes expedientes amósase o que adoita ser habitual: unha vez que o Valedor do Pobo solicita información sobre o problema que motiva a queixa, o Concello actúa e inicia ou retoma os trámites administrativos non iniciados ou que estaban paralizados.

2. Planes xerais de ordenación municipal

O Plan Xeral de Ordenación Municipal (PXOM) é un instrumento de planeamento xeral considerado como o instrumento básico de ordenación integral do territorio dun, en nalgúns casos, de varios municipios. A través do PXOM procédese á clasificación do solo, procédese a determinar o réxime aplicable a cada clase de solo e a definir os elementos fundamentais do sistema de equipamento do municipio.

En canto as queixas sobre Plans Xerais de Ordenación Municipal, podemos facer referencia a unha na que, se ben ía referida á falta de contestación a una solicitude de información por parte do Concello, a información que se solicitaba estaba referida aos trámites realizados para a corrección dunha ficha do Plan Xeral de Ordenación Municipal (PXOM).

Tras a solicitude do preceptivo informe, a Administración municipal contestou que os servizos municipais xa case remataran os traballos de identificación, catalogación e análise dos erros advertidos, estando xa a preparar o expediente de contratación dos servizos de asistencia técnica para a redacción dos documentos necesarios para tramitar a corrección de erros perante a Consellería de Ordenación do Territorio.



3. Obras de conservación

Algunha das queixas presentadas poñen de manifesto a preocupación cidadá polo mantemento dos inmobles en condicións de seguridade e salubridade, sendo na maioría dos casos expedientes promovidos por persoas que habitan nas proximidades ou que contan cunha propiedade a carón de edificios que se atopan abandonados. Hai que ter en conta que nalgúns casos o problema formulado pola persoa que presenta a queixa require dun longo procedemento por tratarse, nalgúns casos, de edificacións das que se descoñece o nome do ou dos propietarios.

Dentro deste apartado podemos destacar as seguintes queixas:

Con data 3 de xuño de 2019, recíbese na institución un escrito de queixa no que se pon de manifesto a falta de resposta por parte da APLU dunha denuncia formulada por un importante impacto visual que afecta ao Concello de Ourense, na entrada a área termal, debido a una edificación en estado de abandono que, segundo información achegada da Confederación Hidrográfica Miño-Sil, refírese ao Centro de Interpretación dos Parques Naturais de Galicia e que está a provocar malestar evidente e desacougo na veciñanza.

Despois de solicitar o correspondente informe, o Servizo Provincial da APLU en Ourense pon de manifesto que segundo o artigo 378 do Decreto 143/2016, do 22 de setembro, polo que se aproba o Regulamento da Lei 2/2016, do 10 de febreiro, do solo de Galicia (RLSG), antes do acordo de inicio dun procedemento de reposición da legalidade urbanística vulnerada, o referido Servizo Provincial acordou levar a cabo as actuacións previas necesarias para coñecer as circunstancias do caso, determinar as persoas presuntamente responsables, e coordinar a súa actuación con outra Administración competente para iniciar o procedemento cando proceda, solicitando ademais información documental á Dirección Xeral do Patrimonio Natural en Santiago de Compostela.

Un segundo suposto refírese a un deses casos que destacamos sobre a dificultade na tramitación do expediente. A queixa refírese a unha denuncia presentada no correspondente Concello relativa á situación de deterioro dun inmovle.

O Concello, partindo dos datos consignados no escrito presentado, fai constar no seu informe, entre outras circunstancias, que existen cuestións de índole privada que debían ser resoltas en vía civil; que se lles facilitaba unha referencia catastral inexistente e os datos dun propietario co que recoñecía o denunciante que se tiña posto en contacto e que resultaba estar falecido (e con anterioridade, estar domiciliado en Barcelona), respecto do que se iniciou o correspondente expediente.



Logo de iniciar dita tramitación e resultando infrutuosas as notificacións practicadas, o denunciante facilitou a identificación e o enderezo dos seus herdeiros (domiciliados igualmente en Barcelona) os cales negaron tal carácter de ser, polo tanto, titulares da edificación. Por ese motivo o Concello tivo que solicitar o certificado de actos de últimas vontades ao Rexistro Xeral de Actos de Última Vontade, certificado que obtiveron e que lles serviu para solicitar copia do testamento aberto notarial que, na data de emisión do informe, aínda estaban á espera de recibir.

Paralelamente e logo de determinar o número de referencia catastral correcta da edificación, notificaron ao seu titular, igualmente domiciliado en Barcelona e que tamén negou ser o propietario.

Estando a tramitar este expediente e sen telo concluído pola dificultade da tramitación, por parte do Concello informaron tamén de que, se os servizos técnicos así o aconsellaban, procederían ao valado da edificación procurando un paso peonil alternativo para evitar danos ás persoas.

Consideramos importante salientar, e así o fixo constar un dos alcaldes dos Concellos afectados, que o problema das edificacións abandonadas ou en mal estado de conservación é un feito que afecta a moitos municipios galegos nos que tiveron lugar movementos migratorios de gran calado dende as zonas rurais ás grandes cidades, sendo extraordinariamente elevado o parque de vivendas baleiras e configurándose as competencias municipais na materia só unha das moitas que teñen que atender os Concellos para manter vivo o rural galego.

Débese destacar que moitas das queixas presentadas nas materias que acabamos de analizar (disciplina urbanística, plans xerais de ordenación e obras de conservación), poñen de manifesto principalmente a demora na tramitación dos expedientes ou o incumprimento dos prazos legalmente establecidos.

Son casos, por exemplo, de retrasos na concesión de licenzas urbanísticas, falta de actividade da Administración municipal na tramitación de expedientes como consecuencia de denuncias urbanísticas, ou en solicitudes de execución do ordenado nun expediente de reposición da legalidade por unhas obras ilegais, así como falta de resposta a recursos de reposición presentados polos interesados.

Neste senso cómpre subliñar que a obriga de resolver, e resolver en prazo, é un dos efectos que produce a iniciación dos procedementos administrativos, sendo unha obriga que pesa sobre a Administración a de resolver expresamente, tanto os procedementos iniciados de



oficio como os iniciados a instancia dos interesados, así como notificar a resolución expresa, calquera que sexa a súa forma de iniciación.

Esta obriga da Administración de resolver e de ditar resolución expresa sobre cantas solicitudes se formulen polos interesados ten como lóxico correlativo a obriga administrativa de tramitar o procedemento legalmente establecido, aparecendo así o procedemento como unha sucesión de trámites, fases e actos, esixidos como garantía formal do acordo da decisión e dos dereitos e intereses dos administrados. Dende esta óptica resulta claro que o cidadán goza do dereito de tramitación pola Administración daquel procedemento que a norma oportuna prevé para finalizar coa resolución que debe dar resposta administrativa á súa pretensión.

Esta obriga de resolver e resolver, aparece tamén recollida na lexislación vixente, en particular no artigo 21 da Lei 39/2015, de 1 de outubro, do Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas.

Por último debemos facer referencia tamén a que nalgúns informes recibidos por parte dalgúns Concellos, alégase como causa da demora ou de incumprimento dos prazos na tramitación e resolución dos expedientes urbanísticos, a falta de medios materiais e persoais. Neste punto debemos recordar que a Axencia de Protección da Legalidade Urbanística (APLU) está concibida como un instrumento organizativo de colaboración da Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda e dos Concellos, para mellorar a calidade da ordenación urbanística e poñela ao servizo de todos os cidadáns.

A APLU colabora con todos os Concellos de Galicia co obxectivo común de velar pola utilización racional do solo conforme á normativa vixente en materia de urbanismo, ordenación do territorio e do litoral. Os Concellos teñen a posibilidade de adherirse á APLU, tendo en conta que a xestión das competencias dos Concellos adheridos en materia de inspección, sanción e restablecemento da legalidade urbanística (competencias que segundo a normativa vixente están obrigados a exercer todos) é asumida pola Axencia. As actuacións en materia de disciplina urbanística realízanse integramente cos recursos económicos, técnicos e humanos da Axencia, sen costes adicionais para os municipios. Os Concellos adheridos reciben da APLU o 10% do importe das multas coercitivas e das sancións recadadas no seu termo municipal. E as posibles responsabilidades xurídicas derivadas da actuacións en materia de disciplina urbanística son asumidas pola Axencia, evitando así prexuízos aos Concellos adheridos.

Débese sinalar tamén que a APLU facilita a responsables, técnicos e técnicas das corporacións locais o asesoramento e asistencia técnica e xurídica que precisen no ámbito



urbanístico, sen contra prestación algunha e que as autoridades e persoas dos Concellos adheridos terán acceso preferente ás accións formativas promovidas pola APLU.

Por todo o exposto, os Concellos deberían ter en conta esta posibilidade, sobre todo aqueles que non contan con medios materiais ou plantel suficiente que poida facer fronte á tramitación e resolución dos procedementos administrativos en materia urbanística.

4. Acceso á información en materia de urbanismo

Cómpre destacar que o principio de eficacia esixe das Administracións públicas que se cumpran razoablemente as expectativas que a sociedade demanda, entre elas o deber de atender ás consultas urbanísticas que lle presenten os particulares. Debe ofrecerse a máxima información aos propietarios afectados sobre as razóns que determinan a clasificación, cualificación e afección dos seus terreos.

O acceso á información que obre en poder das Administracións públicas está configurado como expresión da transparencia na actividade dos poderes públicos, da boa fe e da /confianza lexítima que estes deberán respectar na súa actuación. O dereito de acceso á información, xenericamente referido a calquera actuación administrativa, ten especial relevancia no campo do dereito urbanístico, onde o control da observancia da legalidade establecida, así como a dos planes e demais instrumentos de ordenación urbana e de xestión urbanística, pode ser instada por calquera cidadán.

Isto é así dado que na lexislación urbanística, o dereito de acceso á información foi recoñecido tradicionalmente cun carácter mais aberto /que o dereito á información xeral, dado que non se esixe a condición de interesado no procedemento de que se trate. En consecuencia, o dereito á información urbanística recoñécese a toda persoa, física ou xurídica, sen necesidade de alegar interese algún.

O dereito de acceso á información urbanística aparece regulado no Real Decreto Lexislativo 7/2015, de 30 de outubro, que aproba o texto refundido da Lei do Solo e Rehabilitación Urbana. No seu artigo 5 recoñece a cidadanía os seguintes dereitos:

- A acceder á información de que dispoñan as Administracións Públicas sobre a ordenación do territorio, a ordenación urbanística e a súa avaliación ambiental, así como a obter copia ou certificación das disposicións ou actos administrativos adoptados, nos termos dispostos pola súa lexislación reguladora.



- A ser informados pola Administración competente, de forma completa, por escrito e en prazo razoable, do réxime e das condicións urbanísticas aplicables a unha finca determinada, nos termos dispostos pola súa lexislación reguladora.

No ámbito do acceso á información urbanística podemos destacar as seguintes queixas:

Nunha queixa solicítase do Concello copia dos informes técnico e xurídico nos que se sustenta a denegación da licenza municipal de obras solicitada polo reclamante en data 1 de xuño de 2018 para ampliación e modificación de uso de edificación existente, e cuxa motivación non aparece na resolución da denegación de licenza.

Outro suposto, refírese a una queixa presentada alegando que o reclamante solicitou do Concello en numerosas ocasións vista e copia do correspondente expediente de licenza de obras aos efectos de comprobar si determinadas actuacións realizadas nun inmovible sito no termo municipal (concretamente, un pazo coa máxima protección de Patrimonio), estaban amparadas pola correspondente autorización administrativa e, en caso negativo, instar do Concello a incoación dos pertinentes expedientes de reposición da legalidade e sancionadores. Sen embargo, o Concello levaba máis dun ano negando sistematicamente a información solicitada.

Nas queixas recibidas por este motivo, despois de solicitar informe á correspondente entidade municipal, adóitase responder que se fixou data para acceder á documentación solicitada nas dependencias do Concello, establecendo tamén a posibilidade de solicitar copias que se poderán retirar, despois de pagar a correspondente taxa.

IV. RESOLUCIÓNS E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE

1. Recomendacións, suxestións e recordatorios de deberes legais

EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	LIGAZÓN
Q/97/17	Recomendación dirixida ao Concello de Chantada para que adopten as resolucións oportunas para dar cumprimento ao acordo da Xunta de Goberno Local de 17/01/2017	Concello de Chantada 10/01/2019	Aceptada	Q/97/17



EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	LIGAZÓN
Q/14811/17	Recomendación dirixida ao Concello de Padrón para que con carácter de urxencia se adopten as medidas oportunas que permitan finalizar un expediente. que se tramita no Concello dende o ano 2010.	Concello de Padrón 15/01/2019	Aceptada	Q/14811/17
Q/3797/18	Resolución dirixida ao Concello de Ferrol para que cumpra, con carácter de urxencia, co ordenado no decreto do 12 de decembro de 2001, e que dea fin ao expediente de reposición da legalidade urbanística EU 1172/01 tendo en conta o tempo transcorrido desde entón, a sentenza do Xulgado do Contencioso-Administrativo nº 1 de data 16 de maio de 2003 e sendo a obra ilegal e ilegalizable por estar sobre viario público. Así como o deber legal que ten o Concello de recuperar os bens integrantes do seu patrimonio público.	Concello de Ferrol 15/01/2019	Aceptada	Q/3797/18
Q/1172/19	Recomendación (Q/1172/19) dirixida ao Concello de Vilalba para que se tramite solicitude de licenza e se adopte unha resolución expresa e motivada.	Concello de Vilalba 5/02/2019	Aceptada	Q/1172/19
Q/18781/18	Recomendación dirixida ao Concello da Coruña para que resolva un recurso de reposición.	Concello de A Coruña 8/03/2019	Aceptada	Q/18781/18
Q/1928/19	Recomendación dirixida ao Concello de Arzúa para que se incoe un expediente de reposición da legalidade urbanística e se teña por interesado ao denunciante	Concello de Arzúa 15/03/2019	Aceptada	Q/1928/19
Q/113/18	Recomendación dirixida ao Concello de Vigo para que resolva un recurso de reposición	Concello de Vigo 04/06/2019	Aceptada	Q/113/18



EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	LIGAZÓN
Q/2346/19	Recomendación dirixida ao Concello de Ribeira para que resolva un recurso de reposición presentado o día 15 de setembro de 2018.	Concello de Ribeira 11/06/2019	Non Aceptada	Q/2346/19

2. Investigacións concluídas positivamente

Nº QUEIXA	ASUNTO	ESTADO	DATA ESTADO
Q/1128/19	Falta de información	Conclusión positiva	26/02/2019
Q/1143/19	Disciplina urbanística	Conclusión positiva	26/02/2019
Q/1172/19	Disciplina urbanística	Conclusión positiva	23/04/2019
Q/1642/19	Disciplina urbanística	Conclusión positiva	29/03/2019
Q/1799/19	Disciplina urbanística	Conclusión positiva	28/03/2019
Q/1800/19	Obras de conservación	Conclusión positiva	06/06/2019
Q/1914/19	Consideración dunha finca como solo rural a efectos do IBI	Conclusión positiva	10/04/2019
Q/1956/19	Senda peonil pola súa propiedade	Conclusión positiva	15/03/2019
Q/2197/19	Disciplina urbanística	Conclusión positiva	14/05/2019
Q/2214/19	PXOM	Conclusión positiva	11/06/2019
Q/2328/19	Obra privada en chan público	Conclusión positiva	18/06/2019
Q/2421/19	Execución inadecuada dunha obra de asfaltado	Conclusión positiva	20/11/2019
Q/2551/19	Obras de conservación	Conclusión positiva	04/07/2019
Q/2714/19	Desacordo cunha resolución da Xerencia Municipal de Urbanismo	Conclusión positiva	08/01/2020
Q/2740/19	Disciplina urbanística	Conclusión positiva	27/11/2019
Q/2868/19	Disciplina urbanística	Conclusión positiva	20/11/2019
Q/4345/19	Disciplina urbanística	Conclusión positiva	08/01/2020





CSV: BOPGDSPGKvIG0Fneg3
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: MEDIO AMBIENTE



CSV: BOPGDSPGKvIG0Fneg3
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

I. INTRODUCCIÓN

De acordo coas liñas estratéxicas no que atinxe á categoría de dereitos humanos de terceira xeración, o dereito ao medio ambiente cómpre ser traído a un primeiro plano dende a premisa de que toda actividade incompatible co principio de sustentabilidade ambiental non ten futuro. A inclusión do dereito ao medio ambiente no decálogo de principios inspiradores desta Valedoría, motivou moitas das actuacións de oficio que se incoaron nesta área, que no ano 2019 se achegaron á cifra de catorce.

Catro dirixíronse ás Deputacións Provinciais da Coruña, Lugo, Ourense e Pontevedra en materia de residuos, dúas aos Concellos da Coruña e Ourense relativas á contaminación acústica de locais de ocio e oito eran relativas ao Plan de Control de Vertidos que realiza Augas de Galicia nas rías de Vigo e Baiona que se dirixiron aos Concellos de Vilaboa, Redondela, Vigo, Baiona, Nigrán, Gondomar, Moaña e Cangas. Todas estas actuacións están finalizadas cando se redacta este informe, excepto no caso das últimas a do Concello de Gondomar que continúa en fase de tramitación.

Así mesmo, cando se inicia a redacción deste informe, esta institución interésase de oficio e inicia unha investigación relativa ás verteduras ao río Furelos procedentes do Polígono Industrial “A Madanela” en Melide, que por tramitarse dita queixa no ano 2020 se dará conta da mesma no informe anual correspondente a ese ano.

No apartado referido á actividade de supervisión deste informe darase conta de todas as actuacións de oficio e do resultado satisfactorio das mesmas.

Nesta área tramitáronse durante o ano 2019 diferentes queixas sobre contaminación acústica, ben sexa causada por establecementos comerciais, locais de hostalería ou lecer ou celebracións festivas en espazos abertos, por inmisión de ruídos no interior de vivenda, protección da bio diversidade, contaminación da atmosfera, chan e auga, e protección do medio ambiente en xeral.

Cando reclamamos unha intervención eficaz dos concellos para preservar á cidadanía dos ruídos ilegais que penetran nos seus domicilios recordamos que trátase de preservar dereitos fundamentais, os dereitos á intimidade persoal e familiar (art. 18.1) e á inviolabilidade do domicilio (art. 18.2), e outros dereitos constitucionais, como a protección da saúde (art. 43.1) e o dereito a gozar dun medio ambiente adecuado e á protección e mellora da calidade de vida (art. 45.1 e 2).

A contaminación acústica resulta un motivo de preocupación de primeira orde debido ás súas importantes consecuencias. 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.

O avance na protección xurídica e a concienciación da sociedade contra o ruído é enorme, aínda que novas formas de lecer e comportamento traen consigo novas fontes de ruído e por tanto novas conculcacións que afrontar, polo que nos relatos formulados polas persoas que acoden á Valedoría, principalmente ponse na nosa consideración o feito de como as inmisións que alcanzan o interior das súas vivendas lles provocan graves molestias que inciden na súa calidade de vida e lesionan os seus dereitos.

Tamén cómpre significar neste apartado introdutorio o feito de que ás veces 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 pola propiedade antes de que recaia a decisión municipal que resolva un procedemento disciplinario, tradúcese na sensación de impiedade das condutas infractoras.

Na maioría dos casos, quen denuncia é unha persoa residente próxima ao lugar dos feitos, cuxa calidade de vida se atopa seriamente afectada polo foco emisor da contaminación acústica.

A falta de aplicación xeral do réxime sancionador ante condutas que constitúen infraccións fai que os promotores contén coa posibilidade de iniciar e desenvolver a súa actividade de forma ilegal, posto que a reacción administrativa ás veces é “legalizar” o mal feito, co que non se cumpre o efecto disuasorio que corresponde aos mecanismos sancionadores. Moitos concellos aplican unha lóxica urbanística a comportamentos que son claramente sancionables, algo que coñecen os promotores e sofren moitas vítimas da contaminación acústica. Nalgunhas ocasións as medidas municipais só son efectivas para as vítimas despois de moito tempo e, ás veces, cando se aproxima a decisión municipal os promotores abandonan o local sen sanción e mesmo traspasan o negocio.



Mencionaremos o aumento progresivo das queixas da cidadanía relativas á protección e benestar animal, froito dunha cada vez maior sensibilización social nesta materia que ven da proliferación dun sentimento de respecto, protección e defensa da natureza e os animais.

Outra temática que se achegou este ano en forma de queixa foi a relativa á paulatina redución, por distintos motivos, do arborado existente, non só polo deterioro que supón para a calidade urbana senón tamén pola súa consideración como elemento crucial na loita contra o cambio climático.

Antes de rematar este apartado introdutorio sinalaremos que o rexeitamento ás batidas de xabarís tamén propiciou a presentación de varias queixas das que daremos conta no apartado correspondente a actividade de supervisión.

Para finalizar este apartado introdutorio faremos mención a que a problemática polo emprego do produto fitosanitario “glifosato” motivou a formulación de recomendacións ás administracións locais de Gondomar e Nigrán que se inclúen no apartado IV correspondente a resolucións e que tamén se abordarán no epígrafe relativo a actividade de supervisión.

II. DATOS CUANTITATIVOS

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	145		145	
Admitidas	126	86,9 %	126	86,9 %
Non admitidas	15	10,3 %	15	10,3 %
Remitidas ao <i>Defensor del Pueblo</i>	4	2,8 %	4	2,8 %

Como vemos, o número de queixas recibidas na área de medio ambiente durante o ano 2019 foi de 145. A data de peche deste exercicio continúanse practicando actuacións en 27



expedientes. A cifra total de expedientes tramitados durante o ano ascende a 181, posto que tamén se tramitaron 63 de anos precedentes nomeadamente do 2018 relativas a queixas cuxa tramitación se iniciou nos últimos meses do 2018.

Téñense inadmitido quince queixas. En sete delas non había actuación administrativa previa que lexitimase a intervención do Valedor do Pobo. En tres expedientes a problemática afectaba a relacións xurídicas-privadas, dous expedientes non eran relativos ao ámbito das competencias desta Valedoría. Noutra queixa, excederáse amplamente o prazo dun ano dende o coñecemento dos feitos, noutra non había actuación administrativa irregular e, finalmente, inadmitiuse unha queixa por ser de competencia xudicial.

Remitíronse ao *Defensor del Pueblo* catro expedientes de queixa por referirse a problemáticas no ámbito da Confederación Hidrográfica Miño-Sil e ser de competencia do *Alto Comisionado de las Cortes Generales*.

Así mesmo, na actuación iniciada por esta Valedoría sobre a previsible deslocalización do Centro Operativo de Control (COC Sil) de Iberdrola, sobre a que se solicitou a colaboración do *Defensor del Pueblo*, a data de peche deste exercicio aínda en trámite, mantemos o compromiso de permanecer vixiantes. Darase conta desta actuación no epígrafe III do informe desta área relativo á actividade de supervisión.

As queixas relativas a outros anos que se tramitaron en 2019 supoñen un total de 63 expedientes maioritariamente relativos a queixas cuxa tramitación se iniciou como xa dixemos, no último cuadrimestre do ano 2018 e que a data de redacción do informe correspondente ao exercicio precedente estaban en curso. Os datos desagregados por anualidades son: unha do ano 2013, unha do 2016, 9 do ano 2017 e 52 corresponden a expedientes do ano 2018.

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	99	78.6 %	99	78.6 %
En trámite	27	21.4 %	27	21.4 %



Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2019, a situación actual é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2018	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2019
2013	0	1	1	1	0
2016	0	1	1	1	0
2017	5	4	9	9	0
2018	52	0	52	52	0

III. ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN

1. A protección dos dereitos fronte ao ruído

Uns veciños de Boiro queixábanse da inactividade do Concello ante diferentes denuncias sobre unha carpintería industrial de madeira ao carón da súa vivenda. Xa dirixiran diferentes escritos ao concello pero non obtiveran resposta a pesar de que transcorrera bastante tempo.

Logo de cantas actuacións se practicaron no tempo de tramitación deste expediente e dos sucesivos requirimentos e solicitudes de informes complementarios, unha vez nos constou que o referido concello adoptara un acordo para a incoación dun expediente de reposición da legalidade urbanística, e que se adoptara a medida cautelar de suspensión inmediata da actividade, rematou a nosa intervención dando conta de todas as actuacións aos promotores do expediente.

No Concello de Baiona unha veciña queixábase en relación coa contaminación acústica ocasionada por un “pub”. Investigada a problemática e logo de conseguir incorporar diferentes informes municipais, soubemos que ao local destinado a café-bar, seguindo os criterios expresados polos técnicos municipais, se lle requirira a fin de que, no prazo máximo de 1 mes, acreditara que cumpría coas determinacións e umbrais legais para o desenvolvemento da actividade no seu día autorizada, nos termos previstos no art. 11 do Decreto 106/2015, do 9 de xullo, sobre contaminación acústica de Galicia.

No expediente relativo a un pub en Culleredo o concello ordenou que a Policía Local inspeccionara o local; efectuouse informe de medición acústica no interior da vivenda do primeiro andar; inspeccionouse novamente; e incoouse expediente sancionador por



infracción grave ao verificar que se superaban os límites de niveis sonoros permitidos e se precintou o equipo musical instalándose un sonógrafo, polo que ao comunicarllelo aos solicitantes de intervención desta Valedoría concluíu a investigación ao terse solucionado a problemática.

Outra queixa que logo das intervencións desta Valedoría quedou resolta satisfactoriamente tivo que ver cun local dedicado a café-bar restaurante en Lugo. En concreto revocouse a licenza municipal, incoouse expediente sancionador, tras as inspeccións da Policía Local ordenouse o precintado do establecemento e a suspensión da actividade de café-bar restaurante, impúxoselle sanción económica de 601 €, efectuáronse probas para determinar se o illamento acústico se axustaba á normativa e finalizado o proceso de control posterior, ao ter resultado da inspección favorable, notificóuselle á promotora da queixa.

Así mesmo o Concello de Lugo remitiu a esta institución informe emitido polos técnicos municipais logo de realizar unha inspección ao establecemento co resultado de favorable de modo que as deficiencias expostas en informes anteriores quedaron corrixidas.

Noutro expediente por contaminación acústica na rúa Luna, no Concello de Ourense, referida a tres locais de ocio nocturno, logo da tramitación da mesma e de que se lograran incorporar diferentes informes municipais, iniciouse o expediente de reposición da legalidade urbanística e ordenouse o peche cautelar dos tres locais.

Unha veciña de A Coruña acudía a institución ante a problemática constante de inmisións sonoras no interior da súa vivenda ocasionadas por un local de ocio nocturno. A investigación prolongada no tempo finalizou cando coñecemos que, segundo sinalaban os informes técnicos proporcionados polo Concello de A Coruña, se acreditaba a correcta instalación do sistema limitador do establecemento. Reforzouse a insonorización do local, efectuouse unha medición acústica e adoptáronse medidas correctoras. Así mesmo, logo do desenvolvemento de cantas actuacións se practicaron no tempo de tramitación deste expediente, impulsáronse inspeccións de verificación que efectuou a Policía Local para, finalmente, determinar que as deficiencias detectadas foran corrixidas.

No mes de xullo un veciño do Concello de Ortigueira solicitaba que a institución interviñera en relación cunha problemática de ruídos e incumprimento dos horarios de peche dun establecemento de hostalería situado no baixo da súa vivenda.

Antes de que rematara o mes de agosto lle puidemos comunicar que o concello ditara unha resolución da Alcaldía incoando un procedemento de reposición da legalidade urbanística pola posible vulneración da normativa de illamento acústico no referido local; ordenara a



medida cautelar de cese inmediato da utilización de aparatos de amplificación de son dende as 23:00 h ás 06:00 h e incoara un procedemento sancionador contra o titular do establecemento por excederse do horario de apertura e superar os valores límite de ruído durante os días 19,20, 21 e 22 de xullo.

Unha asociación de defensa de consumidores queixábase da falta de resposta ante os escritos que presentara pola problemática que causaba os ruídos da AG-57. Logo do desenvolvemento da función de supervisión e control propia desta institución logrouse que o órgano autonómico ordenara á concesionaria que efectuara un estudio acústico que deu como resultado que os valores eran correctos polo que se concluíu a tramitación da queixa dando conta á asociación de todas as actuacións practicadas.

Ante a queixa dun veciño do Concello de Arteixo que acudía a esta institución polos ruídos dunha cafetería que lle estaban a perturbar, admitida a trámite, dirixímonos ao concello a fin de investigar a problemática. Logo de valorar os diferentes informes que se incorporaron ao expediente e tras cantas actuacións e xestións se practicaron co obxectivo de contribuír a mitigar o problema que afectaba a este cidadán, puidemos concluír positivamente sen necesidade de formular recomendación ao órgano local toda vez que coñecemos que a Policía Local vixiou e inspeccionou o local; o persoal técnico de urbanismo efectuou varias visitas de comprobación das obras de colocación de pranchas absorbentes de son no teito, e se incorporaron informes acústicos e de comprobación do limitador. Por conseguinte, rematou a intervención ao considerar solucionada a problemática.

En ocasións, os problemas de contaminación acústica danse en zonas declaradas como saturadas de ruídos, como sucedeu en dous supostos, en Santiago de Compostela e Monforte de Lemos.

En Santiago de Compostela unha asociación veciñal reclamou información sobre a modificación das normas municipais sobre zonas saturadas e a redución das inspeccións e, por tanto, das posibles sancións aos locais nocturnos nesas zonas. Como consecuencia da investigación formulamos ao concello unha recomendación para que aportara o detalle da información reclamada e pendente, de interese público, para coñecer os criterios cos que actúa esa administración local para tratar o control de ruídos; e que concretara a decisión adoptada en canto á petición de anulación das instrucións sobre o exercicio da potestade sancionadora na mesma materia. Poren, a reclamante finalmente desistiu da queixa, polo que procedemos ao arquivo da mesma no presuposto de que o problema se solucionara.

Polo que se refire a Monforte de Lemos, dende hai tempo coñecemos queixas polos ruídos xerados por locais de ocio que funcionan nunha zona desa localidade. Formulamos diferentes resolucións e o concello adoptou algunhas medidas adecuadas. O alcalde



comprometeuse a adoptar as demais medidas precisas. Porén, unha nova queixa sinalaba que seguían co mesmo problema. Chamaban á policía local, pero dicía que só podía tramitar a denuncia e o resto era “cousa do concello”. Na queixa indicábase que o alcalde respondeu que “hai que esperar, que son cousas lentas”. Reclamábase, especialmente, pola actividade de tres locais.

O Concello de Monforte aclarou que un local xa contaba con licenza municipal de pub, pero non informaba dos outros dous. Tampouco se aclararon o resto das circunstancias da queixa: o volume da música, o control dos horarios, o control das licenzas de actividade, e o resultado dos expedientes por incumprimentos neses aspectos. Ademais, sinalaba que os establecementos aludidos na queixa teñen “licenzas provisionais”, o que lles permitiría funcionar, segundo o concello. Porén, puxemos de relevo que as licenzas provisionais -do anterior RAMINP- non permiten iniciar o funcionamento ata que os axentes da administración local realizan a visita de comprobación para certificar que o local cumpre, ao fin de dar a licenza definitiva (artigo 30 RAMINP). Polo que se refire aos horarios, o ente local sinalou que tiña iniciados varios expedientes, pero non aclarou os que finalizara, o resolto e o executado, fundamental para coñecer o efecto disuasorio.

Indicámoslle ao ente local que o problema dos ruídos na rúa Duquesa de Alba de Monforte de Lemos se coñece dende hai moito tempo, e que dadas as circunstancias era urxente informar do labor municipal comprometido para atallar os ruídos, comprobar todo o relativo ás licenzas (ou a carencia de licenza adecuada) de moitos locais, ou os incumprimentos de horarios. Ao peche do informe aínda non se cumpriron as anteriores resolucións.

Dende hai tempo coñecíamos a situación trasladada nunha queixa antiga por ruídos provocados por un local de ocio de Ferrol, tanto no interior como na rúa. A comprobación e a falta de resposta positiva por parte dese concello deu lugar a unha recomendación feita hai tempo. O concello aceptouna, pero as persoas afectadas seguiron queixándose porque a situación seguía igual e o concello non cumpría o compromiso adquirido coa aceptación da recomendación. Isto último é o que se coñeceu na última queixa.

Coa nova información municipal confirmáronse os motivos da nova queixa. O concello recoñecía actuacións en vivo na rúa en diferentes horarios e a concentración de clientes e persoas en xeral na rúa. Pero nin o impedía nin facía medicións, co que era imposible comprobar e -no seu caso- corrixir a situación. Os responsables do local non tiñan supervisión e os afectados eran vítimas.

Indicamos ao ente local que o sucedido era irregular pola súa reiteración e desproporción e polos prexuízos que causaba á veciñanza inmediatos dende hai moito tempo, por



exemplo á familia reclamante. A normativa permite aos concellos a excepción dos niveis ordinarios en determinadas ocasións, normalmente as festas. Pero deben facelo excepcionalmente e con condicións para evitar que as molestias se prolonguen e sexan desproporcionadas. Debe haber horarios, niveis máximos, controis, límites temporais...; en definitiva, deben respectarse os dereitos das persoas especialmente afectadas por atoparse nas proximidades. As celebracións en zonas residenciais deben ter carácter restritivo, posto que en caso contrario prexudican o dereito á intimidade persoal e familiar no ámbito domiciliario, que é un dereito fundamental e especialmente protexido (artigo 18.1 e 2 CE).

Despois da anterior valoración dirixímonos novamente ao concello solicitándolle que dera cumprimento á recomendación aceptada no seu momento e informara das medidas para cumprila. Non recibimos resposta, polo que chegamos á conclusión de que o concello rexeitara o recomendado aínda que o aceptara formalmente, co que asumía que actuar no senso que indicamos era o correcto, sen embargo non o fixo.

Tamén tramitamos varias queixas por ruídos dun establecemento hostaleiro de Bueu. Solicitaban novas actuacións porque os ruídos coñecidos en queixas anteriores aínda permanecían, a pesar das indicacións feitas. Apreciamos falta de dilixencia á hora de comprobar e sancionar os reiterados incumprimentos, como consecuencia do cal non se dera o efecto disuasorio propio das sancións. Por iso formulamos unha recomendación ao Concello de Bueu para que con urxencia realizara todas as funcións municipais de comprobación, corrección e sanción que se atopaban pendentes (se mencionaban na resolución), de tal forma que se garantiran os dereitos dos afectados.

Coa resposta municipal coñecemos que se sancionou ao local por incumprimento do horario e de cara a futuros posibles incumprimentos o concello sinalou que as carencias de medios humanos foron paliados, polo que procedería a tramitar os expedientes sancionadores que corresponderan e faría un seguimento exhaustivo mediante o estudo dos niveis de inmisión nas vivendas. Engadiu que as medidas municipais tiveron un efecto disuasorio e no ano “non se teñen presentado por parte da policía municipal graves incidencias con respecto a este local, froito dos distintos apercebimentos e do control feitos dende esta institución”. Ademais, abriu expedientes de reposición da legalidade pola instalación da terraza do establecemento e polo exercicio da actividade sen cumprir o previsto na licenza. En conclusión, o concello aceptou o recomendado e as súas medidas deberían ter o correspondente efecto disuasorio.

A continuación infórmase sobre algunhas das problemáticas coñecidas sobre contaminación acústica noutro tipo de establecementos:



Un veciño do Concello de Cervo se queixaba do problema que lle ocasionaban os ruídos e vibracións dun supermercado situado no baixo do edificio onde vivía. A tramitación do expediente precisou de numerosas actuacións por parte desta Valedoría, pero concluíuse positivamente sen que fora preciso formular recomendación ao órgano local porque o concello efectuou dous informes de medicións acústicas en distintas datas; o técnico municipal realizou varias visitas de inspección e comprobación e informou que o illamento acústico onde se atopa o supermercado non cumpría coa normativa, e a Alcaldía ditou unha resolución requirindo novamente á empresa para que adoptara as medidas correctoras pertinentes.

Así mesmo resolveu que o técnico municipal, transcorrido o prazo de dous meses xirara novamente visita de inspección levantando acta a fin de determinar a corrección, no seu caso, das condicións da actividade. Finalmente, advertiulle ao titular do establecemento que de non ser adoptadas as referidas medidas, o concello acordaría a suspensión da actividade xeradora de ruído, e iniciaría un expediente administrativo sancionador.

Nunha queixa relativa a unha panadería en Monforte de Lemos, polos constantes ruídos que ocasionaba o café-bar, panadaría, pastelería na rúa Chantada, e tralas diferentes actuacións de supervisión e control que se efectuaron no curso da tramitación da queixa, concluíuse a tramitación do expediente logo de que o concello puxera a disposición do promotor da mesma, na secretaría do concello, todo o expediente administrativo e de que comunicara a esta institución o inicio dun expediente de contratación dunha medición acústica.

Na problemática dunha lavandería industrial en Cambre, trala tramitación do expediente de queixa, o concello iniciou un expediente de reposición da legalidade urbanística e suspendeu a venda de bebidas e *snacks* nas máquinas expendedoras que instalaran, o que se comunicou á promotora da queixa antes de rematar as actuacións.

En Tui coñecemos os prexuízos causados polo ruído dunha actividade rexentada por unha asociación. Ante a falta de solución inicial foi preciso formular unha recomendación ao concello. Nela subliñábase á necesidade de que o concello realizara as actuacións precisas para dar cumprimento á normativa en materia de ruídos co fin de que se respectaran os dereitos dos residentes, cuxa calidade de vida se atopaba seriamente afectada polo foco emisor.

O Concello de Tui aceptou o recomendado e iniciou un expediente de reposición da legalidade urbanística que incluía o peche como medida cautelar. Porén, os afectados acudiron novamente á institución para indicar que o problema persistía. Os novos informes municipais así o confirmaban, polo que a recomendación non estaba tendo efectividade.



Entón recordamos ao concello que a preservación dos domicilios contra os ruídos ilegais é unha tarefa municipal que afecta a dereitos fundamentais, e que a ausencia de actuación adecuada facía que eses dereitos puideran estar a prexudicarse.

Finalmente o concello respondeu que a promotora da actividade deixara de selo e que os ruídos que agora se producían eran provocados por un grupo de persoas que ensaiaban nunha actividade privada. O concello chegaba á conclusión de que xa non podía actuar pola vía urbanística ou da licenza, posto que non se trataba dunha actividade, aínda que si podía facelo aplicando a normativa municipal contra a contaminación acústica. Na última comunicación, o concello comprometeuse a actuar eficazmente neste senso, polo que entendemos que o problema xa tiña solución e que a recomendación estaba a cumprirse, aínda que só despois de diferentes intervencións pola nosa banda.

Outra queixa referíase aos ruídos ocasionados por un aparato de ventilación instalado por unha actividade en Lugo. Despois da resposta do ente local foi preciso formular unha recomendación ao Concello de Lugo. O concello resolveu a situación irregular da instalación, pero finalmente decidiu entender a súa actuación anterior como unha mera recomendación, non obrigatoria, perante o que mostramos o noso desacordo. En realidade, ía contra os seus propios actos e os revisaba por unha vía non habilitada. O anterior acto era executivo e o concello tiña a obriga de executalo. Concluimos que o concello non dera cumprimento ao recomendado, polo que rexeitara a recomendación.

2. A defensa da transparencia ou información en materia ambiental

Un colectivo ecoloxista queixábase do excesivo retraso nunha solicitude de información en relación cunha tala de árbores na estrada OU-536. Dirixira a solicitude á Consellería de Medio Ambiente aínda que o órgano competente era a Consellería de Infraestruturas e Mobilidade. Trala tramitación do expediente de queixa se puido proporcionar ampla información, unha completa reportaxe fotográfica e todos os datos solicitados, non obstante, cómpre mencionar neste informe anual o retraso da resposta do órgano competente á reclamación formulada pola asociación. Cómpre lembrar, tamén, que o artigo 20 da lei reguladora da institución dispón que a Valedora do Pobo velará porque a Administración resolva expresamente as peticións que lle foran formuladas.

O promotor dun expediente queixábase de que non lle respondían a unha solicitude de información ambiental sobre a balsa de lodos roxos de Alcoa. Trala tramitación da queixa puidéronse proporcionar ao solicitante as informacións que remitiron a Consellería de Medio Ambiente, a Dirección Xeral de Emerxencias e Interior (Vicepresidencia e Consellería



de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza) e a da Consellería de Economía, Emprego e Industria (Dirección Xeral de Enerxía e Minas) que tamén lla notificaran no curso da queixa ao promotor, polo que se concluíu o expediente.

Cómpre lembrar, neste caso, que o artigo 10.2. c da Lei 27/2006, 18 de xullo, pola que se regulan os dereitos de acceso á información, de participación pública e de acceso á xustiza en materia de Medio Ambiente establece que:

"c) A autoridade pública competente para resolver facilitará a información ambiental solicitada ou comunicará ao solicitante os motivos da negativa para facilitala, tendo en conta o calendario especificado polo solicitante, canto antes e, como moi tarde, nos prazos que se indican a continuación:

1.º No prazo máximo dun mes desde a recepción da solicitude no rexistro da autoridade pública competente para resolvela, con carácter xeral.

2.º No prazo de dous meses desde a recepción da solicitude no rexistro da autoridade pública competente para resolvela, se o volume e a complexidade da información son tales que resulta imposible cumprir o prazo antes indicado. Neste suposto deberá informarse ao solicitante, no prazo máximo dun mes, de toda ampliación daquel, así como das razóns que o xustifican."

Neste expediente, como puidemos comprobar no Acordo de ampliación do prazo de resolución xustificábase a ampliación do prazo ao considerar que a información obxecto da petición era complexa e tal acordo se lle notificara ao interesado polo que o prazo de resolución neste caso era de 2 meses.

En relación co campo de Golf de Domaio no Concello de Moaña, un colectivo solicitaba a intervención da institución amparándose na ausencia de resposta da Consellería de Sanidade e de Infraestruturas e Mobilidade (Augas de Galicia). O colectivo tivo coñecemento, no curso das diferentes actuacións practicadas pola institución, de que a administración efectuara visitas de inspección a través da Garda Fluvial e de que apercibira, no sentido de proceder a incoar o correspondente expediente sancionador no caso de que non fora atendido o requirimento de legalización pola razón social, coa obriga de repoñer ao estado actual e de que o servizo territorial Zona Sur incoara un expediente de actuacións previas. Igualmente, coñeceu que a Gardería Fluvial inspeccionara e informara que o abastecemento dende o pozo de barrena era provisional en tanto non fora efectiva a conexión coa rede municipal de subministro. Soubo, tamén, que xa se requirira aos usuarios do pozo para que solicitaran a legalización do aproveitamento mediante unha concesión administrativa coa advertencia de que no seu caso se incoaría un expediente



sancionador, contemplando a posibilidade de impoñer a obriga de repor as cousas ao seu estado anterior. A tramitación da queixa finalizou dándolle traslado ao promotor de canda información se logrou incorporar ao seu expediente.

A representación dun colectivo ecoloxista documentaba terse dirixido á Alcaldía do Concello de Noia como presidencia da Mancomunidade de Concellos da Serra do Barbanza en relación coa falta de execución dos programas do PIMA residuos 2017, máis refería non obter resposta. Admitida a trámite a queixa dirixímonos á Presidencia da Mancomunidade, solicitando informe. Logo de efectuar os correspondentes requirimentos coñecemos que a Mancomunidade Serra do Barbanza, unha vez lle foi concedida unha ampliación de prazo por parte do Ministerio (tivera que solicitar a correspondente ampliación de prazo debido as características da Mancomunidade que estivera sen persoal durante varios meses), e unha vez feita a correspondente licitación ao abeiro da Lei 9/2017 de 8 de novembro de contratos, ía desenvolver as seguintes actuacións:

- Implantación da compostaxe doméstica e comunitaria de biorresiduos na Mancomunidade de Concellos da Serra do Barbanza (Subvención MAPAMA)
- Mellora da recollida separada de biorresiduos destinados ás instalacións de compostaxe do complexo ambiental de Barbanza (Subvención MAPAMA)

Ambas actuacións levaráanse a cabo polas empresas adxudicatarias ao dispoñer a Mancomunidade, como único persoal (entre funcionarios e laborais), dun Secretario-Interventor e, polo tanto, carecer de calquera medio para poder levalas a cabo.

Así as cousas, unha vez incorporado o informe do órgano competente e valorado o contido do mesmo, as actuacións practicadas, as previstas, e as explicacións ofrecidas, deuse traslado dos datos á parte promotora da queixa. Non tendo máis actuacións que practicar dende a Valedoría, conclúese o expediente.

Recibíronse queixas debido ao retraso á hora de acceder a información relativa a explotación mineira de Touro. As solicitudes producíanse nun contexto de dúbidas sobre a posible reapertura da antiga mina. A Consellería de Economía, Emprego e Industria alegou que o trámite da totalidade do solicitado levaría ao colapso dos seus recursos, polo que acumulara as solicitudes e adoptara a medida provisional de poñer a disposición a documentación para identificar os documentos de interese. Despois continuaría a tramitación das solicitudes. A Comisión da Transparencia inadmitiu os recursos contra dita resolución e sinalou que as medidas eran consecuencia do principio de eficiencia e respectaban a transparencia no acceso á información.



Así, a consellería comprometérase a responder. Porén, os reclamantes indicaron que despois da identificación do que se reclamaba aínda non recibiran as respostas, polo que nos diriximos á consellería, que informou de que despois de dar trámite de audiencia aos terceiros afectados estes opuxéronse ao acceso. Pese a isto, gran parte das solicitudes xa se resolveran favorablemente, mais o acceso material debería demorarse ata que transcorrera o prazo de presentación dun posible recurso contencioso (artigo 22.2 da Lei 19/2013). O prazo transcorreu sen recursos, polo que a consellería proporcionou a información.

Como consecuencia do anterior, o volume da información fixo que a consellería aceptara unha primeira consulta co fin de concretar o reclamado, mesmo en contra do criterio dos terceiros afectados, titulares dos dereitos mineiros, que alegaban que a petición era abusiva. Unha vez concretados, concedeu o acceso á maioría da información ambiental e ordinaria, regulada pola normativa de transparencia, coa excepción do afectado polo artigo 8 do regulamento xeral para o réxime da minería. O acceso estivo condicionado tamén pola suspensión legal ata que transcorrera o prazo para o recurso xudicial, pero ao non terse dado, a consellería proporcionou a información. O tempo transcorrido ata o acceso material foi debido as circunstancias expresadas.

3. A contaminación da atmosfera, solo e auga

Unha veciña de Ordes queixábase por unha cheminea tubular metálica dunha caldeira de leña que instalara un veciño. Iniciouse a investigación solicitando o correspondente informe, que houbo de ser requirido. As diferentes actuacións practicadas no curso da tramitación do expediente deron froito toda vez que serviron de impulso para solucionar a problemática, xa que o Concello de Ordes iniciou un expediente de reposición da legalidade urbanística, pola instalación dunha cheminea con infracción da normativa vixente.

Un veciño do Concello de Rois acudía á institución como consecuencia de que formulara diferentes denuncias ante ese concello en relación cunha queima de pneumáticos e abandono de residuos de obra con amianto e non recibira resposta algunha tendo pasado xa moito tempo. Da investigación que se alongou polas dificultades na incorporación dos informe solicitados e requiridos ao concello e da valoración tanto da documentación aportada co escrito inicial da queixa polo promotor do expediente, como polos informes que remitiu a Garda Civil do Posto de Padrón, e que xa no seu momento remitira o expediente ao concello por posible infracción da Lei 10/2008 de residuos de Galicia, esta



institución considerou acaído formular ao concello unha recomendación que se pode consultar no apartado IV deste informe, e que esencialmente se centraba en:

Que en exercicio das competencias atribuídas en materia de residuos pola Lei 10/2008 de residuos de Galicia revise as actuacións administrativas practicadas e no seu caso, incoe os procedementos sancionadores contra os responsables das infraccións.

Que ante problemáticas medioambientais desta natureza, responda con presteza ás denuncias formuladas pola veciñanza, procedendo a exercer as funcións de vixilancia, inspección e sanción, de acordo co marco normativo en vigor.

Que no suposto de que as forzas e corpos de seguridade lle trasladen dilixencias sobre posibles infraccións das leis de aplicación, proceda con presteza no marco das súas competencias. A recomendación foi aceptada polo Concello .

En relación co emprego de produto fitosanitario denominado glifosato en tarefas de limpeza para eliminar as malas herbas, tamén este ano houbo queixas. Un colectivo ecoloxista denunciara terse dirixido en solicitude de información aos Concellos de Nigrán e Gondomar pero manifestaba non ter resposta de ningún destes concellos. Trala investigación efectuada, unha vez incorporados os diferentes informes iniciais e complementarios que houberon de ser requiridos aos concellos e unha vez que a Axencia Galega de Infraestruturas remite o informe, feita a valoración formulouse unha recomendación a cada un destes concellos que se pode consultar no apartado correspondente ás resolucións da Valedora do Pobo. O Concello de Nigrán contestou aceptando a recomendación e resta incorporar ao expediente a resposta do Concello de Gondomar.

No que atinxe ao problema de fondo sobre a utilización do produto fitosanitario denominado “glifosato” como herbicida de acción rápida na eliminación das chamadas “malas herbas” en actuacións de mantemento da rede viaria de cara á prevención de incendios forestais, cómpre lembrar que esta institución está moi sensibilizada.

O Real Decreto 1311/2012, do 14 de setembro que establece o marco de actuación para conseguir un uso sustentable dos produtos fitosanitarios, constitúe o eixo normativo. O obxecto desta norma é o establecemento dunha acción para conseguir un uso sustentable dos produtos fitosanitarios mediante a redución dos riscos e dos efectos do seu uso na saúde humana e no medio ambiente, e o fomento da xestión integrada de pragas. O capítulo XI establece disposicións específicas para o uso dos produtos fitosanitarios en ámbitos non agrarios, sendo o artigo 49 o que dispón os condicionamentos xerais para os usos profesionais non agrarios, como acontece no caso desta queixa.



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

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

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

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

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

Cómpre clarexar, chegados a este punto, que é a empresa que acomete os traballos a que con antelación de polo menos 10 días hábiles solicitará a administración local competente a autorización, non o órgano autonómico. No caso desta queixa a empresa o fixo con 15 días de antelación, e así obra incorporado a este expediente o documento que acredita que, en cumprimento do disposto no Real Decreto 1311/2012, a empresa enviou o documento de asesoramento e plan de traballo ao Concello o 5 de marzo do 2019, isto é 15 días antes de que se iniciaran os traballos. Pola contra non consta acreditado que no prazo previsto no Real Decreto antedito, o concello puxera de manifesto inconveniente algún. É máis, nos informes que remitiu a esta institución no curso de tramitación do expediente, en ningún momento se menciona ter recibido comunicación algunha por parte da empresa que acometeu os traballos.

Lembraremos que o silencio administrativo neste tipo de actuacións é positivo, polo que se a autoridade municipal non exerce as súas competencias no prazo sinalado entenderase



outorgada a autorización para os mesmos, sempre respectando as especificacións para o lugar de tratamento e o produto do que se trate.

En definitiva, que os municipios, no ámbito das súas competencias teñen potestade para restrinxir ou prohibir o uso deste tipo de materias activas en todos os lugares de titularidade pública e no caso de que a empresa que efectúe os traballos non actúe conforme ao previsto polo artigo 49.7 do Real Decreto 1311/2012 de 14 de setembro, é ao órgano local ao que lle corresponde actuar.

4. A protección da biodiversidade

Un colectivo ecoloxista denunciaba a tala de árbores centenarios na contorna do Mosteiro de Ribas do Sil. Se trataba de carballos e piñeiros na Tapada dos Frades, no Concello de Nogueira de Ramuín, incluída nun espazo protexido LIC Canón do Sil, polo que solicitouse información á Consellería de Medio Ambiente.

A denuncia que formulara o colectivo se refería á corta a feito de carballos (*Quercus robur*) e Piñeiros (*Pinus pinaster*) dentro do espazo protexido LIC Canón do Sil, sen a preceptiva autorización administrativa do Servizo de Conservación da Natureza. Ao coñecer que logo da intervención desta Valedoría procederíase á apertura do correspondente procedemento sancionador, en aplicación da Lei 9/2001, de 21 de agosto, de Conservación da Natureza rematou a intervención.

5. Benestar animal

Unha veciña do Concello de Ares acude á institución por mor da denuncia por presuntos malos tratos a animais, nunha finca sita no Lugar de Ixobre, Parroquia de San Vicente de Caamouco, T.M. de Ares, que presentara ante esta administración e da que non obtivera resposta a pesar do transcurso do tempo. Logo da intervención desta Valedoría o concello informou das distintas inspeccións efectuadas pola Policía Local e mais polo Seprona, e informounos do acordo adoptado pola Xunta de Goberno polo que se daba traslado da documentación á Fiscalía da área de Ferrol pola presunta comisión dun ilícito penal. Así pois rematou satisfactoriamente a tramitación do expediente.

Houbo varias queixas durante o ano manifestando o rexeitamento ás batidas de xabarís en caza con arcos de poleas. Admitidas a trámite, solicitouse información á Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda que nola remitiu e foi trasladada na súa integridade



aos distintos solicitantes de intervención da institución. Ao coñecer que as poboacións de xabarís veñen experimentando un forte incremento no conxunto de Galicia que obedece a cambios do uso do medio e ás características ecolóxicas da especie. A presenza é cada vez máis habitual nas zonas periurbanas, téndose constatado na contorna de Lugo a existencia de exemplares que están tan habituados ao medio humano que utilizan sistematicamente os parques da periferia da cidade como zonas de alimentación. Algúns grupos penetran, mesmo, reiteradamente polas rúas ata o centro urbano. Sábese tamén que as actuacións que se pretenden realizar para o control do xabaril na contorna de Lugo se basean na información previa coa que conta a administración autonómica, derivada tanto da observación directa dos signos de presenza e actividades por parte do persoal dependente, coma da colaboración de cazadores no seguimento dos grupos de xabarís. As comunicacións da súa presenza, se efectúan, tanto por parte de particulares como doutros organismos públicos. Estes e outros datos, puxéronse, en coñecemento das persoas que promoveran os expedientes e concluíronse, toda vez que as actuacións de control mediante a extracción de exemplares de xabaril se realizaran en concordancia co establecido na lexislación en vigor e seguindo criterios técnicos.

Un colectivo ecoloxista queixábase de non ter recibido resposta da Xefatura Territorial da Consellería de Medio Ambiente logo da súa denuncia sobre a caza da rula común.

No informe achegado pola Administración indícase que a resposta xa fora posta a disposición do colectivo en tempo e forma no sistema electrónico de notificacións da Xunta de Galicia con data 18 de setembro do 2019, é dicir con anterioridade á presentación da queixa na Valedoría. Así pois, non obstante, trasladamos na súa integridade ao promotor do expediente a resposta proporcionada polo órgano competente e rematou a tramitación do expediente de queixa.

A promotora dun expediente dun colectivo de defensa do benestar animal acreditaba ter solicitado na Xefatura Territorial de Lugo da Consellería de Medio Ambiente, os resultados cinxéticos das cacerías de raposo no campionato social de caza realizado no tecor Terra Chá e do campionato provincial de caza realizado en Portomarín, ámbolos dous no día 09.02.2019; así como a localización das manchas batidas e o número de participantes. Non obtivera resposta. Con presteza, trala intervención da Valedoría, proporcionáronselle cantos datos e información solicitara polo que finalizou a tramitación da queixa.



6. Actuación ante a previsible deslocalización do COC Sil de Iberdrola

Esta Valedoría tivo coñecemento a través de diferentes medios, da preocupación das comarcas de Trives e Valdeorras pola probable deslocalización de postos de traballo de alta cualificación no Centro de Operación da Conca do Sil (COC Sil) de Iberdrola, situado no Concello da Rúa (Ourense), e o seu traslado a Salamanca.

COC Sil leva funcionando desde o ano 1955, constituíndo un modelo de xestión segura que sintetiza a historia da xeración hidráulica en Galicia e supón unha referencia para os outros tres centros de control de España.

O papel dinamizador da economía de COC Sil nas comarcas de Valdeorras e Trives é de importancia e constitúe un dos principais motores de creación de riqueza nesta zona rural, non só polo emprego directo que xera, senón tamén polo indirecto e inducido. A repercusión no PIB da autonomía é considerable.

A comarca de Trives conta con catro municipios con poboación que vai dos 466 aos 2.188 habitantes segundo os últimos datos do Instituto Galego de Estatística. A densidade de poboación nalgún deles é de 3,1 habitantes/km².

A comarca de Valdeorras consta de 9 municipios, 7 deles con poboación inferior aos 3.000 habitantes entre os que en 4 non chegan a 1.000. A densidade de poboación nalgún dos municipios desta zona é de 3,2 habitantes/km².

De acordo co novo Regulamento de disposicións comúns para a repartición dos futuros fondos europeos, aprobado o 14 de febreiro do 2019, algúns destes municipios, clasificaríanse, por conseguinte, como áreas moi escasamente poboadas ao ter menos de 8 hab./km², outros terían unha densidade de poboación inferior a 12,5 hab./km² e serían por tanto áreas escasamente poboadas.

Ante esta situación demográfica, con poboación que se vai reducindo e envellecendo ano tras ano, antóllase clave a actividade de explotación de recursos públicos naturais que Iberdrola, como concesionaria do Ministerio de Transición Ecolóxica, vén desenvolvendo desde hai tantos anos no COC Sil. Isto motivou que ademais de dirixirnos ao Presidente de Iberdrola, se solicitara a intervención do alto comisionado das Cortes Xerais, o *Defensor del Pueblo*.

O eventual traslado do persoal dese centro a unha cidade como Salamanca, contribuiría a profundar nas consecuencias negativas, tanto para a economía como para as perspectivas de futuro desta zona. De concretarse, comportaría evidentes prexuízos, mesmo para o



alumnado de centros escolares desas comarcas, que podería supor o peche de aulas e o traslado diario de menores a centros educativos afastados das súas casas.

Convén lembrar que as 21 centrais hidráulicas que Iberdrola explota nesta zona de Galicia propician que sexa a compañía que máis enerxía hidroeléctrica produce de España, supóndolle a explotación destes recursos naturais públicos un nivel de beneficios que cada ano se incrementa.

Tendo en conta que o problema do despoboamento devén en cuestión de deberes e liberdades ao estar en xogo o principio mesmo de igualdade-pola súa repercusión no acceso a servizos básicos como educación, transporte, banca e sanidade; interesouse a colaboración do *Defensor del Pueblo* para que, tras a súa valoración, se practicasen cantas actuacións puideran corresponder.

Con presteza recibíuse comunicación do alto comisionado dándonos conta de que xa se iniciaran actuacións ante a Secretaría de Estado de Enerxía (Ministerio para la Transición Ecolóxica). Posteriormente, o *Defensor del Pueblo* comunicou a esta Valedoría que dita Secretaría de Estado aínda non remitira o preceptivo informe, polo que continúa en tramitación na data de redacción deste informe.

7. Actuacións de oficio

Para acadar os obxectivos dispostos na lei 9/2010 de Augas de Galicia, se puxo en marcha o Plan de Control de Vertidos (PCV) para inspeccionar e controlar os vertidos, tanto ao dominio público hidráulico como desde a terra ao litoral galego, nomeadamente nas rías. Nesa tarefa de levantamento de información e seguimento de vertidos se efectúan inspeccións para a atención de alertas, campañas tanto nas rías en redes fluviais e inspeccións xunto co persoal técnico municipal en puntos que sexan da súa competencia. No seu caso, incóanse expedientes sancionadores e repáranse os puntos contaminantes.

É nese orde de cousas, que cos traballos do Plan de Control de Vertidos se controlan os que se producen nos ríos da demarcación hidrográfica Galicia-Costa e dos aportes que chegan ao mar dende o litoral galego. Coa finalidade de vixiar e emendar nun prazo curto de tempo, os que sexan contaminantes, se elabora un inventario no que se inclúen os puntos de vertido que presentan indicios de contaminación e os que son considerados contaminantes.

Precisamente nese ámbito, ao coñecer o informe de data 21 de decembro do 2018, de Augas de Galicia sobre campañas de Inspección efectuadas nos Concellos das Rías de Vigo



e Baiona se iniciou unha investigación de oficio nos Concellos de Vilaboa, Redondela, Vigo, Baiona, Nigrán, Gondomar, Moaña e Cangas. Exceptuando a investigación relativa a Gondomar, que continúa en tramitación, nos demais concellos a actuación está concluída positivamente. Por citar algún dos logros acadados logo da intervención desta Valedoría coa colaboración dos concellos e máis a das diferentes consellerías mencionaremos os seguintes casos:

Cangas- Emendáronse as incidencias detectadas, adoptáronse as medidas adecuadas para resolvelas, o concello encargou á empresa concesionaria a corrección das verteduras detectadas e esta púxose a disposición dos servizos de inspección para colaborar na súa eliminación.

Moaña- O Concello remitiu dous informes datados o 30 de xaneiro e 12 de xullo dando conta das actuacións practicadas, das comprobacións e inspeccións efectuadas así como das medidas adoptadas para resolvelas entre as que se incluíu o encargo á empresa concesionaria municipal da revisión da rede de saneamento.

Vilaboa- O Concello remitiu un informe inicial e, posteriormente, un complementario se encargou á empresa concesionaria a corrección das verteduras detectadas nas inspeccións que se efectuaron no curso da tramitación da investigación.

Redondela- Recibidos os informes remitidos polo concello e polas Consellerías de Educación e Infraestruturas e Mobilidade e logo de cantas actuacións se practicaron, revisouse a situación e adoptáronse as diferentes medidas: A Consellería de Educación efectuou visitas técnicas ao IES de Chapela a fin de corrixir os problemas derivados do sistema de saneamento do centro e se aceptou o orzamento da obra para executar cantos traballos cumpría efectuar. O órgano autonómico manifestou a vontade de realizar un plano actualizado da instalación de saneamento do centro e o concello tamén practicou diferentes actuacións ao obxecto de eliminar os vertidos de vivendas dese municipio ditándose diferentes resolucións da Alcaldía.

Vigo- Tras a investigación e valorados diversos informes remitidos polo Concello, xunto cos informes recibidos das consellerías de Infraestruturas e Mobilidade, e Cultura e Turismo, e logo de cantas actuacións se practicaron neste expediente dedúcese que a intervención da institución, requirindo información sobre os feitos tanto ao concello coma aos órganos autonómicos competentes, propiciou que se efectuara unha revisión das problemáticas de verteduras detectadas e diferentes inspeccións por parte de persoal técnico municipal e máis de Augas de Galicia. A continuación, tomáronse diversas mostras analíticas, emendáronse as incidencias detectadas e adoptáronse diversas medidas a fin de resolvelas.



No que atinxe ás obras de acometida de saneamento nunha rúa de Navia, que motivaron a solicitude de información á Consellería de Cultura e Turismo, se coñeceu que se producira unha renuncia a continuar coa tramitación da licenza de obras. No relativo á problemática da vivenda da rúa Severino Cobas, a Concelleira delegada de Medio Ambiente e Vida Saudable ditou resolución no procedemento de orde de execución.

Nigrán- Practicáronse diferentes actuacións por parte do concello no tempo de tramitación desta queixa a fin de emendar os puntos de vertido e Augas de Galicia efectuou inspeccións de verificación posteriormente.

Baiona- Emendáronse os puntos de vertido e efectuáronse varias inspeccións de verificación polo persoal técnico dese Concello .

Tamén se tramitaron dúas queixas de oficio sobre contaminación acústica e limpeza viaria no entorno da rúa Vista nas inmediacións da rúa San Andrés e Cordelería da cidade da Coruña, e no casco vello da cidade de Ourense. No primeiro caso, froito da investigación, tivemos coñecemento dos dispositivos especiais de reforzo e das moitas intervencións da Policía Local na zona do conflito e que dende o ano 2017 se está a intervir na procura de acadar a compatibilidade entre o ocio nocturno e o dereito a descansar nos domicilios dos residentes. Cómpre agardar que se mellore o resultado de cantas actuacións se están a practicar de xeito que no futuro se minimize a problemática.

No caso de Ourense, este concello remitiu informe sobre os expedientes de reposición da legalidade urbanística incoados aos establecementos que estaban a exercer sen a licenza urbanística municipal correspondente, así como das diferentes actuacións que estaba levando a cabo a fin de garantir a compatibilidade entre os dereitos individuais e colectivos da cidadanía co desenvolvemento das actividades económicas de ditos locais.

Tamén informou dos controis de horarios de peche, comprobacións de infraccións en materia de actividade e ruídos, prevención de actos vandálicos e actas de infracción nos establecementos, efectuadas pola Policía Local logo das inspeccións que levaron a cabo.

Finalmente, soubemos tamén que se ditara unha providencia a fin de que se inspeccionara polo persoal técnico dese concello os equipamentos dos locais do núcleo histórico e, no seu caso, se incoaran os procedementos sancionadores.

Afondando nas liñas estratéxicas da categoría de dereitos humanos de terceira xeración e co obxectivo de poñer en valor o dereito ao medio ambiente, iniciouse unha investigación de oficio no ámbito das catro deputacións provinciais en materia de residuos. No caso da Deputación de Ourense préstase o servizo de recollida de residuos por delegación de 72 concellos da provincia. Puidemos coñecer a través do informe de colaboración remitido



polo órgano provincial, que atenden a 72 concellos en réxime de competencia delegada no que atinxe ás fraccións de RSU no contexto da situación demográfica rural que lles afecta.

Así mesmo, e polo que respecta á necesidade de acadar un aumento na cantidade de residuos a recoller separadamente, quedamos informados dos programas de información, formación e sensibilización que veñen acometendo a fin de reducir a cantidade de lixo xerado, á vez que se aumenta o reciclado, e nomeadamente, do plan piloto de recollida da fracción de materia orgánica no lixo de grandes produtores no ámbito da planta de compostaxe situada na provincia. Finalmente, soubemos do relativo á compostaxe doméstica e aos plans que veñen desenvolvendo dende 2009 instalando composteiros e proporcionando formación ás persoas usuarias.

No caso da Deputación Provincial de Lugo, ao incorporar á investigación de oficio o informe que o órgano remitiu sobre as actuacións efectuadas dende o Servizo de Medio Ambiente, nomeadamente a través do “Proxecto de optimización da xestión de residuos nos concellos da provincia de Lugo”, pola súa importancia nun territorio con dispersión poboacional así como dos cursos de formación, seminarios e demais actividades que imparten sobre a materia, e a liña de axudas previstas no “Plan Único” para renovación e compra de equipamento pola colaboración que esa Deputación presta aos concellos da provincia, e coñecendo que veñen colaborando co órgano autonómico con competencias en Medio Ambiente sobre o desenvolvemento das actuacións no marco do Plan de Xestión de Residuos Urbanos de Galicia 2010-2022, conclúese a investigación.

A Deputación Provincial de Pontevedra remitiu informe detallando as accións do Plan de tratamento de residuos REVITALIZA, pola colaboración que prestan aos 44 Concellos adheridos a fin de que se podan cumprir os obxectivos fixados polo marco normativo de aplicación en canto ás porcentaxes de residuos municipais en condicións de ser reutilizados, nomeadamente no que atinxe ao tratamento da fracción orgánica por medio da compostaxe individual ou comunitaria. Así mesmo das subvencións, campañas de comunicación para a concienciación da cidadanía, estudos e proxectos con financiación europea que veñen desenvolvendo e das accións desenvolvidas por esa Deputación no marco das estratexias para a consecución dos 17 Obxectivos de Desenvolvemento Sostible (ODS) da ONU.

Finalmente, á Deputación Provincial de A Coruña, valorado o informe remitido no curso da investigación, desde esta Valedoría formulóuselle unha suxestión na liña de que valorara a conveniencia de que na vindeira convocatoria do Plan Provincial de Cooperación aos servizos municipais, se contemplara que unha porcentaxe da súa dotación económica sexa destinada polos concellos a investimentos que contribúan a acadar os obxectivos en vigor



en materia de residuos urbanos así como que unha vez dispoña da enquisa actualizada sobre Infraestruturas e Equipamentos Locais (EIEL) dos municipios da provincia, logo da súa análise, considerara a conveniencia de promover accións de información, formación e sensibilización da cidadanía que contribúan a propiciar o cumprimento dos obxectivos en materia de residuos.

No seguinte apartado abórdanse as resolucións formuladas a suxestión e o seu estado de tramitación.

IV. RESOLUCIÓNS E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE

1. Recomendacións, suxestións e recordatorios de deberes legais

EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	LIGAZON
Q/4091/18	Recomendación dirixida ao Concello de Santiago de Compostela en relación con zoas saturadas de ruídos e locais de ocio	26/02/2019 Concello de Santiago de Compostela	Desistida	Q/4091/18
Q/19027/18	Recomendación dirixida ao Concello de Bueu debido ás molestias dun local de ocio	16/01/2019 Concello de Bueu	Aceptada	Q/19027/18
Q/2066/19	Recomendación ao Concello de Rois para que revise as actuacións practicadas e incoe os procedementos sancionadores no marco das competencias que lle outorga a Lei 10/2008 de residuos de Galicia.	08/10/2019 Concello de Rois	Aceptada	Q/2066/19
Q/2576/19	Recomendación ao Concello de Gondomar para que permita o acceso á documentación solicitada e que informe á cidadanía de tratamentos con glifosatos de acordo co Real Decreto 1311/2012 de 14 de setembro polo que se establece o marco de actuación para conseguir un uso sustentable dos produtos fitosanitarios	20/12/2019 Concello de Gondomar	Pendente	Q/2576/19



Q/2576/19	Recomendación ao Concello de Nigrán para que permita o acceso á documentación solicitada e que informe á cidadanía de tratamentos con glifosatos de acordo co Real Decreto 1311/2012 de 14 de setembro polo que se establece o marco de actuación para conseguir un uso sustentable dos produtos fitosanitarios	20/12/2019 Concello de Nigrán	Aceptada	Q/2576/19
Q/4515/19	Suxestión dirixida á Deputación da Coruña para que unha porcentaxe da dotación económica do Plan Provincial de Cooperación se destine polos Concellos a investimentos en materia de residuos urbanos e se valore a conveniencia de promover accións de información, formación e sensibilización da cidadanía que contribúan a acadar o cumprimento dos obxectivos nesa materia.	02/01/2020 Deputación da Coruña	Aceptada	Q/4515/19
Q/4337/19	Recomendación ao Concello do Carballiño para que dea cumprimento á normativa de protección fronte aos ruídos e resolva todas as denuncias da Policía Local dos anos 2018 e 2019 referidas a un local de ocio.	Concello do Carballiño 15/01/2020	Pendente	Q/4337/19

2. Investigacións concluídas positivamente

Nº QUEIXA	ASUNTO	ESTADO	DATA
Q/2136/18	Vertidos	Conclusión positiva	10/01/2019
Q/4440/18	Contaminación acústica en locais	Conclusión positiva	16/12/2019
Q/5565/18	Uso de motos no monte	Conclusión positiva	15/01/2019
Q/13520/18	Arborado e zonas verdes	Conclusión positiva	30/01/2019
Q/16995/18	Contaminación acústica	Conclusión positiva	16/07/2019
Q/17118/18	Contaminación acústica e falta de actuacións	Conclusión positiva	11/01/2019
Q/17226/18	Contaminación acústica	Conclusión positiva	01/04/2019
Q/18531/18	Vertidos en vía pública	Conclusión positiva	29/05/2019



Nº QUEIXA	ASUNTO	ESTADO	DATA
Q/18669/18	Problemática dunha terraza	Conclusión positiva	15/01/2019
Q/18715/18	Contaminación acústica	Conclusión positiva	18/07/2019
Q/18767/18	Contaminación acústica	Conclusión positiva	19/07/2019
Q/19035/18	Contaminación acústica	Conclusión positiva	10/01/2019
Q/19037/18	Falta de resposta da administración	Conclusión positiva	09/01/2019
Q/19132/18	Contaminación acústica	Conclusión positiva	06/11/2019
Q/19150/18	Gases e fume dunha cheminea	Conclusión positiva	01/02/2019
Q/19164/18	Falta de resposta ás solicitudes de información medioambiental	Conclusión positiva	18/06/2019
Q/19202/18	Contaminación acústica de locais de ocio	Conclusión positiva	26/06/2019
Q/19376/18	Contaminación acústica dun local	Conclusión positiva	12/07/2019
Q/19389/18	Contaminación acústica dun local	Conclusión positiva	26/06/2019
Q/19398/18	Contaminación acústica dun local	Conclusión positiva	26/06/2019
Q/20740/18	Contaminación acústica dun local	Conclusión positiva	28/08/2019
Q/1054/19	Plan de control de vertidos no Concello de Cangas	Conclusión positiva	07/08/2019
Q/1055/19	Plan de control de vertidos no Concello de Moaña	Conclusión positiva	16/07/2019
Q/1056/19	Plan de control de vertidos no Concello de Vilaboia	Conclusión positiva	07/08/2019
Q/1057/19	Plan de control de vertidos no Concello de Redondela	Conclusión positiva	03/07/2019
Q/1058/19	Plan de control de vertidos no Concello de Vigo	Conclusión positiva	07/08/2019



Nº QUEIXA	ASUNTO	ESTADO	DATA
Q/1059/19	Plan de control de vertidos no Concello de Nigrán	Conclusión positiva	06/05/2019
Q/1061/19	Plan de control de vertidos no Concello de Baiona	Conclusión positiva	06/05/2019
Q/1775/19	Posible inactividade na investigación dunha denuncia por maltrato animal	Conclusión positiva	01/04/2019
Q/2287/19	Programas PIMA residuos 2017	Conclusión positiva	24/10/2019
Q/2520/19	Falta de resposta da administración	Conclusión positiva	08/07/2019
Q/2552/19	Falta de resposta da administración	Conclusión positiva	30/08/2019
Q/2553/19	Talas de árbores	Conclusión positiva	11/07/2019
Q/2555/19	Talas de árbores	Conclusión positiva	03/07/2019
Q/2557/19	Tala de árbores	Conclusión positiva	13/09/2019
Q/2590/19	Ruídos procedentes dunha cafetería no baixo da súa vivenda	Conclusión positiva	03/12/2019
Q/2820/19	Ruídos e incumprimento dos horarios de peche dun café-pub	Conclusión positiva	29/08/2019
Q/2851/19	Inactividade da administración ante denuncia de control medioambiental	Conclusión positiva	29/08/2019
Q/2876/19	Falta de resposta a unha denuncia por vertido de augas residuais	Conclusión positiva	11/11/2019
Q/2920/19	Acceso á Illa de Ons	Conclusión positiva	29/10/2019
Q/2925/19	Ruído ambiental de autovía	Conclusión positiva	24/10/2019
Q/2935/19	Falta de resposta a unha solicitude de información ambiental	Conclusión positiva	28/11/2019
Q/2978/19	Tala de árbores	Conclusión positiva	23/10/2019



CAPÍTULO 3

RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: MEDIO AMBIENTE

Nº QUEIXA	ASUNTO	ESTADO	DATA
Q/3014/19	Contaminación por fumes	Conclusión positiva	30/09/2019
Q/3015/19	Proxecto dun parque	Conclusión positiva	23/10/2019
Q/3016/19	Lixo contaminante	Conclusión positiva	29/10/2019
Q/3041/19	Contaminación acústica por obras	Conclusión positiva	07/10/2019
Q/4374/19	Incumprimento da normativa en materia de ruídos e horarios de peche de locais	Conclusión positiva	20/12/2019
Q/4484/19	Incumprimento dos horarios de peche dun local	Conclusión positiva	06/11/2019
Q/4549/19	Ruídos e vibracións dun establecemento	Conclusión positiva	06/11/2019
Q/4551/19	Vertidos de lodos	Conclusión positiva	20/12/2019
Q/4630/19	Falta de resposta a dúas solicitudes de información	Conclusión positiva	28/11/2019
Q/5648/19	Molestias derivadas da apertura dun local de ocio	Conclusión positiva	28/11/2019
Q/5921/19	Contaminación acústica de locais de ocio	Conclusión positiva	08/01/2020
Q/6046/19	Falta de resposta a unha denuncia	Conclusión positiva	02/01/2020
Q/6047/19	Falta de resposta a unha denuncia sobre un parque	Conclusión positiva	15/01/2020
Q/6049/19	Seca dunhas árbores nunha rúa	Conclusión positiva	15/01/2020
Q/1896/19	Contaminación acústica de locais de ocio	Conclusión positiva	10/04/2019
Q/1906/19 a Q/1910/20	Contaminación acústica de locais de ocio	Conclusión positiva	10/04/2019



Nº QUEIXA	ASUNTO	ESTADO	DATA
Q/2065/19	Solicitud de autorización de vertidos	Conclusión positiva	03/06/2019
Q/2399/19	Apertura dunha parrillada e molestias de gases e olores	Conclusión positiva	11/10/2019
Q/19027/18	Contaminación acústica de locais de ocio	Conclusión positiva	15/01/2020
Q/4588/19	Contaminación acústica de locais de ocio	Conclusión positiva	15/01/2020
Q/4589/19	Contaminación acústica de locais de ocio	Conclusión positiva	15/01/2020
Q/4590/19	Contaminación acústica de locais de ocio	Conclusión positiva	15/01/2020
Q/4591/19	Contaminación acústica de locais de ocio	Conclusión positiva	15/01/2020
Q/4592/19	Contaminación acústica de locais de ocio	Conclusión positiva	15/01/2020





CSV: BOPGDSPGKvIG0Fneg3
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>



RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: EDUCACIÓN



CSV: BOPGDSPGKvIG0Fneg3
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

I. INTRODUCCIÓN

Entre os obxectivos ou liñas estratéxicas do traballo desta institución na actual etapa, varios deles teñen un nido reflexo no eido educativo. Inculcar o principio de igualdade de mulleres e homes, erradicando desde a escola os estereotipos de xénero que coartan a liberdade das persoas; afondar na comprensión, entre o alumnado de todos os niveis educativos, da urxencia de eliminar rotundamente a violencia de xénero como a máis intolerable manifestación da desigualdade entre mulleres e homes; o acoso escolar como un inaceptable ataque á integridade física e moral de persoas, polo xeral menores de idade, que se ven forzadas a superar esta forma de violencia e vivir con angustia a experiencia escolar. En moitas ocasións, este acoso deriva da incompreensión da diversidade ou de actitudes discriminatorias por razón da orientación sexual, da identidade de xénero ou da orixe étnica; outro obxectivo é garantir o dereito das persoas con discapacidade a ter os imprescindibles axustes razoables no ámbito educativo e a atención aos colectivos máis necesitados tamén no eido escolar, cos apoios que este alumnado precisa.

A escola é un lugar privilexiado para a pedagogía dos dereitos, unha das funcións máis relevantes desta institución. Xunto a isto, o obxectivo da Valedoría é colaborar a acadar un sistema educativo eficiente e de calidade en todas as súas etapas, graos e niveis, que prepare a cidadanía para os cambios e as esixencias dun mundo en continua transformación.

II. DATOS CUANTITATIVOS

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	193		118	
Admitidas	174	90,15 %	99	83,89 %
Non admitidas	17	8,80 %	17	14,41 %
Remitidas ao <i>Defensor del Pueblo</i>	2	1,05 %	2	1,7 %



As dúas queixas remitidas ao *Defensor del Pueblo* referíanse ao desacordo coa homologación dun título estranxeiro e á demora no trámite de homologación dun título expedido por unha universidade británica.

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	119	68,79%	45	45,45%
En trámite	54	31,21%	54	54,55%

Dos 54 expedientes en trámite, 22 se correspondían cun mesmo asunto, a cobertura dunha praza de profesor de apoio no CEIP Manuel Masdías, de Ferrol. No mes de marzo de 2020, pechadas xa as estatísticas do exercicio 2019, a Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional achegou o seu informe do que se derivaba que a situación foi resolta favorablemente ao indicar que a dotación total de profesorado no actual curso coincide coa establecida na Orde do 16 de xullo de 2018 e coas manifestacións dos promotores das queixas en canto ao número de efectivos para EI (4).

Do estudo da táboa relativa á dotación de profesorado obsérvase que existe unha praza máis en EP en lugar da correspondente praza da especialidade de FF (filoloxía francesa), que responde á demanda da dirección do centro e á ausencia de francés como primeira lingua estranxeira. Por outra banda, as prazas das especialidades de audición e linguaxe (AL) e do departamento de orientación (DO), que no catálogo figuran como compartidas con outros centros (ALC e OC), no presente curso non están realizando esa itinerancia e desenvolven a totalidade do seu horario lectivo no CEIP Manuel Masdías, situación que implica un incremento de dotación de persoal que está en disposición de realizar labores de apoio e reforzo.

Obsérvase tamén a dotación dunha praza menos en EI en compensación polo incremento dunha praza máis de pedagogía terapéutica (PT), derivado dos informes elaborados polo departamento de orientación do centro en función da atención á diversidade requirida polo alumnado do presente curso e tendo en conta o escaso número de alumnado na etapa de EI.

Deste modo, a dotación a maiores dunha persoa especialista en PT permite atender os apoios establecidos para o segundo ciclo de EI e incluso outras intervencións específicas



que sexan desenvolvidas polo departamento de orientación. Por outra parte, hai que ter en conta a posibilidade de que os mestres das diferentes especialidades realicen funcións de apoio no segundo ciclo de infantil.

Así, do estudo do profesorado adscrito ao centro obsérvase que, logo de descontado o profesorado especialista en atención á diversidade, o CEIP Manuel Masdías conta cun total de 12 mestres que computan un total de 300 horas para abarcar as 225 horas lectivas referentes ao total de grupos. Existe así unha diferenza de 75 horas que, unha vez descontadas as gardas, son destinadas a prestar reforzos ou apoios nas diferentes aulas.

De acordo con todo o que se vén de explicar, a mencionada estruturación mellora a dotación de profesorado do centro, na medida en que, dentro do límite de efectivos asignados pola Orde do 16 de xullo de 2018, constátase un incremento efectivo do número total de horas de dedicación e un maior grao de adaptación ás necesidades particulares do alumnado do CEIP.

Continuouse a tramitación de 44 expedientes de queixa presentados a finais de 2018. Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2019, a situación actual é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2018	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2019
2017	0	2	2	2	0
2018	39	5	44	37	7

III. ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN

1. Educación en niveis obrigatorios e non obrigatorios

A. Atención ao alumnado con necesidades educativas especiais

A lexislación educativa en España salienta a importancia de identificar, valorar e prestar atención educativa adecuada de forma temperá ás necesidades educativas especiais do alumnado, baixo o criterio xa demostrado de que a detección e atención temperás a estas necesidades mellora de forma significativa os procesos de aprendizaxe e fai máis eficientes os recursos dedicados. Este mandato legal despréndese do establecido no artigo 74.2. da Lei Orgánica 2/2006, do 3 de maio, de Educación (LOE), no que se sinala que “A identificación e valoración das necesidades educativas deste alumnado realizárase o máis



cedo posible, por persoal coa debida cualificación e nos termos que determinen as Administracións educativas”.

A escolarización do alumnado nos centros docentes sostidos con fondos públicos nos que se imparten as ensinanzas establecidas na Lei orgánica 2/2006, de educación, atenderá á liberdade de elección de centro, aos principios de normalización e inclusión, ás circunstancias persoais de cada alumna e alumno, aos recursos existentes, aos informes e ditames dos servizos de orientación e á flexibilidade e reversibilidade, na busca dun ensino de calidade e do desenvolvemento persoal e social do alumnado. De acordo cos ditos principios, darase prioridade á escolarización do alumnado con necesidades educativas especiais nos centros ordinarios fronte ás unidades ou aos centros de educación especial.

En ocasións existen desacordos entre a Administración e as familias sobre a modalidade de escolarización máis favorable. Nun expediente, a Administración educativa tentou integrar na aula ordinaria a unha alumna con autismo grao 3, poñendo ao seu dispor todos os recursos cos que contaba o centro. Solicitouse a intervención do equipo de orientación específico (EOE) ao principio de curso, para que valorara a súa situación e o seu posible cambio de modalidade de escolarización a un centro de educación especial, tal e como solicitaba a familia.

Logo do estudo e a análise por todos os departamentos implicados, emitiuse un novo ditame de escolarización no que se concluía a conveniencia de manter á alumna nun centro ordinario debido a que podía ser atendida adecuadamente cos medios que se dispoñían no colexio e que esta actuación sería moi positiva para que seguise traballando todos os aspectos de comunicación e autonomía, destacando a importancia e os beneficios que para ela supón en canto a socialización e inclusión.

Para lograr este obxectivo, o centro elaborou un programa de intervención, no que participaron o departamento de orientación, a titora da alumna e as docentes de Pedagogía Terapéutica e de Audición e Linguaxe. Malia que a familia continuou a mostrar a súa desconformidade co ditame emitido, desenvolveuse o establecido no ditame de escolarización a través do programa de intervención.

No segundo trimestre do curso, o centro solicitou a revisión do ditame de escolarización, en base ao informe emitido polo departamento de orientación que consideraba que, de momento, xa que se atopaba na etapa de educación infantil, a alumna podía ser atendida adecuadamente cos medios dispoñibles no centro educativo. Considerábase positivo para a alumna seguir traballando todos os aspectos relativos a comunicación e autonomía, a importancia e os beneficios da socialización e inclusión e a posibilidade de impulsar outras medidas de atención á diversidade posibles, reguladas na lexislación vixente, como a



elaboración dunha adaptación curricular, a flexibilización do período de escolarización no remate da etapa de Educación Infantil se fose necesario, ou incluso un cambio na modalidade de escolarización por unha escolarización combinada.

Tendo en conta as reunións mantidas cos pais, onde razoadamente explicaban a súa postura e a súa rotunda negativa a que continuase na escola ordinaria, e trala reunión realizada en febreiro de 2019 entre os membros do departamento de orientación, titora e equipo directivo, e dada a continua petición, demanda e insistencia dos pais da alumna e a súa opinión abertamente oposta a que continuase na educación ordinaria, e máis as especiais circunstancias que concorren neste caso, considerouse que se debería ter en conta a opinión dos mesmos na decisión a tomar e emitiuse a resolución que autorizaba a escolarización da alumna nun centro de educación especial, atendendo tamén a solicitude de axuda de reeducación da linguaxe.

Actuouse na liña mantida reiteradamente por esta institución de que a opinión dos proxenitores ante determinadas situacións de atención á diversidade debe ser sempre atendida e ponderada en todas as medidas educativas que se adopten.

En Galicia, o 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 as ensinanzas establecidas na Lei orgánica 2/2006, do 3 de maio, de educación, pon claramente de manifesto a esencia da educación inclusiva ao sinalar que a resposta educativa a esa diversidade *debe concretarse en cada un dos proxectos educativos, na personalización da educación de cada unha das alumnas e alumnos, nos recursos e medidas educativas* e en todo o que contribúa ao máximo desenvolvemento persoal e social do alumnado e á súa preparación para convivir e participar, de forma autónoma, na sociedade.

No ámbito da actividade de supervisión da institución, son frecuentes as queixas polo desacordo das familias cos recursos e medidas implantadas pola Administración educativa no caso do alumnado con discapacidade, sobre todo en casos graves como trastornos xeneralizados do desenvolvemento, trastornos do espectro autista o alteracións significativas nos procesos de aprendizaxe. En varios expedientes de queixa, aflora o desacordo das familias coas medidas de apoio adoptadas, subliñando a insuficiencia das horas de atención do profesorado especialista e do persoal coidador.

A adecuación dos recursos ás necesidades detectadas é unha decisión técnica que debe ser adoptada polos departamentos de orientación ou, no seu caso, polos equipos de orientación específica. En ocasións, as indicacións de atención específica dos ditames de escolarización ou, no seu caso, dos informes psicopedagóxicos, superan as previsións de



profesorado especialista establecidas no catálogo de postos de traballo docentes dos centros públicos dependentes da Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional nos niveis de educación infantil, educación primaria e educación especial. Isto é así, malia que o obxectivo deste catálogo é, precisamente, adaptar a organización dos centros docentes ás necesidades efectivas da poboación escolar e ás esixencias duns cadros de persoal que incidan na atención á diversidade coa introdución de profesorado especialista e a mellora da súa oferta educativa. As queixas das familias prodúcense polo que consideran unha insuficiencia de recursos, tanto en persoal como en horas de dedicación (falta de especialistas para NEE nun CEIP de Cariño; atención educativa aos seus fillos nun instituto) ou por carencia de recursos materiais específicos, como a falta dun equipo emisor de FM a un alumno con hipoacusia bilateral e perda de audición do 70%.

Cómpre salientar que, ao abeiro das recomendacións do Comité sobre dereitos das persoas con discapacidade, debe garantirse o acceso a unha educación primaria e secundaria inclusiva, de calidade e gratuíta, en igualdade de condicións cos demais, na comunidade en que vivan; e facer axustes razoables en función das necesidades individuais, así como facilitar medidas de apoio personalizadas e efectivas en contornas que fomenten ao máximo o desenvolvemento académico e social, de conformidade co obxectivo da plena inclusión.

Xa que logo, bótanse en falta en ocasión eses "axustes razoables", entendidos como as modificacións e adaptacións necesarias e adecuadas que non impoñan unha carga desproporcionada ou indebida, cando se requiran nun caso particular, para garantir ás persoas con discapacidade o goce ou exercicio, en igualdade de condicións coas demais, de todos os dereitos humanos e liberdades fundamentais.

Os devanditos axustes implican unha avaliación temperá e detallada, dándolle aos departamentos e aos equipos de orientación *a dotación de medios precisa para atender a carga de traballo que teñen encomendada, con pleno respecto aos seus procedementos de actuación*. Implican tamén unha adecuada flexibilización do catálogo, incluso xa comezado o curso escolar, para atender as previsións de atención especializada ao alumnado.

A propia Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional manifesta que este catálogo é o instrumento técnico para ordenación dos postos de traballo, aprobado pola Orde do 12 de agosto de 2010 (Diario Oficial de Galicia núm. 161, do 23/08/2010) pola que se establecen o número de unidades e os postos de traballo docentes dos centros públicos dependentes da consellería nos niveis de educación infantil, primaria e educación especial, catálogo que foi obxecto de numerosas e sucesivas modificacións, a máis recente e vixente na actualidade, mediante a Orde do 16 de xullo de 2018.



Este instrumento non é unha norma xurídica, non ten natureza regulamentaria, senón técnica para a ordenación interna dos postos de traballo; é dicir, non é froito da potestade regulamentaria e si da potestade de auto organización, recoñecida no artigo 2 da Lei 2/2015, do 29 de abril, do emprego público de Galicia. No artigo 3 desa lei recóllense, entre outros, como principios informadores da actuación das Administracións públicas no réxime xurídico de persoal, o principio de servizo á cidadanía e aos intereses xerais e o principio de eficacia e planificación na xestión dos recursos humanos.

Como podemos constatar en moitas queixas, os pais e nais entenden que a aplicación do catálogo de profesorado debe subordinarse á provisión de axustes razoables en recursos humanos, técnicos e financeiros dedicados a garantir a igualdade de oportunidades. Así ocorre co persoal coidador, entendendo axeitada a maior concreción posible sobre as necesidades de coidado dos alumnos no centro nos mesmos ditames de escolarización ou, no seu caso, dos informes psicopedagóxicos.

Este é o aspecto máis problemático xa que a Administración considera que a obriga legal de procurar unha asignación eficiente dos recursos, humanos e materiais debe apoiarse no catálogo para impedir criterios arbitrarios e fundamentar as decisións en elementos e circunstancias de carácter obxectivo e que respecten o ordenamento xurídico que resulta de aplicación.

No exercicio de 2019 tramitamos novamente varias queixas sobre a atención ás necesidades educativas especiais. Neste intre temos aberta unha actuación polas discrepancias entre a concreción das necesidades educativas especiais de dous alumnos irmás xemelgos grandes prematuros, as orientacións curriculares e a determinación das axudas necesarias que figuran nos informes do Equipo de Orientación Específico e as medidas que teñen sido implantadas polo centro educativo.

B. Recursos educativos complementarios

Os recursos complementarios de transporte escolar e comedor seguen suscitando expedientes de queixa. No caso do transporte, nalgúns casos, derivan da denegación de novas paradas ou falta de resposta á solicitude. Con todo, o asunto máis problemático foi obxecto dunha recomendación no expediente Q/18905/18, que foi reiterada á consellería dada a gravidade do caso e que foi rexeitada nas dúas ocasións por mor de motivacións que esta institución considera inapropiadas dadas as circunstancias excepcionais que concorren no caso.

No caso do comedor, cómpre informar dunha queixa de oficio aberta polo funcionamento do servizo nun centro de educación especial, o CEE María Mariño, en A Coruña, tras ter



coñecemento de reclamacións e queixas dos representantes legais de alumnos do centro. Solicitamos da Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional que nos facilitase información, no ámbito das súas competencias, sobre as comprobacións realizadas en relación cos feitos sinalados, no caso de confirmarse; tamén sobre as medidas que se adoptaron ou se adoptarían, no caso de confirmarse as denuncias dos representantes legais dos alumnos; e sobre as demais circunstancias que se considerasen relevantes para a completa valoración do obxecto da queixa.

O informe da consellería sinalaba que se viñan de adxudicar recentemente as obras necesarias para a instalación dunha cociña e dun espazo de comedor nas dependencias propias do centro educativo, co obxectivo de dissociar a realización do servizo do sistema no que se viña prestando ata agora. Prevíase que a execución das obras rematase no mes de decembro deste ano, de xeito que se esperaba que ao longo do mes de xaneiro do ano 2020 se incorporase unha cociñeira, mentres se contrataban en paralelo os servizos de nutrición e dietética. O atraso co que se emitiu o informe, derivou, segundo indicou a consellería, das eventualidades xurdidas durante o procedemento de licitación das obras, provocadas pola renuncia de dous licitadores.

C. Acceso ás copias dos exames

A institución do Valedor do Pobo vén insistindo desde hai anos na necesidade de recoñecer plenamente o dereito dos proxenitores a solicitar copias dos exames e probas de avaliación realizados polos seus fillos e a correlativa obriga por parte dos centros de proporcionarlles as devanditas copias.

Ese dereito está amparado non só polo artigo 53.1 letra a) da Lei 39/2015, do 1 de outubro, ao sinalar que terán dereito a acceder e obter copias de documentos contidos nos procedementos nos que teñan a condición de interesados, senón tamén pola propia lexislación educativa da Xunta de Galicia. O artigo 6 do Decreto 86/2015, do 25 de xuño, polo que se establece o currículo da educación secundaria obrigatoria e do bacharelato na Comunidade Autónoma de Galicia sinala o seguinte:

"De conformidade co establecido no artigo 4.2. e) da Lei orgánica 8/1985, do 3 de xullo, reguladora do dereito á educación, e no artigo 6 da Lei 4/2011, do 30 de xuño, de convivencia e participación da comunidade educativa, os pais, as nais ou os/as titores/as legais deberán apoiar e participar na evolución do proceso educativo dos/das seus/súas fillos/as ou tutelados/as, así como coñecer as decisións relativas á avaliación e á promoción, e colaborar nas medidas de apoio ou reforzo que adopten os centros docentes para facilitar o seu progreso educativo, e terán acceso aos documentos oficiais de avaliación e aos exames e documentos das avaliacións que se lles realicen aos/ás seus/súas fillos/as ou



tutelados/as, sen prexuízo do respecto ás garantías establecidas na Lei orgánica 15/1999, do 13 de decembro, de protección de datos de carácter persoal, e demais normativa aplicable en materia de protección de datos de carácter persoal".

No caso dos centros educativos, os problemas suscítanse de xeito puntual e resólvense sempre positivamente tras a intervención desta institución no caso da presentación dunha queixa. Así sucedeu nun expediente sobre o acceso ás copias de exame no IES Rego de Trabe, de Culleredo.

A Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional aceptou a recomendación formulada noutro expediente de queixa sobre as probas de acceso ao grao profesional dos Conservatorios. No caso do Conservatorio Profesional de Música de Ourense non era posible obter copia das probas realizadas. Comprobouse que o CMUS incumpriña coa súa obriga de conservación de dous exames que, aínda que non tiveran unha incidencia determinante para a superación da proba de acceso, forman parte do expediente administrativo que debe manterse íntegro en tanto non se esgoten as vías de recurso, incluída a vía contencioso-administrativa.

As particularidades das probas de acceso aos estudos musicais esixen que a Administración amose especial rigor para garantir os dereitos de todos os aspirantes a que a súa valoración se realice coa maior obxectividade, tal como literalmente sinala o preámbulo da Orde de 28 de xullo de 2008. Cómpre salientar que estas probas estrutúranse en dúas partes, a primeira de carácter práctico que avalía a interpretación instrumental, e a segunda que avalía os coñecementos teóricos e prácticos da linguaxe musical.

Por este motivo, é preciso garantir a conservación das probas ou exames sobre coñecementos teóricos e prácticos da linguaxe musical. De feito, en moitas normativas autonómicas establécese a obriga de que a proba de interpretación instrumental se conserve nun soporte que permita a súa reprodución posterior. En consecuencia, formulamos á consellería o recordatorio dos seus deberes legais para facer chegar aos conservatorios as instrucións precisas sobre a conservación e custodia de todos os documentos que integran o expediente e, polo tanto, das probas ou exames, durante o período de tempo que se sinala e, en todo caso, ata que conclúa o prazo para a interposición dos recursos administrativos ou xudiciais que poñan fin ao procedemento de revisión de cualificacións.

Remitiuse tamén unha recomendación para que se investigasen os motivos polos que non se conservaron as probas da persoa que promoveu a queixa. A Administración educativa respondeu á resolución que se lle fixo chegar. Nesa resposta sinala que, polo que se refire á recomendación na que se indicaba "que a dirección do Conservatorio Profesional de Música de Ourense adopte as medidas que correspondan para esclarecer os motivos polos



que, antes do transcurso do prazo legal previsto para a interposición do recurso contencioso-administrativo no procedemento para a reclamación das cualificacións das probas de acceso regulado no Capítulo IV da Orde do 28 de xullo de 2008, non se conservaron as probas ou exames teóricos realizados pola alumna nas materias de Ditado e Teoría, e se determine a responsabilidade no incumprimento do deber de custodia", a consellería considera que no informe do 18/03/2019 quedaron explicados os motivos que se tiveron en conta para non conservar eses exames ("...a filla do reclamante aínda que obtivese un 10 na puntuación dos dous exames solicitados continuaría sen ter a proba de acceso superada dada a ponderación da proba práctica co instrumento (proba que continuaba a ter suspendida) na nota final, e polo tanto a revisión da nota deses exames non modificaría a puntuación definitiva outorgada"). É dicir, o conservatorio considerou que a revisión dos exames solicitados non ía influír na cualificación final de apta ou non apta da súa filla para o acceso ao grao profesional de música debido a cualificación de non apta da proba práctica (e que ponderaba o 70% da nota final).

Malia isto, para garantir que esta circunstancia non se volva producir e relacionado co recordatorio de deberes legais, a Consellería remitiu ao CMUS de Ourense a seguinte indicación: "Os exames e probas de avaliación, así como os traballos de curso, conservaranse ata a finalización do curso seguinte, agás aqueles que dean lugar a recurso de impugnación en materia de cualificacións, que se conservarán ata a finalización do último dos posibles recursos administrativos ou xudiciais. O centro establecerá nas Normas de organización e funcionamento o procedemento para asegurar esta conservación".

Xa que logo, a Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional aceptou a resolución formulada por esta institución.

Porén, segue a ser problemático o acceso ás copias dos exames da ABAU. A premura dos prazos para resolver a admisión nos estudos solicitados, a brevidade dos procedementos de reclamación e segunda corrección e o número de alumnos que concorren ás probas xustifican, segundo a CiUG, o criterio de non dar acceso ás copias dos exames ata que o procedemento esta concluído. Seguimos insistindo perante a Comisión Interuniversitaria de Galicia na necesidade de garantir os dereitos dos interesados e na conveniencia de analizar novas vías para asegurar a transparencia na fase de revisión de cualificacións mediante o acceso a toda a información necesaria para todo o que conveña á defensa dos alumnos.

D. Acoso escolar

Séguese comunicando á institución casos de acoso ou suposto acoso escolar no que se amosa o desacordo co protocolo da consellería. Nun dos casos investigados, o promotor



do expediente comunicaba o seu rexeitamento das medidas adoptadas pola Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional na escolarización dun alumno con problemas de conduta. O seu fillo fora vítima, como outros compañeiros, de comportamentos disruptivos, violentos e disfuncionais por parte deste alumno, o que sen dúbida é unha situación moi difícil de comprender e aceptar.

O informe indica que o centro extremou as medidas de vixilancia e que se adoptaron as decisións máis adecuadas para corrixir as condutas do alumno, e que o Equipo de Orientación Específico, nos seus dous informes de febreiro e marzo, emitiu unha serie de orientacións e propostas a seguir na actuación do centro co alumno. Incluso se solicitou a incorporación de persoal auxiliar para axudar no coidado do alumno.

Este persoal foi incorporado ao centro. As medidas de atención á diversidade do alumnado poden, en ocasións, non ser aceptadas por unha parte da comunidade educativa afectada e resulta perfectamente comprensible o malestar ante as perturbacións que introducen no funcionamento ordinario dun aula. No centro foron conscientes da problemática que acompañaba a este alumno, derivado das súas circunstancias en canto posibles problemas de conduta. Efectivamente, a propia consellería admitiu que a incorporación do alumno ao centro provocou episodios de conflictividade entre o alumnado tanto da súa aula como do resto dos cursos. Malia isto, tanto a dirección do centro como a titora do alumno entenderon que a solución da problemática que presentaba non pasaba unicamente por tramitarlle outro expediente disciplinario, senón que requiría unha actuación multidisciplinar. Así, solicitaron a intervención do equipo de orientación específico (EOE) para que realizara un informe exhaustivo do alumno e das medidas a aplicar para corrixir a súa actitude e tamén recomendaron á familia a consulta con persoal especializado en trastornos da conduta.

Desde un primeiro momento buscouse integralo na rutina diaria da aula, co apoio da dirección e de todo o profesorado do centro. As súas condutas incorrectas foron sempre corrixidas e tratadas polo profesorado de acordo coas indicacións do EOE. O informe salienta que, evidentemente, tentar corrixir este tipo de actitudes non é doado e pode provocar situacións conflictivas puntuais que tanto a titora como o resto do profesorado tentaron solucionar sempre seguindo as instrucións emitidas polo EOE nos seus informes así como o establecido no protocolo de actuación do centro. Sen embargo, é obriga da Administración educativa promover a inclusión deste tipo de alumnado con problemas de conduta evitando que o problema se faga crónico ou derive en situacións patolóxicas cando, en moitos casos, os propios menores non teñen responsabilidade na orixe do seu trastorno ou na carencia de tratamentos e terapias adecuadas. Na meirande parte destes casos, a apertura dun protocolo de acoso escolar ou de expedientes disciplinarios, sen



tentar solucionar previamente os problemas que os provocan, non resolve senón que o agrava e desvirtúa o espírito mesmo da educación inclusiva.

Noutro expediente, a Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional indicou que as actuacións levadas a cabo polo centro educativo, logo do coñecemento dun posible acoso escolar, foron as establecidas na lexislación aplicable así como nos protocolos ao respecto elaborados pola Administración.

Logo do coñecemento por parte do centro da existencia dun posible problema de acoso e dado que as primeiras intervencións levadas a cabo non solucionaron o problema, o centro iniciou un protocolo de acoso escolar e *ciberacoso* adoptando, entre outras accións, medidas urxentes de protección, así como unha vixilancia específica das persoas implicadas. Logo da realización das indagacións previas e considerando que existían indicios evidentes dunha situación de acoso escolar, en decembro de 2018 realizouse a apertura dun expediente corrector mediante o procedemento conciliado a dúas alumnas. Desta situación informouse ao claustro. O rexeitamento por parte da familia das alumnas obxecto de expediente da tramitación do mesmo polo procedemento conciliado, derivou na súa tramitación polo procedemento común.

Posteriormente, ao ter coñecemento da denuncia presentada polo reclamante perante a Fiscalía de Menores e a incoación de dilixencias previas por parte desta, os proxenitores das presuntas acosadoras presentaron en xaneiro de 2019 dous escritos nos que demandaban que se suspendera o procedemento corrector iniciado polo centro a cada unha das alumnas en virtude do establecido no protocolo de acoso escolar ("No caso de iniciarse un proceso penal, o centro suspenderá as actuacións en tanto este non se resolva").

Así, o centro procedeu á suspensión dos mencionados expedientes. Malia esta suspensión, o centro continuou aplicando medidas tentando afondar na protección á presunta vítima e as súas irmás: medidas de protección, de vixilancia, de mediación, re-educadoras e correctoras previstas no protocolo da consellería, que se foron incrementando paulatinamente durante todo o período ata rematar coa organización dun horario de vixilancia sobre as presuntas acosadoras, non só para evitar a ausencia total de acoso sobre a presunta vítima senón tamén para poder garantir ante o xuíz que tal acoso xa non existe e que non é necesario tomar medidas provisionais coas presuntas acosadoras.

Igualmente flexibilizáronse ao máximo os aspectos organizativos do centro permitindo a saída da aula da presunta vítima en momentos nos que se sentía especialmente mal e permitindo agrupamentos flexibles que favoreceran o seu benestar. Esta flexibilización fíxose extensiva ao ámbito pedagóxico, didáctico e metodolóxico. O equipo directivo mantivo un exhaustivo control da situación en todo momento na procura de que a alumna



estivera permanentemente localizada para garantir a súa seguridade e evitar así calquera risco que puidera correr. Este control reforzouse coa actitude de compromiso de todo o profesorado.

Finalmente, a intervención do centro non quedou limitada ao ámbito escolar senón que realizaron xestións con profesionais externos: equipo de orientación específico, psicóloga do Concello que atendía a alumna, hospital comarcal, servizos de saúde mental, etc. na procura de mellorar a situación anímica da filla do reclamante.

A situación finalmente foi coñecida polo Xulgado de Menores competente no caso.

Noutro expediente manifestábase o desacordo coa tramitación do protocolo por parte da nai dun dos menores implicados no caso. Do detallado informe remitido resultaba que o centro actuou diligentemente e de acordo coa normativa vixente en materia de convivencia escolar tanto co alumnado implicado como coas súas familias, impulsando un procedemento corrector conciliado e impoñendo medidas educativas e reeducadoras baseadas na mediación e no diálogo.

E. As escolarización en educación infantil

Tramitáronse neste exercicio varios expedientes de queixa en materia de escolarización na etapa de educación infantil. Nunha queixa relativa á carencia de prazas escolares 0-3 anos no Concello da Guarda, a administración municipal compartía a preocupación pola situación, e achegaba un escrito conforme lle remitira á Consellería de Política Social a súa reclamación e a documentación referente ás reiteradas solicitudes para aumentar a oferta de prazas de escola infantil de 0 a 3 anos nese Concello, redactando un proxecto para a construción dunha nova escola, e para que se atendera a demanda de que a escola infantil municipal fora incluída na rede da Galiña Azul.

Pola nosa banda, dirixímonos tamén á Consellería de Política Social que achegou o informe da xerencia do Consorcio Galego de Servizos de Igualdade e Benestar, no que se incardinan as escolas da rede da Galiña Azul, informando que estaba estudando co concello a viabilidade técnica e económica da construción dunha nova escola infantil. Este proxecto require tamén dunha financiación compartida entre ambas Administracións a través do Consorcio.

Para que poida levarse adiante a actuación é necesario que o proxecto que está elaborando o Concello se adapte aos criterios económicos previstos no programa FEDER Galicia 2014-2020. As previsións iniciais dos anteprojectos municipais presentados tiñan un importe económico moi elevado que lle obrigarían a un cofinanciamento que non podía asumir. Por este o motivo non foi posible ata o de agora abordar esta actuación e informouse de que a



Xunta de Galicia e o concello estaban a estudara viabilidade técnica e económica desta actuación, que tamén depende dun financiamento municipal similar ao de outras actuacións levadas a cabo a través do Consorcio, ente inter administrativo do que forman parte a Xunta e A Guarda, como concello adherido.

Concluíu positivamente a actuación iniciada polo representante da Xunta de persoal funcionario da Xunta de Galicia en Pontevedra a propósito da escola infantil do edificio administrativo da Xunta en Vigo. Segundo o informe, a escola infantil A Estrela, cumpre con todas as esixencias legais que establece o Decreto 329/2005 de 28 de xullo polo que se regulan os centros de menores e os centros de atención á infancia. Co informe, a Delegación Territorial achegou toda a documentación precisa para acreditar que a escola cumpre todos os requisitos técnicos esixibles a este tipo de instalacións, incluíndo a resolución de autorización da modificación substancial levada a cabo en 2011.

Recibíronse tamén varios escritos de queixa presentados por pais e nais sobre o peche da Escola de Pedroso, en Narón, denunciando o incumprimento dos compromisos adquiridos por parte da Consellería de Educación, en relación á escolarización dos seus fillos e fillas nesa escola. Os veciños de Pedroso levaban dous anos loitando para evitar o peche da escola da parroquia, un servizo que a comunidade consideraba fundamental á hora de fixar poboación na zona rural.

Xa en novembro de 2017, a ANPA do CRA de Narón puxo de manifesto a situación da escola de Pedroso para o curso 2018/2019, cun total de 9 alumnos, 8 cursando 6º de Infantil e 1 en 5º de Infantil. O alumnado desta escola está adscrito para cursar Primaria no CPI San Sadurniño, concello limítrofe, polo que os oito alumnos deberían pasar a ese centro, quedando un so alumno na escola, co-que non se acadaría o número mínimo de alumnado para garantir a continuidade da escola. Por iso, as familias do alumnado de 6º El solicitaronlle á Consellería de Educación que autorizase de maneira provisional que se impartira o 1º curso de Primaria para garantir a permanencia da escola.

No informe achegado pola Administración educativa sinálase que o compromiso adquirido coa comunidade do Pedroso-Narón consistiu en analizar detidamente as circunstancias da escolarización pretendida. Así, no estudo realizado constatouse a existencia de prazas vacantes nos centros públicos do municipio en todos os niveis das diferentes etapas educativas, en cantidade suficiente para satisfacer as necesidades de escolarización presentes e futuras da zona. Por esta razón, en virtude dos principios de eficiencia e racionalidade que han de rexer a xestión dos recursos públicos, a EEI de Pedroso non consta como obxecto de agrupación na composición definitiva do CRA de Narón para o curso 2019/2020, segundo se establece no anexo III da Orde do 16 de xullo de 2018. Nesta norma modifícanse as unidades e os postos de traballo docentes dos centros públicos



dependentes desta consellería nos niveis de educación infantil, educación primaria e educación especial. Do anterior dedúcese que a decisión, adoptada no ámbito da potestade de auto organización da Administración educativa, tomouse tras estudar as necesidades de escolarización desa zona, e logo de comprobar que existían prazas vacantes nos centros públicos do Concello en todos os niveis das diferentes etapas educativas.

F. A actividade docente e a acción titorial do profesorado

Recibíronse catorce queixas que amosaban o desacordo de pais e nais do alumnado dun curso de primaria nun CEIP de Pontevedra sobre a actividade docente e a acción titorial dun profesor do centro. Durante a tramitación das queixas, logo de analizar a evolución da clase tras a primeira avaliación e o comportamento do docente neste período, o departamento competente da Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional decidiu iniciar as oportunas indagacións e solicitar os informes pertinentes para avaliar a situación e buscar as solucións axeitadas. No mes de marzo, a persoa encargada da inspección do centro emitiu un informe no que se propoñía a incoación dun expediente disciplinario ao docente e que se lle separara da docencia directa do curso do que era titor, para garantir o normal funcionamento do servizo educativo. Este procedemento requiría cumprir os prazos establecidos na lexislación aplicable para garantir os dereitos do docente.

Para tentar minimizar os efectos da duración do procedemento corrector no desenvolvemento da aula, e logo de analizar os recursos cos que contaba o centro, a dirección aumentou a cinco as horas de apoio a este curso por parte do docente que impartía noutro grupo do mesmo nivel educativo. Finalmente, no mes de marzo acordouse incoar o procedemento disciplinario ao docente. Adoptouse a medida provisional de relevalo das súas funcións de docencia directa e nomeouse a unha persoa docente substituta como titora do curso para realizar o labor docente en substitución do profesor expedientado.

2. Educación universitaria

A. Os termos do programa I2C de axudas pos doutorais

Iniciáronse expedientes de queixa como consecuencia do escritos presentados por trinta e dous investigadores pos doutorais I2C Xunta de Galicia-2016. Nesa queixa, esencialmente, indicaban que os termos nos que se recollía o citado programa I2C deixaban no paro a un colectivo de investigadores e supoñía unha penalización para o persoal acollido a este



programa, e especialmente, para aqueles que se acolleron a unha baixa de paternidade e maternidade durante este tempo.

Os investigadores promotores destes expedientes de queixa consideraban que se estaban a danar os intereses do programa, xa que non se cumpriría cos cometidos definidos na propia convocatoria. Tamén lles prexudicaba a eles como investigadores, xa que os deixaba “nun limbo de incerteza incompatible con calquera actividade relacionada coa investigación”. Estas axudas financiaban un proxecto de traballo de tres anos e foron seleccionadas, a través dunha avaliación externa e independente, por unha comisión allea ao sistema de ciencia galego, e do maior prestixio.

Esta axuda é a denominada no programa "Modalidade A". Desde o 2012, ano da primeira convocatoria, a orde prevé a posibilidade de que os beneficiarios soliciten un novo contrato de dous anos de duración ("Modalidade B"), para o que é requisito previo finalizar o contrato anterior e obter unha avaliación positiva do traballo realizado neses tres anos. Como norma xeral, na Modalidade B ofrécese a metade das axudas ofertadas na Modalidade A, debido a que o número de beneficiarios se reduce co tempo ao acceder estes a outros contratos en entidades públicas ou privadas.

A Administración explicou que outra das razóns da redución das axudas da Modalidade B respecto ás da Modalidade A é a necesidade de manter o nivel de calidade e prestixio do programa, así como garantir a súa competitividade en relación cos restantes contratos de natureza similar existentes en España e tamén noutros países. Así, despois de que 50 investigadores/as accedesen no 2016 á Modalidade A, este ano só quedan 34 deles en activo, e na convocatoria actual da Modalidade B ofertáronse 20 axudas, o que supón un índice de éxito na convocatoria do 52 %.

Debe facerse constar que o tempo que transcorre entre un contrato e outro é, con todo, o menor de todos os existentes noutras convocatorias pos doutorais españolas. Por exemplo, a Axencia Estatal de Investigación ten un programa paralelo ao galego, denominado Juan de la Cierva, con dúas modalidades sucesivas de dous anos de duración na primeira etapa (denominado Juan de la Cierva-Formación) e tres na segunda (denominado Juan de la Cierva-Incorporación). Nestas convocatorias o índice de éxito en ambos os dous casos é do 15 % como media e a segunda etapa convócase de forma aberta (non limitada só aos que dispuxeron do contrato na primeira etapa, o que incrementa o nivel de competitividade). Ademais o período de tempo que transcorre entre a solicitude para acceder á segunda etapa e a contratación é de 12 meses aproximadamente.

Malia todo o exposto, e ante a solicitude das vicerreitorías de investigación das tres universidades galegas, a Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional



comezou a tramitar un convenio para financiar os contratos temporais das persoas investigadoras que finalizaron o seu primeiro contrato co obxecto de evitar o prexuízo que lles puido ocasionar a finalización destes contratos, tal e como a consellería anunciou a través dos medios de comunicación no mes de xullo de 2019.

Por outra parte, a Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional comprometeuse a tentar axilizar á resolución da convocatoria da Modalidade B coa finalidade de que o persoal investigador seleccionado puidera ser contratado na primeira quincena de novembro de 2019. Con respecto á problemática das persoas que gozaron de permisos de maternidade-paternidade, a convocatoria establece que non se pode avaliar á persoa beneficiaria ata que finalice o seu contrato integral. O período no que o persoal investigador gozase do permiso de maternidade-paternidade non se computaría neste sentido, ao igual que nas diferentes convocatorias pos doutorais do resto do Estado.

A solución nestes casos foi ampliar o contrato das persoas que estiveran nestas circunstancias ate que se abrixa a seguinte convocatoria á que se puideran presentar. Nos casos en que foi viable, déuselle a escoller ao persoal investigador afectado entre participar nesa convocatoria ou acudir á do ano seguinte. Finalmente, tentando atender ao requirido polas persoas que promoveron as queixas, os servizos xurídicos da consellería estudaron a posibilidade de modificar a seguinte convocatoria para adiantar o período de avaliación e posibilitar que o contrato da Modalidade B se iniciase antes da finalización do contrato da Modalidade A. A intención da consellería foi que ao termo do contrato puideran saber xa se contaban ou non cunha avaliación positiva e así puideran valorar e planificar se se presentaban ou non á convocatoria da Modalidade B.

Porén, a consellería consideraba que avaliar ao persoal investigador antes da finalización do seu contrato vulneraba as premisas de calquera proceso de avaliación, dado que se estaría a realizar sen que culminase o proxecto de investigación de tres anos para o que foron contratados. Isto significaba que se estaría a avaliar un traballo que non chegou á madurez necesaria para formular as conclusións definitivas e podería acadarse unha valoración non axustada ao traballo real realizado ao longo dos tres anos do contrato.

Finalmente, a Administración aclaraba que o concepto de interrupción implicaba quebranto da continuidade de algo que constitúe unha unidade en si mesmo. Por esta razón, en ningún caso o persoal investigador veu interrompido o contrato que asinou en virtude das axudas correspondentes á Modalidade A, que lles ofreceu unha formación pos doutoral para un proxecto de tres anos.



Cousa distinta é que, con posterioridade, estiveran en condicións de optar a outro contrato para un proxecto de dous anos, independente do anterior, dado que a normativa non prevé un encadeamento automático de contratos entre unha modalidade e outra.

B. Exención total de taxas e prezos públicos nos estudos conducentes á obtención dun título universitario ao alumnado que teña a condición de persoa con discapacidade ou con funcionalidades diversas.

A finais de 2018 iniciouse un expediente de queixa como consecuencia do escrito dunha alumna da Universidade de Santiago de Compostela referente á non devolución dos prezos públicos de matrícula correspondentes ao curso académico 2017-2018 por non teren estimado os efectos retroactivos do seu certificado de grao de discapacidade, obtido en outubro de 2018, tendo en consideración que a solicitude de valoración foi presentada en agosto de 2017.

Nun primeiro momento, solicitouse información á Universidade de Santiago de Compostela que manifestou que non se emitiu a devolución dos prezos públicos de matrícula correspondente ao curso 2017-2018 en aplicación do decreto de prezos públicos que indica que "A condición de persoa con discapacidade acreditarase mediante a correspondente resolución administrativa pola que se recoñecese a condición de discapacitado/a, nos termos previstos no artigo 4 do citado texto refundido, que deberá presentarse no prazo de matrícula fixado pola universidade para que teña eficacia."

Porén, como é coñecido, estanse a producir moitos retrasos na emisión dos certificados de grao de discapacidade (máis dun ano neste caso), causando prexuízos tanto para os interesados como para a Universidade. Dado o carácter retroactivo dos efectos destes certificados, as universidades atópanse con solicitudes de devolución de prezos públicos fóra de prazo correspondentes a exercicios económicos pechados, polo que non se están a tramitar.

Respecto á compensación á Universidade por discapacidade, o Decreto de prezos públicos indica que "para estes efectos, as universidades do Sistema universitario de Galicia solicitarán á Comunidade Autónoma a compensación pola diferenza existente entre os prezos públicos e os límites mínimos correspondentes a cada ensinanza, determinando as contías que se compensarán mediante certificación do órgano competente. A contía resultante financiarase con cargo aos orzamentos da Comunidade Autónoma de Galicia para o exercicio inmediatamente posterior, segundo o previsto no punto VIII do Plan galego de financiamento universitario 2016/2020."



Xa que logo, as universidades do SUG teñen que solicitar á Xunta de Galicia estas compensacións por discapacidade unha vez rematado o curso académico, e non se contempla no decreto a transferencia de compensacións de cursos anteriores.

Á vista da anterior información, requiriuse informe á Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional lembrándolle que a Orde do 25 de novembro de 2015 que regula o procedemento para o recoñecemento, declaración e cualificación do grao de discapacidade, e a organización e funcionamento dos órganos técnicos competentes, establece que o recoñecemento do grao de discapacidade entenderase referido á data de presentación da solicitude (art. 22.3). Na resolución deberá figurar expresamente a data en que deba ter lugar a revisión, salvo que sexa definitivo.

Esa Orde da Consellería de Política Social foi ditada, precisamente, co obxecto de adaptarse aos cambios normativos e co obxectivo de garantir a máxima axilidade e eficacia nos procedementos de recoñecemento do grao de discapacidade; a coordinación efectiva das unidades dependentes da Xunta de Galicia, especialmente no referente á coordinación necesaria co procedemento para o recoñecemento do grao de dependencia; así como a posta en funcionamento dos medios técnicos actuais de cara á implantación de escenarios de tramitación electrónica. Se ben, tiña como finalidade consolidar os dereitos das persoas con discapacidade, malia que a corrección das demoras nas resolucións relativas á valoración do grao de discapacidade é un obxectivo irrenunciado, cómpre resolver a situación do alumnado que se atope no caso que é obxecto desta queixa.

Neste sentido, esta institución considerou precisa unha modificación normativa no ámbito das competencias da Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional de xeito que o decreto de prezos públicos contemplase a súa exención no curso académico correspondente á data de presentación da solicitude, aínda que a data do certificado de discapacidade sexa posterior.

Xa que logo, o decreto non debería restrinxir os efectos da correspondente resolución administrativa pola que se recoñece a condición de discapacitado/a, indicando que deberá presentarse no prazo de matrícula fixado pola universidade para que teña eficacia, senón que o recoñecemento do grao de minusvalía entenderase producido desde a data de solicitude, como indica a normativa.

Polo tanto, debería ser posible presentar o certificado fóra do prazo de matrícula e que produza efectos desde a data da solicitude, incluso cando corresponda a cursos pasados, de tal modo que as universidades poidan resolver sobre a anulación das liquidacións e a devolución de prezos públicos de matrícula referidos a cursos académicos pasados.



Formulouselle á Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional a recomendación de que no decreto polo que se fixan os prezos públicos pola prestación de servizos académicos e administrativos nas universidades do Sistema universitario de Galicia para cada curso académico, a Xunta de Galicia contemple a exención de prezos públicos de cursos pasados cando a data do certificado de discapacidade non se corresponda co mesmo curso académico que o da solicitude de recoñecemento, e estableza as medidas necesarias para compensar ás universidades polas devolucións de prezos públicos de cursos pasados por este motivo.

A recomendación foi integramente aceptada e recollida no Decreto 73/2019, do 4 de xullo, polo que se fixan os prezos públicos pola prestación de servizos académicos e administrativos nas universidades do Sistema universitario de Galicia para o curso académico 2019/20. Deste xeito, o alumnado que, no momento de formalizar a súa matrícula se acolla á exención de prezos públicos por ter solicitada no organismo competente a valoración do grao de discapacidade con anterioridade ao inicio do prazo de matriculación dos estudos aos que desexa acceder, deberá presentar xustificación desta circunstancia e de que comunicou ao citado organismo o carácter de urxencia conforme a normativa correspondente.

C. Exención total de taxas e prezos públicos nos estudos conducentes á obtención dun título universitario ao alumnado que teña a condición de vítima de violencia de xénero

Un alumno da Universidade de Santiago de Compostela promoveu unha queixa polo feito de que na matrícula do curso académico 2018-19 tentara facer valer a exención de prezos públicos universitarios regulada no Decreto 68/2018, de 21 de xuño, polo que se fixan os prezos públicos pola prestación de servizos académicos e administrativos nas universidades do Sistema universitario de Galicia para as vítimas de violencia de xénero.

Achegou, cando foi requirido para iso, o correspondente testemuño da sentenza do ano 2009, emitido pola Letrada da Administración de Xustiza en data 19 de setembro de 2018, é dicir dentro do prazo ordinario para a realización da matrícula que se estendeu desde o 2 de xullo de 2018 ao 26 de outubro de 2018, polo tanto, de plena validez e en vigor no devandito prazo.

Pola súa banda, tras o correspondente procedemento administrativo, a Universidade de Santiago de Compostela acordou, por medio de Resolución de data de 4 de abril de 2019, o non recoñecemento da exención por vítima de violencia de xénero, emitindo unha liquidación complementaria polo importe da matrícula que lle correspondía abonar ao reclamante.



A Resolución da Reitoría da Universidade de Santiago de Compostela de convocatoria de matrícula para o curso académico 2018-19, no seu apartado 57.6 recollía, no substancial, dita exención. En ambas disposicións esixíase como requisito formal que o documento acreditativo da condición de vítima de violencia de xénero debería estar adoptado ou emitido no prazo de 24 meses inmediatamente anteriores á data de formalización da matrícula.

A Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional invocou a Lei Orgánica 1/2004, do 28 de decembro, de Medidas de Protección Integral contra a violencia de xénero que, no seu artigo 1, recolle que "por esta lei se establecen medidas de protección integral cuxa finalidade é previr, sancionar e erradicar esta violencia e prestar asistencia ás mulleres, aos seus fillos menores e aos menores suxeitos á súa tutela, ou garda e custodia, vítimas desta violencia".

Xa que logo, se considerou que as medidas adoptadas a través desta lei ían dirixidas ás mulleres a aos seus fillos menores, feito que corrobora a exposición de motivos da Lei 11/2007, do 27 de xullo, galega para a prevención e o tratamento integral da violencia de xénero (Diario Oficial de Galicia núm. 152, do 7 de agosto) cando establece que "as situacións de violencia sobre as mulleres afectan tamén as e os menores que se encontran no medio familiar, vítimas indirectas desta violencia.

Esta lei prevé tamén a súa protección non só para a tutela dos dereitos das e dos menores, senón para garantir de forma efectiva as medidas de protección e atención adoptadas con carácter xeral". Desta delimitación normativa dos suxeitos protexidos pola lei, entendía a consellería que a limitación temporal da acreditación da condición de vítima de violencia de xénero no caso dos fillos e fillas menores é a maioría de idade.

Malia isto, a propia consellería admitiu que, en moitas ocasións, é preciso paliar posibles situacións de desprotección por circunstancias sobrevidas derivadas de situacións de violencia de xénero no caso de fillos maiores de idade aínda dependentes, motivo polo que a Consellería introduciu a excepción referida no artigo 12.4 do Decreto 68/2018. A Administración entendía que a protección nos casos de fillos e fillas maiores de idade tiña que ter necesariamente unha limitación temporal que se xustificaría co correspondente documento emitido no prazo establecido en cada convocatoria.

No caso do Decreto 73/2019, do 4 de xullo, polo que se fixan os prezos públicos pola prestación de servizos académicos e administrativos nas universidades do Sistema universitario de Galicia para o curso académico 2019/20 ampliouse o mencionado prazo ao sinalar que "a condición de vítima de violencia de xénero acreditárase no momento da formalización da matrícula, mediante calquera das formas previstas no artigo 5 da Lei



11/2007, do 27 de xullo, galega para a prevención e o tratamento integral da violencia de xénero. Para estes efectos, o documento acreditativo da dita condición deberá estar adoptado ou emitido no prazo de 5 anos inmediatamente anteriores á data de formalización da matrícula. Declarada a exención por este motivo, manterase durante o período ordinario de realización deses estudos".

Porén, tras a intervención desta institución, na data do 26 de novembro de 2019, a consellería anunciou que, a partir do vindeiro curso, os estudantes recoñecidos como vítimas de violencia de xénero non terán limitación temporal para a exención do pagamento das matrículas universitarias nas tres universidades do Sistema Universitario Galego (SUG), especificando que no Decreto de Taxas e Prezos Públicos para o curso 2020-21 se eliminará a limitación que establece un período máximo de cinco anos desde o recoñecemento como vítima para beneficiarse da exención das taxas universitarias.

Isto significa a equiparación da situación dos estudantes vítimas de violencia de xénero, coas vítimas de terrorismo e, polo tanto, quedarán exentos do pagamento das matrículas universitarias en Galicia, independentemente de cando teñan recoñecida esa condición.

Na recomendación formulada á consellería subliñouse a importancia de recoñecer aos fillos e fillas das mulleres vítimas de violencia tamén como vítimas da mesma violencia, e de desenvolver os recursos necesarios para atender as súas necesidades específicas, considerando que o apoio económico durante os anos de estudos e formación universitaria é unha medida imprescindible para un cumprimento real dos obxectivos cos que naceu a Lei Orgánica de Medidas de Protección Integral contra a Violencia de Xénero.

Esta institución considerou conveniente incluír unha disposición transitoria para cumprir o obxectivo da norma de tentar paliar posibles situacións de desprotección por circunstancias sobrevidas derivadas de situacións de violencia de xénero no caso de fillos maiores de idade aínda dependentes. No caso concreto da persoa que promoveu este expediente, a denegación das súas solicitudes de exención durante dous cursos académicos implicaba facerlle de peor condición que aos alumnos que se matriculasen no vindeiro curso, cando o obxectivo da norma é idéntico.

A efectos dos prezos públicos universitarios, entendemos que non recoñecer unha certa retroactividade a esta eliminación de prazo máximo no documento acreditativo prexudicaba a aqueles alumnos que non puideron acreditar ser vítimas de violencia por ter documentos máis antigos e, sen embargo, foron vítimas desde máis tempo atrás e, por lóxica, tiñan unha menor idade cando quedou acreditada a condición de vítima de violencia de xénero da muller da que son fillos ou á cuxa tutela ou garda estaban suxeitos.



Xa que logo, recomendouse que no vindeiro Decreto anual da Xunta de Galicia polo que se se fixan os prezos públicos pola prestación de servizos académicos e administrativos nas universidades do Sistema universitario de Galicia. Ao tempo, prevése a exención do pagamento dos prezos públicos universitarios aos estudantes recoñecidos como vítimas de violencia de xénero sen limitación temporal no documento acreditativo desa condición, e que se faga extensiva retroactivamente a devandita exención ao alumnado que teña tamén o recoñecemento como vítima de violencia de xénero que estivera xa matriculado en cursos anteriores e que aínda non rematou os seus estudos, sempre que os estean cursando no período ordinario de duración dos mesmos.

Neste aspecto, a Administración contestou que non contemplaba dar carácter retroactivo á dita medida, dado que o decreto de prezos públicos é unha norma de carácter anual e con vixencia para cada curso académico concreto. A consellería considerou que, de aplicar a retroactividade, se ben beneficiaría ao alumnado actual do SUG, implicaría unha discriminación respecto daquelas persoas ás que en cursos anteriores se lles aplicou a redacción vixente ata o presente curso e remataron xa os seus estudos universitarios.

Tamén respecto das situacións de violencia de xénero, solicitouse exención de taxas académicas en la reexpedición dun título universitario. No seu escrito, a persoa promotora da queixa indicábanos que ao abeiro da normativa vixente do Rexistro Civil, en particular, a modificación operada no artigo 208 do Regulamento do Rexistro Civil por mor do Real Decreto 170/2007, de 9 de febreiro, solicitou un cambio da súa identidade (nome, apelidos e DNI) pola circunstancia de ser vítima de violencia de xénero. Dito cambio foi autorizado pola correspondente orde ministerial. Sobre o resolto nesta actuación dáse conta na área de Igualdade deste informe.

D. Títulos universitarios

A expedición de títulos universitarios está resultando problemática en dous ámbitos: a expedición do Suplemento europeo ao Título de máster e a falta de cumprimento dos requisitos obrigatorios que establece a normativa no soporte físico dos títulos de grao e máster nalgunhas universidades.

a) *Suplemento europeo ao Título de Máster*

Nun expediente tivemos coñecemento dunha situación que afecta a miles de alumnos universitarios xa egresados: a falta de expedición do Suplemento europeo ao Título de Máster. O SET é un documento que acompaña a cada un dos títulos universitarios de carácter oficial e validez en todo o territorio nacional, coa información unificada, personalizada para cada titulado universitario, sobre os estudos cursados, os resultados



obtidos, as capacidades profesionais adquiridas e o nivel da súa titulación no sistema nacional de educación superior.

Facilita o recoñecemento dos estudos cursados e as capacidades profesionais no Espazo Europeo de Educación Superior, evitando complexos procesos de homologacións dos títulos. Esta virtualidade fai que os alumnos, agás nos casos de mobilidade internacional, non reclamen a súa expedición. Porén, a lexislación establece que a expedición do SET debe ser simultánea á expedición do título oficial, como dispón o artigo 3 do Real Decreto 22/2015, do 23 de xaneiro, polo que se establecen os requisitos de expedición do Suplemento Europeo aos títulos regulados no Real Decreto 1393/2007, do 29 de outubro, que establece a ordenación das ensinanzas universitarias oficiais.

Modifícase tamén o Real Decreto 1027/2011, do 15 de xullo, polo que se establece o Marco Español de Calificaciones para la Educación Superior. O Ministerio de Educación xa desenvolveu o real decreto citado mediante a Resolución do 14 de setembro de 2014, da Dirección Xeral de Política Universitaria, pola que se aproban as guías para facilitar a expedición do SET dos títulos oficiais de graduado e Máster universitario, de acordo co previsto no Real Decreto 22/2015, do 23 de xaneiro.

A Universidade de A Coruña regulou xa de forma interna a expedición do SET mediante unha instrución do xefe de Servizo de Organización Académica, do 22 de febreiro de 2011, para a utilización do módulo informático de expedición de títulos oficiais correspondentes á ordenación académica anterior á adaptación ao EEES e para a expedición do SET. Porén, a Unidade de Xestión Académica Integrada (UXAI) de Oza informou ao titulado de que a universidade aínda non os estaba expedindo para as titulacións de Máster e non había aínda unha previsión de facelo.

O interesado remitiu o 17 de outubro un correo electrónico enviado desde a Vicerreitoría de Oferta Académica e Innovación Docente no que lle comunican que o motivo de que non se puxeran en contacto con el ata entón era porque se estaba á espera de recibir un informe que permitira dar datos máis concretos sobre a situación da expedición do SET. O correo da Vicerreitoría lamenta que nestes momentos non se poda resolver a súa solicitude de expedición do SET para o seu título de Máster. O correo conclúe sinalando que non hai máis información da que ofreceron no Servizo de Organización Académica e que nestes momentos a UDC está a establecer a través dos seus servizos informáticos o sistema necesario para levar a cabo a expedición do suplemento de Máster.

A Universidade da Coruña sinala que, co fin de non causar un prexuízo ao alumnado titulado por esa universidade, previa petición, se lle está expedindo un documento que recolle os puntos máis importantes do SET, en inglés e castelán.



No informe que esta institución requiriu á Universidade de A Coruña sinálase que a xestión para realizar e, posteriormente, expedir o suplemento europeo ao título (SET) debe examinarse no conxunto do Sistema Universitario de Galicia, toda vez que o Consorcio Interuniversitario do Sistema Universitario de Galicia (CISUG) foi a entidade que iniciou os trámites para realizar os programas informáticos necesarios para esta xestión, contando para isto coa contratación da Sociedade xestora de intereses da Universidade de Santiago de Compostela (Unixest).

Mediante a Resolución do 01/06/2018 publicouse no DOG do 12/06/2018 o convenio de colaboración entre as universidades galegas de Santiago de Compostela, Vigo e A Coruña, xunto coa Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria, no que se estableceu a creación dun novo Consorcio Interuniversitario do Sistema Universitario de Galicia (CISUG). A partir deste momento non se continuou co desenvolvemento das correspondentes aplicacións informáticas, de forma que actualmente ningunha das tres universidades galegas está expedindo o SET de Máster.

O informe conclúe que, por este motivo, a Universidade da Coruña está establecendo, a través dos seus servizos informáticos, o sistema necesario para levar a cabo a expedición do suplemento de Máster. Ao non concretar as datas ou períodos nos que o módulo informático estaría operativo, dirixímonos de novo á reitoría para que aportase información complementaria sobre este extremo. No informe achegado sinálase que a Universidade da Coruña non ten expedido ningún Suplemento Europeo ao Título de Máster, polas circunstancias explicadas no informe de data 03/10/2019.

En canto aos motivos polos que non se lle tramitou por parte da Universidade de A Coruña o SET simultaneamente á expedición do título oficial, como dispón a normativa vixente, a universidade remite copia da instrución interna achegada ao Servizo de Informática e Comunicacions para que se realicen as accións necesarias para poder emitir o SET de Máster. Nesa instrución, con data do 22 de novembro, desde a reitoría indícase que:

En tanto por parte do Consorcio Interuniversitario de Galicia non se encomende a UNIXEST o desenvolvemento, dentro do programa XESCAMPUS, da ferramenta necesaria para a expedición do Suplemento Europeo ao Título (SET) aos titulados de Máster Universitario, reitérase a información verbal que xa foi transmitida ao Servizo de Informática e Comunicacions (SIC) no mes de febreiro, para que se realicen as adaptacións necesarias no sentido de que a través da ferramenta disposta para a expedición do SET de grao, se poda emitir tamén o SET de Máster.

No momento de pechar este informe, seguimos a traballar para que se respecten os dereitos do alumnado á expedición dos seus títulos.



b) A legalidade dos títulos expedidos

En marzo de 2019 solicitouse da reitoría da Universidade de Vigo a reexpedición dun título universitario oficial de Máster, debido a que no informe do 14 de xullo de 2016, do Laboratorio oficial do Estado da Fábrica Nacional de Moneda y Timbre (FNMT- RCM) encargado pola propia Universidade de Vigo, onde se analizaba o seu título universitario oficial de Máster, concluíase que as características técnicas esixidas no anexo XI do Real Decreto 1002/2010 (presenza de 2 pares metaméricos polo reverso e resistente á migración das tintas polo anverso), non eran conformes ao indicado no devandito Real Decreto.

Transcorridos máis de nove meses a persoa que promoveu este expediente de queixa non recibira contestación da Universidade de Vigo. No informe do 14 de xullo de 2016 do Laboratorio da FNMT- RCM no apartado quinto "Conclusiones" constátase que, segundo os resultados obtidos nos ensaios realizados aos documentos obxecto deste estudo e para aqueles que están recollidos no RD 1002/2010, son conformes excepto os que se refiren a pares metaméricos e migración de tintas do anverso. Respecto aos recollidos no Prego de Prescricións Técnicas para a impresión e personalización de Títulos da Universidade de Vigo (exp. N° 309/13) non son conformes as características relativas ao vernizado e a personalización.

Este informe foi encargado pola Comisionada para a Vicesecretaría Xeral Técnica da Universidade de Vigo. A Universidade de Vigo analizou o seu título universitario oficial de Máster e o doutro alumno egresado da mesma Universidade, pero ningún dos dous cumpría as características técnicas do soporte e tintas recollidas no Anexo XI do Real Decreto 1002/2010 e no prego de especificacións técnicas do expediente de contratación número 309/13.

A Universidade de Santiago aclarou, en casos análogos, que calquera alumno afectado está no seu dereito de solicitar a reexpedición dun duplicado do seu título en substitución do que está no seu poder, que cumpra plenamente os requisitos técnicos esixidos pola normativa estatal, sen cargo. A persoa que promoveu este expediente instou a nosa intervención para que lle fora reexpedido o seu título oficial cumprindo os requisitos técnicos previstos na normativa reguladora. No momento de pechar este informe seguimos a traballar para resolver este asunto.



IV. RESOLUCIÓNS E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE

1. Recomendacións, suxestións e recordatorios de deberes legais

EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	LIGAZÓN
Q/1071/19	Recordatorio de deberes legais e recomendación dirixida á Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional para a custodia das probas de acceso e exames teóricos nos conservatorios de música ata o transcurso dos prazos legais para a interposición de recursos	11/04/2019 Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional	Aceptada	Q/1071/19
Q/18905/18	Recomendación dirixida á Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional para que se modifique unha ruta de transporte escolar por mor das circunstancias de saúde do alumno	4/04/2019 Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional	Non aceptada	Q/18905/18
Q/19131/18	Recomendación dirixida ao Concello de Ames para que por parte da Administración local se adopten todas as medidas, tanto no ámbito técnico como de recursos humanos no Departamento de Educación, para que no sucesivo, os recibos dos servizos complementarios de educación e conciliación prestados polo Concello se cobren a mes vencido, tal e como establecen os regulamentos municipais	02/12/2019 Concello de Ames	Aceptada	Q/19131/18



EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	LIGAZÓN
Q/19427/18	Resolución dirixida ao Concello de Ames para que adopte as medidas precisas para a revisión de oficio das resolucións desestimatorias da solicitude de bonificación nas matrículas e inscricións nos servizos complementarios educativos e programas lúdicos do Concello, resolvendo favorablemente as solicitudes e aplicando as bonificacións correspondentes á familia monoparental.	17/01/2019 Concello de Ames	Acceptada	Q/19427/18
Q/20725/18	Resolución dirixida á Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional para que no decreto polo que se fixan os prezos públicos pola prestación de servizos académicos e administrativos nas universidades do Sistema universitario de Galicia se contemple a exención de prezos públicos de cursos pasados cando a data do certificado de discapacidade non se corresponda co mesmo curso académico que o da solicitude de recoñecemento.	08/02/2019 Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional	Acceptada	Q/20725/18
Q/20725/18	Resolución dirixida á Universidade de Santiago de Compostela para que modifique os prazos establecidos respecto da vixencia das exencións e reducións de forma que se contemple a eficacia retroactiva dos certificados de discapacidade e, en consecuencia, a exención de prezos públicos de cursos pasados cando a data do certificado de discapacidade presentado polo alumnado afectado non se corresponda co mesmo curso académico que o da solicitude de recoñecemento..	23/05/2019 Universidade de Santiago de Compostela	Acceptada	Q/20725/18



EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	LIGAZÓN
Q/20779/18	Recomendación dirixida á Universidade de Santiago de Compostela para que se conceda excepcionalmente outro Premio Extraordinario nun máster oficial e se regule este galardón nos supostos de matrícula a tempo parcial	06/06/2019 Universidade de Santiago de Compostela	Parcialmente aceptada	Q/20779/18
Q/2357/19	Recomendación dirixida á Universidade de Santiago de Compostela para que se estime unha solicitude de exención de presos públicos a un alumno que acreditou a súa condición de vítima de violencia de xénero fóra de prazo	18/09/2019 Universidade de Santiago de Compostela	Non aceptada	Q/2357/19
Q/2357/19	Recomendación dirixida á Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional para que se estime unha solicitude de exención de prezos públicos a un alumno que acreditou a súa condición de vítima de violencia de xénero fóra de prazo.	28/11/2019 Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional	Parcialmente aceptada	Q/2357/19



EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	LIGAZÓN
Q/2723/18	Recomendación para que por parte da Universidade da Coruña revise a decisión adoptada pola Comisión Académica delegada da Xunta de Escola da EUDI do 16 de abril de 2018, para que fornecese o efecto de formalizar a súa inclusión nas táboas de recoñecemento do Grao en Enxeñería en Deseño Industrial e Desenvolvemento de Produto por ratificarse nos criterios seguidos nun informe anterior do 19 de decembro de 2017, criterios que incorren en erros de Dereito de carácter invalidante e que contraveñen a normativa aplicable en canto ao recoñecemento de créditos entre titulacións, en concreto, o Real Decreto 1618/2011, do 14 de novembro e as disposicións concordantes	28/01/2019 Universidade da Coruña	Non aceptada	Q/2723/18
Q/4623/19	Recomendación dirixida ao Concello de Ames para que por parte da Administración local se adopten todas as medidas, tanto no ámbito técnico como de recursos humanos no Departamento de Educación, para que no sucesivo, os recibos dos servizos complementarios de educación e conciliación prestados polo Concello se cobren a mes vencido, tal e como establecen os regulamentos municipais	02/12/2019 Concello de Ames	Aceptada	Q/4623/19



EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	LIGAZÓN
Q/5907/19	Recomendación dirixida ao Concello de Ames para que por parte da Administración local se adopten todas as medidas, tanto no ámbito técnico como de recursos humanos no Departamento de Educación, para que no sucesivo, os recibos dos servizos complementarios de educación e conciliación prestados polo Concello se cobren a mes vencido, tal e como establecen os regulamentos municipais	02/12/2019 Concello de Ames	Aceptada	Q/5907/19

2. Investigacións concluídas positivamente

Nº Queixa	Asunto	Estado	Data Estado
Q/11/19	Carencia de prazas escolares	Conclusión positiva	23/08/2019
Q/31/19	Peche de centros educativos	Conclusión positiva	14/01/2019
Q/75/19	Peche de centros educativos	Conclusión positiva	08/02/2019
Q/1026/19	Peche de centros educativos	Conclusión positiva	22/03/2019
Q/1071/19	Peche de centros educativos	Conclusión positiva	03/06/2019
Q/1096/19	Supresión de praza profesor especialista	Conclusión positiva	14/05/2019
Q/1124/19	Supresión de praza profesor especialista	Conclusión positiva	05/02/2019
Q/1135/19	Supresión de praza profesor especialista	Conclusión positiva	21/03/2019
Q/1173/19	Supresión de praza profesor especialista	Conclusión positiva	06/02/2019
Q/1475/19	Supresión de praza profesor especialista	Conclusión positiva	01/04/2019
Q/1673/19	Supresión de praza profesor especialista	Conclusión positiva	21/08/2019



CAPÍTULO 3

RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: EDUCACIÓN

Nº Queixa	Asunto	Estado	Data Estado
Q/1713/19	Acoso escolar	Conclusión positiva	22/05/2019
Q/1758/19	Becas post doutorais da Xunta de Galicia	Conclusión positiva	14/05/2019
Q/1904/19	Transporte escolar	Conclusión positiva	15/05/2019
Q/1965/19	Transporte escolar	Conclusión positiva	22/03/2019
Q/1991/19	Transporte escolar	Conclusión positiva	22/05/2019
Q/1999/19	Transporte escolar	Conclusión positiva	14/05/2019
Q/2000/19	Transporte escolar	Conclusión positiva	24/06/2019
Q/2001/19	Non recoñecemento dun título académico estranxeiro	Conclusión positiva	04/07/2019
Q/2008/19	Acoso escolar	Conclusión positiva	03/06/2019
Q/2019/19	Acoso escolar	Conclusión positiva	15/05/2019
Q/2030/19	Desacordo coa actividade docente e acción titorial dun profesor	Conclusión positiva	11/06/2019
Q/2031/19	Desacordo coa actividade docente e acción titorial dun profesor	Conclusión positiva	11/06/2019
Q/2032/19	Desatención necesidades educativas especiais	Conclusión positiva	11/06/2019
Q/2033/19	Desatención necesidades educativas especiais	Conclusión positiva	11/06/2019
Q/2034/19	Desatención necesidades educativas especiais	Conclusión positiva	11/06/2019
Q/2035/19	Desatención necesidades educativas especiais	Conclusión positiva	11/06/2019
Q/2036/19	Desatención necesidades educativas especiais	Conclusión positiva	11/06/2019
Q/2037/19	Desatención necesidades educativas especiais	Conclusión positiva	11/06/2019
Q/2038/19	Desatención necesidades educativas especiais	Conclusión positiva	11/06/2019



Nº Queixa	Asunto	Estado	Data Estado
Q/2039/19	Desatención necesidades educativas especiais	Conclusión positiva	11/06/2019
Q/2040/19	Desatención necesidades educativas especiais	Conclusión positiva	11/06/2019
Q/2041/19	Desatención necesidades educativas especiais	Conclusión positiva	11/06/2019
Q/2042/19	Desatención necesidades educativas especiais	Conclusión positiva	11/06/2019
Q/2043/19	Desatención necesidades educativas especiais	Conclusión positiva	11/06/2019
Q/2045/19	Proba da ABAU para alumnos con discapacidade	Conclusión positiva	22/05/2019
Q/2062/19	Proba da ABAU para alumnos con discapacidade	Conclusión positiva	04/07/2019
Q/2067/19	Proba da ABAU para alumnos con discapacidade	Conclusión positiva	11/04/2019
Q/2119/19	Proba da ABAU para alumnos con discapacidade	Conclusión positiva	24/06/2019
Q/2218/19	Proba da ABAU para alumnos con discapacidade	Conclusión positiva	29/05/2019
Q/2246/19	Proba da ABAU para alumnos con discapacidade	Conclusión positiva	24/06/2019
Q/2255/19	Proba da ABAU para alumnos con discapacidade	Conclusión positiva	24/04/2019
Q/2269/19	Proba da ABAU para alumnos con discapacidade	Conclusión positiva	24/04/2019
Q/2407/19	Proba da ABAU para alumnos con discapacidade	Conclusión positiva	07/06/2019
Q/2483/19	Proba da ABAU para alumnos con discapacidade	Conclusión positiva	28/05/2019
Q/2494/19	Proba da ABAU para alumnos con discapacidade	Conclusión positiva	03/06/2019
Q/2516/19	Proba da ABAU para alumnos con discapacidade	Conclusión positiva	29/11/2019
Q/2591/19	Proba da ABAU para alumnos con discapacidade	Conclusión positiva	07/06/2019
Q/2611/19	Denegación acceso copias de exames	Conclusión positiva	29/08/2019
Q/2619/19	Denegación acceso copias de exames	Conclusión positiva	26/06/2019



CAPÍTULO 3

RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: EDUCACIÓN

Nº Queixa	Asunto	Estado	Data Estado
Q/2684/19	Denegación acceso copias de exames	Conclusión positiva	07/10/2019
Q/2692/19	Denegación acceso copias de exames	Conclusión positiva	29/08/2019
Q/2752/19	Denegación acceso copias de exames	Conclusión positiva	05/07/2019
Q/2756/19	Denegación acceso copias de exames	Conclusión positiva	04/07/2019
Q/2758/19	Denegación acceso copias de exames	Conclusión positiva	04/07/2019
Q/2768/19	Denegación acceso copias de exames	Conclusión positiva	24/10/2019
Q/2770/19	Desacordo coas bases das axudas de apoio á etapa de formación pos doutoramento	Conclusión positiva	07/10/2019
Q/2771/19	Desacordo coas bases das axudas de apoio á etapa de formación pos doutoramento	Conclusión positiva	07/10/2019
Q/2772/19	Desacordo coas bases das axudas de apoio á etapa de formación pos doutoramento	Conclusión positiva	07/10/2019
Q/2773/19	Desacordo coas bases das axudas de apoio á etapa de formación pos doutoramento	Conclusión positiva	07/10/2019
Q/2774/19	Desacordo coas bases das axudas de apoio á etapa de formación pos doutoramento	Conclusión positiva	07/10/2019
Q/2775/19	Desacordo coas bases das axudas de apoio á etapa de formación pos doutoramento	Conclusión positiva	07/10/2019
Q/2776/19	Desacordo coas bases das axudas de apoio á etapa de formación pos doutoramento	Conclusión positiva	07/10/2019
Q/2777/19	Desacordo coas bases das axudas de apoio á etapa de formación pos doutoramento	Conclusión positiva	07/10/2019
Q/2778/19	Desacordo coas bases das axudas de apoio á etapa de formación pos doutoramento	Conclusión positiva	07/10/2019
Q/2779/19	Desacordo coas bases das axudas de apoio á etapa de formación pos doutoramento	Conclusión positiva	07/10/2019
Q/2780/19	Desacordo coas bases das axudas de apoio á etapa de formación pos doutoramento	Conclusión positiva	07/10/2019



Nº Queixa	Asunto	Estado	Data Estado
Q/2781/19	Desacordo coas bases das axudas de apoio á etapa de formación pos doutoramento	Conclusión positiva	07/10/2019
Q/2782/19	Desacordo coas bases das axudas de apoio á etapa de formación pos doutoramento	Conclusión positiva	07/10/2019
Q/2783/19	Desacordo coas bases das axudas de apoio á etapa de formación pos doutoramento	Conclusión positiva	07/10/2019
Q/2784/19	Desacordo coas bases das axudas de apoio á etapa de formación pos doutoramento	Conclusión positiva	07/10/2019
Q/2785/19	Desacordo coas bases das axudas de apoio á etapa de formación pos doutoramento	Conclusión positiva	07/10/2019
Q/2786/19	Desacordo coas bases das axudas de apoio á etapa de formación pos doutoramento	Conclusión positiva	07/10/2019
Q/2787/19	Desacordo coas bases das axudas de apoio á etapa de formación pos doutoramento	Conclusión positiva	07/10/2019
Q/2788/19	Desacordo coas bases das axudas de apoio á etapa de formación pos doutoramento	Conclusión positiva	07/10/2019
Q/2789/19	Desacordo coas bases das axudas de apoio á etapa de formación pos doutoramento	Conclusión positiva	07/10/2019
Q/2790/19	Desacordo coas bases das axudas de apoio á etapa de formación pos doutoramento	Conclusión positiva	07/10/2019
Q/2791/19	Desacordo coas bases das axudas de apoio á etapa de formación pos doutoramento	Conclusión positiva	07/10/2019
Q/2792/19	Desacordo coas bases das axudas de apoio á etapa de formación pos doutoramento	Conclusión positiva	07/10/2019
Q/2793/19	Desacordo coas bases das axudas de apoio á etapa de formación pos doutoramento	Conclusión positiva	07/10/2019
Q/2794/19	Desacordo coas bases das axudas de apoio á etapa de formación pos doutoramento	Conclusión positiva	07/10/2019
Q/2795/19	Desacordo coas bases das axudas de apoio á etapa de formación pos doutoramento	Conclusión positiva	07/10/2019



CAPÍTULO 3

RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: EDUCACIÓN

Nº Queixa	Asunto	Estado	Data Estado
Q/2796/19	Desacordo coas bases das axudas de apoio á etapa de formación pos doutoramento	Conclusión positiva	07/10/2019
Q/2797/19	Desacordo coas bases das axudas de apoio á etapa de formación pos doutoramento	Conclusión positiva	07/10/2019
Q/2798/19	Desacordo coas bases das axudas de apoio á etapa de formación pos doutoramento	Conclusión positiva	07/10/2019
Q/2799/19	Desacordo coas bases das axudas de apoio á etapa de formación pos doutoramento	Conclusión positiva	07/10/2019
Q/2800/19	Desacordo coas bases das axudas de apoio á etapa de formación pos doutoramento	Conclusión positiva	07/10/2019
Q/2801/19	Desacordo coas bases das axudas de apoio á etapa de formación pos doutoramento	Conclusión positiva	07/10/2019
Q/2833/19	Proposta dun novo modelo para o acceso ao sistema universitario	Conclusión positiva	11/07/2019
Q/2835/19	Acceso a un ciclo superior de Formación Profesional	Conclusión positiva	11/07/2019
Q/2846/19	Acceso a un ciclo superior de Formación Profesional	Conclusión positiva	07/10/2019
Q/2857/19	Adxudicación de praza nunha Escola Infantil municipal	Conclusión positiva	04/11/2019
Q/2900/19	Falta de resolución dunha solicitude de parada de transporte	Conclusión positiva	02/12/2019
Q/4575/19	Negativa á expedición suplemento europeo ao seu título (SET)	Conclusión positiva	02/12/2019
Q/5621/19	Negativa á matriculación nun máster	Conclusión positiva	03/12/2019





CSV: BOPGDSPGKvIG0Fneg3
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: INDUSTRIA E COMERCIO



CSV: BOPGDSPGKvIG0Fneg3
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

I. INTRODUCCIÓN

As queixas tramitadas nesta área refírense as actividades industriais e a supervisión das competencias das administracións galegas no que atinxe ao comercio interior e á protección dos consumidores.

II. DATOS CUANTITATIVOS

Ascende a 108 queixas, todas elas promovidas por reclamantes individuais. Representa o 4,75% dos expedientes tramitados durante o exercicio. A este apartado hai que sumar 36 queixas máis resoltas no ano 2019 e procedentes de expedientes tramitados nos anos 2017 e 2018.

De conformidade co anteriormente exposto, o cadro estatístico sería o seguinte:

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	108		108	
Admitidas	100	92,59 %	100	92,59 %
Non admitidas	8	7,41 %	8	7,41 %
Remitidas ao <i>Defensor del Pueblo</i>	0	0%	0	0%

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	58	58%	58	58%
En trámite	42	42%	42	42%



Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2019, a situación actual é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2018	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2019
2017	5	0	5	4	1
2018	26	0	26	22	4

III. ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN

1. Industria

Expostos cronoloxicamente, tramitáronse inicialmente nove expedientes (Q/2/19 a Q/10/19) referidos a solicitudes de información ambiental presentadas pola representante da Asociación Socio-cultural O Iribio e relativas a diversos parques eólicos (Serra do Iribio, Montes de Abella), dereitos mineiros (Santa Bárbara, San Rafael, Boborás) ou a liña eléctrica da subestación de Triacastela. En moitos casos, as solicitudes reitéranse na presentación doutros escritos de queixa (Q/1478/19; Q/1479/19; Q/1480/19; Q/1481/19; Q/1482/19 ou Q/1483/19). Trátase de expedientes de certa complexidade, como implica, por outra parte, a información ambiental.

Como exemplo, baste citar a queixa Q/2/19, relativa á solicitude de información ambiental dirixida á Xefatura Territorial en Lugo da Conselleira de Economía, Emprego e Industria, correspondente ao parque eólico da Serra do Iribio.

A persoa que promoveu as queixas exercera en novembro de 2018 o dereito de acceso á información ambiental, de acordo coa Lei 27/2006 de 18 de xullo. No seu escrito de oposición, identificou os destinatarios responsables -Xefatura Territorial de Lugo da citada Consellería de Economía, Emprego e Industria, e Dirección Xeral de Calidade Ambiental e Cambio Climático da Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda-, e determinou o contido material da súa petición:

- 1- Copia íntegra do proxecto sectorial de incidencias supra municipal do parque eólico Serra do Iribio.
- 2- Copia íntegra do proxecto sectorial de incidencia supra municipal da infraestrutura eléctrica denominada LAT 132 KV, do parque eólico Serra do Iribio- Subestación Triacastela.



- 3- Copia íntegra do expediente de autorización ambiental do parque e informes sectoriais do citado parque.
- 4- Copia íntegra do expediente de autorización das instalacións e informes sectoriais emitidos pola Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda.
- 5- Copia íntegra do expediente de titularidade pública do citado parque e da liña eléctrica de evacuación.

Con posterioridade recibiu a resolución da Xefatura Territorial da Consellería de Economía, Emprego e Industria de Lugo, de 20 de decembro de 2018, permitíndolle o acceso á información pública e á documentación solicitada.

Na queixa presentada ante esta institución solicita novamente esa información ambiental e tamén o exercicio do acceso á información ambiental presentada pola reclamante o 28 de decembro, en virtude da súa estimación de que existe silencio administrativo positivo, ao abeiro do artigo 24 da Lei 39/2015, do Procedemento administrativo común das administracións públicas.

Ademais destas solicitudes, a persoa promotora deste expediente presentou o 7 de febreiro un novo escrito de queixa sobre a información ambiental do parque eólico da Serra do Iribio. A este escrito achegaba copia da solicitude de información ambiental do citado parque, formulada ante a Dirección Xeral de Patrimonio Cultural da Consellería de Cultura o 2 de xaneiro. Recolle na mesma os cinco aspectos sobre os que reclama información, relativos aos proxectos do parque eólico, da instalación eléctrica e dos seus modificados, así como dos expedientes de autorización ambiental, autorización das instalacións e informes sectoriais, emitidos pola Consellería de Cultura, a de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda e a de Economía, Emprego e Industria, en relación co citado parque eólico da Serra do Iribio; e a reclamación formulada o día 5 de febreiro de 2019, sobre a execución do acceso á información pública ambiental. A citada queixa deu lugar á apertura do expediente Q/1482/19.

Por último, o 8 de febreiro ten entrada no rexistro un novo escrito de queixa sobre o parque eólico da Serra do Iribio. Adxunta unha copia da solicitude de información ambiental presentada, o día 2 de xaneiro, ante a Dirección Xeral de Calidade Ambiental e Cambio Climático da Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda. A devandita solicitude estrutúrase en cinco apartados, con un contido material semellante aos anteriores: copia dos proxectos sectoriais de incidencia supra municipal do citado parque eólico e os seus modificados; do proxecto de infraestrutura eléctrica, así como dos expedientes de autorización ambiental, de autorización das instalacións e dos informes sectoriais emitidos



polas Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda e de Economía, Emprego e Industria.

A práctica identidade material existente no contido da información ambiental solicitada derivase da simple comparación da documentación presentada ante a Xefatura Territorial da Consellería de Economía, Emprego e Industria de Lugo e ante a Dirección Xeral de Calidade Ambiental e Cambio Climático da Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda.

Xa que logo, cómpre ter en conta que as administracións públicas na súa actuación deben respectar, entre outros principios, o de racionalización e axilidade nos procedementos administrativos e nas actividades materiais de xestión; economía, suficiencia e adecuación estrita dos medios aos fins institucionais; eficiencia na asignación e utilización dos recursos públicos e cooperación, colaboración e coordinación entre as administracións públicas (artigo 3.1 da Lei 40/2015, de réxime xurídico do sector público).

Á vista do contido dos escritos, requiriuse á Dirección Xeral de Enerxía e Minas unha información acaída, recadando os informes sectoriais que considerase procedentes; acumular os expedientes de queixa Q/1482/19 e Q/1483/19 ao Q/2/19 e non admitir a trámite, por ser o seu contido material repetitivo, o escrito de 8 de febreiro.

Entre o 2 de xaneiro e o 13 do mesmo mes, a mesma persoa presentou solicitudes relativas aos informes ambientais do parque eólico da Serra do Iribio, que deron lugar á apertura das queixas, Q/2/19, Q/20/19, /1477/19 e Q/1483/19, con un contido material que garda unha identidade substancial ou íntima conexión entre elas. Mais a reclamante expresou a súa absoluta oposición a que esta institución instara da Dirección Xeral de Industria e Enerxía a tramitación das solicitudes de información ambiental cando estivesen dirixidas a outras administracións malia seren idénticos os seus contidos (motivos 4º e 5º).

Certo é que modula esta afirmación cando no apartado segundo di “non poñemos absolutamente ningunha obxección a acumulación das diferentes queixas nun único expediente, sempre e cando se realicen os requirimentos e recomendacións solicitados a todas e cada unha desas autoridades publicas, e aínda que conxuntamente se tramiten todas elas”.

Porén, o escrito remitido pola reclamante o 1 de novembro de 2018 ía dirixido á xefatura territorial da Consellería de Economía, Emprego e Industria de Lugo, e o secretario xeral técnico da citada consellería procedeu á apertura do citado expediente, por ter asignada a devandita competencia, de acordo co Decreto da Xunta de Galicia 135/2017, do 28 de



decembro, que estableceu a estrutura organizativa da citada consellería, en particular, no seu artigo 5, que relaciona as competencias e atribucións da secretaria xeral

Xunto a isto, o Plan específico de apoio para a urxente autorización de Parques Eólicos na Comunidade Autónoma de Galicia, adscíbese á Subdirección Xeral de Enerxía, dependente da Dirección Xeral de Enerxía e Minas. Tamén correspóndenlle a esta subdirección, baixo a dependencia xerárquica do director xeral de Enerxía e Minas, “as funcións relacionadas coa planificación, ordenación, fomento e inspección, no relativo á enerxía, ás instalacións de gas, eléctricas, térmicas, ás infraestruturas enerxéticas, ás enerxías renovables e á eficiencia enerxética”.

Por último, notificóuselle a resolución da Xefatura Territorial da Consellería de Economía, Emprego e Industria de Lugo, do 20 de decembro de 2018, con ofrecemento dos recursos procedentes, e da que a reclamante tiña coñecemento.

O resultado destas solicitudes xenéricas, extensas e repetitivas, colapsan o normal funcionamento do órgano principal competente para facilitar a información principal requirida. Neste caso, a Secretaría Xeral da Consellería de Economía, Emprego e Industria e as direccións centrais afectadas, que non poden -dentro dos prazos legais establecidos para a súa tramitación procedimental-, facilitar o exercicio de acceso á información ambiental.

Esta liña de repetición das solicitudes de acceso á información ambiental tivo reflexo na tramitación de 22 expedientes de queixa promovidos pola mesma asociación.

2. Comercio

Tramitáronse 11 expedientes de queixa en materia de comercio, dentro do marco xurídico configurado principalmente pola Lei autonómica 13/2010, reguladora do comercio interior de Galicia.

As reclamacións foron motivadas por defectos existentes en artigos adquiridos en establecementos comerciais; pola negativa a aceptar a súa devolución ou a levar a cabo a reparación durante o período de garantía; por irregularidades no exercicio da venda ambulante; polo funcionamento tardío do servizo de correos ou dunha mensaxería privada; pola apertura de establecementos comerciais ou de hostalería sen licenza de actividade, e por competencia 07/19 e Q/2021/19) por competencia desleal en establecementos do Camiño de Santiago no Concello de Palas de Rei, constando nos informes achegados a unha actividade municipal dilixente para a reposición da legalidade urbanística e a emisión dos preceptivos informes técnicos sobre ás solicitudes de licenza de actividade.



3. 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. Por outra parte, a Consellería de Economía, Emprego e Industria 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.

Cómpre destacar tamén a actividade controladora e colaboradora das asociacións privadas de consumidores e usuarios de bens e servizos.

Agrúpanse nesta subárea todos os expedientes tramitados no ámbito dos servizos públicos de subministración de auga e electricidade, no sector enerxético, na telefonía e as comunicacións, nos servizos financeiros e na supervisión da actuación do Instituto Galego de Consumo e da Competencia nas reclamacións que foron sometidas ás xuntas arbitrais. A oficina do Valedor do Pobo tramitou 46 expedientes de queixa.

Debemos destacar que, nalgúns dos 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.

En materia de subministro de auga, tramitáronse once expedientes de queixa relativos ao pago subsidiario da débeda por subministro de auga por falta de pago do inquilino; reclamacións ás empresas concesionarias por facturacións excesivas ou sen estar a vivenda ocupada; cambio non consentido de datos nun contrato de subministro de auga; fallos ou cortes de subministro ou filtracións a vivendas derivadas de avarías non resoltas. En dous expedientes as queixas referíanse á actuación de Augas de Galicia na reposición dun regato á súa configuración orixinal ou a súa inactividade para legalizar determinados aproveitamentos.

En materia de gas e electricidade tramitáronse dezaseis queixas sobre falta de subministro de puntos de luz para fincas edificables; problemas na conexión do servizo de gas natural; desacordos coa facturación ou as lecturas dos contadores; cortes de subministro por impago de facturas; falta de resposta ás reclamacións; incumprimento dun laudo arbitral sobre devolucións de alugueres de contadores eléctricos; filtracións de auga a un garaxe



por mor dos condutos dun centro de transformación de enerxía eléctrica de Naturgy ou denegación da solicitude dun punto de recarga para vehículo eléctrico de uso profesional.

Cómpre destacar que a Consellería de Economía, Emprego e Industria, con ocasión da investigación dunha queixa por irregularidades na subministración eléctrica e apagóns na zona de Cabral, en Vigo, informou que as Xefaturas Territoriais teñen competencia en materia do sector eléctrico en relación coa súa calidade tanto en relación coas incidencias, número de cortes e a súa duración, así como en relación coa tensión da mesma.

Unha vez que se identifica o punto de subministración solicítase á empresa distribuidora que facilite os rexistros de incidencias no que consten os cortes maiores de 3 minutos, para comprobar se se superaron os valores establecidos na norma para baixa tensión e con carácter anual, segundo o artigo 104.2 do Real Decreto 1955/2000, do 1 de decembro, polo que se regulan as actividades de transporte, distribución, comercialización, subministración e procedementos de autorización de instalación de enerxía eléctrica.

No caso de incumprimento por superar eses valores establecidos, a norma determina a obriga para os distribuidores de aplicar na facturación dos consumidores un desconto no primeiro trimestre do ano seguinte ao do incumprimento, segundo o establecido no artigo 105.2 do devandito Real Decreto 1955/2000.

A valoración e indemnización dos danos e perdas ocasionados polo incumprimento da calidade do servizo individual, se é o caso, poderán ser reclamados en vía civil, segundo o artigo 105.7 do devandito Real Decreto 1955/2000.

Como é habitual na actividade desta institución, insistimos na nosa actuación diante das empresas subministradoras en que están obrigadas a subministrar 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.

No suposto de interrupcións –á marxe daquelas 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 pagamento, 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, lles priva 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.

No expediente Q/2415/19, como consecuencia da nosa actuación, a Consellería de Economía, Emprego e Industria realizou unha proposta de mediación á empresa Naturgy. No mes de xuño de 2019, a empresa presentou un escrito de alegacións no que indicaba que a aplicación do bono social foi aprobada nese mesmo mes, o cal implicaba un 25% de desconto na tarifa eléctrica sobre un límite anual de 1380 kWh, o que lle foi comunicado á persoa que promoveu a queixa.

No expediente Q/948/18, tras un corte no subministro de auga, e avaliada polo servizos sociais, a situación de vulnerabilidade e de exclusión social da persoa que se dirixiu á institución e o seu estado de necesidade, formulouse ao Concello de Ferrol a recomendación de prolongar a rede de abastecemento de auga á vivenda da persoa interesada, perceptora dunha RAI, con cargo ao erario municipal, sen prexuízo de liquidar posteriormente o seu custe a quen adquira a vivenda embargada; impulsar a tramitación da RISGA e garantir que, no suposto de ter que abandonar a casa embargada, puidera ocupar unha vivenda de aluguer social.

Con respecto ao impulso na tramitación da RISGA, no informe emitido polo traballador social do Concello, consta que se presentou toda a documentación. En referencia á prolongación da rede de abastecemento de auga, a vivenda obxecto do expediente estaba embargada. No informe do Enxeñeiro municipal de data 9-11-2018, consta que a concesión de novas subministracións, en principio, debería ser asumido polos interesados, se ben en outras ocasións asumíunas o Concello. Figura tamén no mesmo que o propietario debe aportar o boletín de instalador, escritura de propiedade (ou documento que acredite a dispoñibilidade sobre o inmovible, documento que acredite a personalidade do contratante e licenza de primeira ocupación.

Neste suposto non constaba ningún dos documentos referidos, e o Concello manifestou que o problema non radicaba en asumir o custo da instalacións e da subministración de auga, senón que se descoñecía quen era o titular da vivenda nese momento. Xa que logo,



era preciso determinar a titularidade do inmovible, recadar a documentación e aportar orzamento da empresa EMAFESA, tendo en conta que a ampliación afectaría a un camiño privado e que implicaría o permiso dos seus propietarios.

En canto a concesión dunha vivenda de aluguer social, o Concello de Ferrol manifestou non ter ningunha neses momentos e que o acceso a vivendas de aluguer social pola vía da adxudicación directa é competencia do IGVS pertencente á Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda.

En materia de telefonía e comunicacións, houbo sete actuacións, a diferenza do que era habitual noutros exercicios, o que suxire unha mellor observancia dos dereitos dos usuarios na 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; o cambio de operador con conservación do número, no prazo máximo dun día laborable, sen poder ser transferido a outro operador sen a súa vontade, e o respecto ás condicións xerais da contratación.

A actividade do Instituto Galego de Consumo e da Competencia é obxecto de queixas polo atraso na tramitación e resolución de expedientes sometidos ás xuntas arbitrais de consumo da comunidade autónoma. En varios destes expedientes acudiuse ao sistema arbitral de consumo, porque é unha solución extraxudicial, voluntaria para as partes intervinientes, de carácter vinculante e executivo, gratuíta e rápida en comparación cos procedementos xudiciais. Estas vantaxes perden a súa efectividade ante unha demora superior na tramitación de máis de oito meses, como consecuencia da carencia de medios materiais e de recursos humanos dispoñibles para as ditas xuntas. Tramitáronse queixas tamén pola inacción do IGCC ante o incumprimento de laudos arbitrais.

Promovéronse tamén tres expedientes por FACUA, en nome dos respectivos consumidores pola demora na tramitación de reclamacións en materia de consumo sen ter información o reclamante do seu estado.

Como se pode comprobar no cadro que se inclúe de seguido, unha elevada porcentaxe destes expedientes conclúen positivamente sen teren que instar a súa corrección desde esta institución. En moitos casos realizase un labor de mediación coas empresas subministradoras para que fagan as oportunas comprobacións sobre os feitos obxecto de reclamación. Noutros moitos casos, por mor da nosa actuación, dáse curso inmediato ás reclamacións presentadas ante os servizos de atención ao cliente ou usuario que non tiñan sido respondidas.



IV. RESOLUCIÓNS E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE

1. Recomendacións, suxestións e recordatorios de deberes legais

Expediente	Motivo	Administración e Data	Resposta	Ligazón
Q/948/18	Subministración de auga a unha persoa en situación de vulnerabilidade e exclusión social	29/05/201 Concello de Ferrol	Parcialmente aceptada	Q/948/18

2. Investigacións concluídas positivamente

Nº Queixa	Asunto	Estado	Data
Q/2/19	Solicitud de información ambiental sobre o parque eólico	Conclusión positiva	14/03/2019
Q/3/19	Solicitud de información ambiental sobre o parque eólico	Conclusión positiva	11/03/2019
Q/4/19	Solicitud de información ambiental	Conclusión positiva	04/04/2019
Q/5/19	Solicitud de información ambiental	Conclusión positiva	04/04/2019
Q/7/19	Solicitud de información ambiental sobre parque eólico	Conclusión positiva	22/03/2019
Q/8/19	Solicitud de información ambiental sobre dereitos mineiros	Conclusión positiva	08/07/2019
Q/9/19	Solicitud de información ambiental sobre a concesión mineira	Conclusión positiva	27/03/2019
Q/10/19	Solicitud de información ambiental sobre varios dereitos mineiros	Conclusión positiva	27/03/2019
Q/34/19	Falta de resposta do Instituto Galego de Consumo e da Competencia a unha reclamación	Conclusión positiva	29/05/2019
Q/1018/19	Reprobación no Pleno do Concello de Aranga da xestión de Naturgy respecto ao bono social enerxético	Conclusión positiva	25/03/2019
Q/1181/19	Apertura dun local de cafetería sen licenza	Conclusión positiva	22/03/2019
Q/1464/19	Problemas en reclamacións por consumo excesivo	Conclusión positiva	28/03/2019
Q/1478/19	Solicitud de información ambiental	Conclusión positiva	11/03/2019



CAPÍTULO 3

RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: INDUSTRIA E COMERCIO

Nº Queixa	Asunto	Estado	Data
Q/1479/19	Solicitude de información ambiental	Conclusión positiva	04/04/2019
Q/1480/19	Solicitude de execución de acceso á información ambiental	Conclusión positiva	04/04/2019
Q/1481/19	Solicitude información ambiental	Conclusión positiva	04/04/2019
Q/1482/19	Solicitude información ambiental	Conclusión positiva	14/03/2019
Q/1483/19	Solicitude información ambiental	Conclusión positiva	14/03/2019
Q/1634/19	Niño de velutina e inacción do Concello	Conclusión positiva	29/03/2019
Q/1637/19	Falta de notificación nun procedemento administrativo	Conclusión positiva	02/04/2019
Q/1703/19	Cobro indebido de cantidades por conexión ADSL	Conclusión positiva	24/05/2019
Q/1773/19	Falta de convocatoria das probas para guía turístico	Conclusión positiva	27/05/2019
Q/1815/19	Queixa contra o Instituto Galego de Consumo e da Competencia por reclamación	Conclusión positiva	11/06/2019
Q/1960/19	Solicitude liberación dun terminal telefónico	Conclusión positiva	08/04/2019
Q/2003/19	Sondeos realizados nunha finca da súa propiedade	Conclusión positiva	24/05/2019
Q/2087/19	Corte de subministro de auga a un veciño tras cederlle terreo ao Concello	Conclusión positiva	03/05/2019
Q/2188/19	Reclamación ante o Instituto Galego de Consumo e da Competencia por compra de material defectuoso	Conclusión positiva	04/09/2019
Q/2521/19	Erro na lectura do contador de consumo de gas	Conclusión positiva	27/11/2019
Q/2527/19	Desacordo coa xestión do equipo de medida de consumo eléctrico e cobro de consumos estimados	Conclusión positiva	27/11/2019
Q/2532/19	Falta de resposta a un recurso de reposición ante o IGAPE pola renovación dunha axuda	Conclusión positiva	27/06/2019
Q/2562/19	Obriga de pasar a ITV semestralmente dunha autocaravana	Conclusión positiva	08/07/2019
Q/2592/19	Reclamación por falta de reparación dun ordenador en garantía	Conclusión positiva	27/11/2019



Nº Queixa	Asunto	Estado	Data
Q/2715/19	Falta de resolución a dúas reclamacións de consumo eléctrico	Conclusión positiva	27/11/2019
Q/2822/19	Pago subsidiario da débeda por subministro de auga por impago do inquilino	Conclusión positiva	21/11/2019
Q/2865/19	Falta de resposta para acometida de auga	Conclusión positiva	27/11/2019
Q/3030/19	Avaría de auga sen solucionar e filtracións continuas na súa vivenda	Conclusión positiva	08/11/2019





RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: AGRICULTURA, GANDERÍA, PESCA E MEDIO RURAL



CSV: BOPGDSPGKvIG0Fneg3
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

I. INTRODUCCIÓN

No exercicio de 2019, á área de traballo desta institución que se ocupa de supervisar a actuación das administracións públicas galegas nos sectores produtivos da agricultura, a gandería e a pesca –todos eles de grande peso na economía da nosa comunidade– engadiuse o apartado de medio rural. A xustificación desta decisión na organización do traballo da institución nesta nova etapa está en prestar unha particular atención a un medio de vida no que se desenvolven máis de cen mil galegos e galegas en Concellos de menos de 2.000 habitantes e, polo tanto, cun nivel de servizos públicos precario.

Nas últimas estatísticas do IGE, confírmase o elevado índice de persoas que viven en núcleos rurais de pequeno tamaño e que nos datos desagregados por idade, a taxa de mulleres vaise incrementando notablemente nas franxas de idade de 65 a 90 anos ou máis. O medio rural é, xa que logo, a contorna vital de moitas mulleres maiores con circunstancias moi específicas: nas súas pensións, na atención da súa dependencia, nas súas condicións materiais de vida, nos servizos sanitarios que precisan, na soidade...

Unha das actuacións xa iniciadas é a elaboración dos informes previos para o obradoiro preparatorio das vindeiras xornadas de coordinación de Defensores del Pueblo de España que ten como tema os problemas da prestación do servizo público de saúde en sentido amplo (incluíndo a atención farmacéutica, o transporte sanitario, as urxencias, etcétera) no medio rural.

Por iso, o medio rural e máis especificamente, a actividade das administracións públicas galegas respecto das persoas que viven nel, é unha actuación prioritaria nesta etapa da institución.

Tamén se prioriza o apoio á esencial presenza feminina na agricultura, na gandería e na pesca, sectores nos que a aportación das mulleres segue a ser fundamental pero que teñen unha presenza moi reducida nos ámbitos de toma de decisións e, xa que logo, na relación cos órganos administrativos competentes. Para iso se planificarán visitas a determinadas zonas e comarcas, principalmente nas provincias de Ourense e Lugo, que acumulan unha salientable taxa de poboación en pequenos núcleos rurais, e ás reunións coas asociacións de mulleres no rural.

No obxectivo prioritario de apoiar a defensa dos dereitos das mulleres do mar, mariscadoras, bateiras, redeiras, mariñeiras, traballadoras das fábricas e investigadoras, mulleres que desde sempre compatibilizaron o traballo dos seus fogares cun traballo que empeza a profesionalizarse e contar con protección no réxime especial de traballadores do mar da Seguridade Social, publicouse na pestana da nosa web “Falamos de feminismo” un



traballo académico desde a perspectiva do Dereito laboral sobre as mulleres do mar. Ponse o foco, entre outras cuestións, en que o catálogo normativo de enfermidades profesionais segue excluindo ás traballadoras da pesca e, en xeral, aos oficios feminizados; ou na necesidade de recoñecer coeficientes redutores da idade de xubilación ás redeiras que, debido a unha longa vida profesional expostas a riscos non controlados, dificilmente logran permanecer activas e terminan apartándose do emprego prematuramente, accedendo a pensións de incapacidade permanente por continxencias comúns.

Xunto a estes eidos de traballo na pedagogía de dereitos e na proactividade da institución da Valedora do Pobo, continuamos a supervisión da actividade das administracións nos problemas habituais como a concentración parcelaria, a limpeza e roza de fincas rústicas situadas á carón de vivendas ou núcleos de poboación ou plantacións sen respectar as distancias mínimas, e naquelas actuacións dirixidas a garantir a seguridade de persoas e bens fronte ao risco dos incendios.

Neste apartado introdutorio, desexamos poñer en valor o nivel da investigación galega no traballo realizado por CETMAR, que desenvolveu ou participou en proxectos cuxo montante económico global acadou os 309 millóns de euros, co que esta fundación acadou en 2019 un total acumulado de 339 proxectos e prestou 179 encomendas de servizo desde a súa apertura, resultando un esencial instrumento no eido da cooperación e colaboración en innovación e axuda ao desenvolvemento.

Cómpre celebrar tamén, no marco das actividades de loita contra a contaminación mariña, que a Xunta impulsou o primeiro plan de continxencias das Illas Atlánticas para coordinar a resposta ante posibles casos de contaminación mariña accidental. Neste plan participan de forma directa as Consellerías de Medio Ambiente e do Mar, o INTECMAR, a Universidade de Vigo e o CETMAR, e colaboraron na elaboración do protocolo co fin de mellorar a protección do único parque nacional declarado na comunidade, incluíndo esta planificación unha análise de riscos específica de todos os arquipélagos, dispoñendo a estrutura organizativa que se activaría en caso necesario e ditando os procedementos de limpeza e descontaminación a seguir. O documento é o único de España deseñado para unha zona con este nivel de protección medioambiental.



II. DATOS CUANTITATIVOS

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	95		95	
Admitidas	93	97,87 %	93	97,87 %
Non admitidas	2	2,13 %	2	2,13 %
Remitidas ao <i>Defensor del Pueblo</i>	0	0%	0	0%

Dúas queixas foron inadmitidas pola modificación dunha finca de reemprazo en concentración parcelaria sen actuar previamente diante da administración competente, e polo desacordo coa actuación do ex presidente da CMVMC de Portela, no Concello de Barro, por estar a situación sometida ao coñecemento dos órganos xudiciais.

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	67	72,04%	67	72,04%
En trámite	26	27,96%	26	27,96%

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2019, a situación actual é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2018	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2019
2016	2	0	2	2	0
2017	4	0	4	4	0
2018	39	0	39	36	3



III. ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN

1. Agricultura

Neste ámbito, cómpre supervisar o cumprimento das normativas de prevención e defensa contra os incendios forestais de Galicia, de mobilidade de terras, de montes de Galicia, de caza, e 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.

A. Incumprimentos da normativa de prevención de incendios forestais

A finais do ano 2018 abriuse unha actuación de oficio ante a Consellería de Medio Rural que foi concluída no exercicio de 2019. Nos informes das anualidades correspondentes a 2016 e 2017 esta institución salientaba as devastadoras consecuencias dos lumes deses anos. Os incendios do mes de outubro de 2017 causaron catro mortos; afectaron a 137 Concellos; 2.400 persoas tiveron que ser desaloxadas das súas vivendas e máis de 49.000 hectáreas foron queimadas.

Eses incendios, como daquela se salientou, tiveron incidencia en dous sectores produtivos: no ámbito rural foi necesario reparar danos en infraestruturas de titularidade pública e privada en pistas forestais, en captación de augas e depósitos, en peches, en bebedoiros e en alpendres, con perda total ou parcial da produción agrícola dalgunhas explotacións, e morte de gando e perda de colmeas de explotacións apícolas. Nos bancos marisqueiros, tivéronse que tomar as medidas necesarias para evitar que os residuos dos incendios e os derivados da erosión dos terreos, puidesen afectar á acuicultura e ás rías.

Transcorrido un ano, tivemos coñecemento do ditame da Comisión especial non permanente de estudo e análise das reformas de política forestal, de prevención e extinción de incendios forestais e do Plan Forestal de Galicia, aprobado o 31 de xullo de 2018 e publicado no Boletín Oficial do Parlamento de Galicia nº 364, do 20 de agosto. No Pleno do Parlamento, na sesión do 4 de outubro de 2018, na pregunta oral formulada polo portavoz do Grupo Parlamentario de En Marea ao Presidente da Xunta de Galicia, deuse conta das 30 medidas adoptadas polo goberno para reparar as consecuencias destes incendios forestais do mes de outubro de 2017, que tiveron a cualificación de excepcionais.



Con baseamento no exposto, solicitamos a colaboración institucional para ser informados sobre a situación das medidas adoptadas. Foron recibidos e analizados os informes elaborados pola Dirección Xeral de Gandería, Agricultura e Industrias Agroalimentarias, do 30 de xaneiro de 2019; pola Dirección Xeral de Desenvolvemento Rural, do 18 de febreiro de 2019; pola Axencia Galega de Desenvolvemento Rural (AGADER), do 13 de marzo de 2019 e pola Dirección Xeral de Defensa do Monte, do 8 de marzo de 2019, quedando todos eles integrados na actuación de oficio.

Dos 95 expedientes tramitados nestas áreas no ano 2019, a meirande parte, en número de 58, referíanse a denuncias por falta de limpeza de fincas, non só privadas senón en moitos casos, de titularidade municipal. A casuística é moi ampla, pero, en xeral, conclúense positivamente un alto índice destes expedientes, como se comproba na táboa que se engade ao final desta área, xa que ao recibir a solicitude de informe por parte desta institución, os Concellos se poñen en contacto cos propietarios das parcelas e lles lembran a obriga de mantelas nas condicións esixidas pola Lei 3/2007, do 9 de abril, de prevención e defensa contra os incendios forestais de Galicia, coa redacción consolidada a día de hoxe.

Noutras ocasións emítense bandos nos que se recorda que é obrigatorio para as persoas responsables xestionar a biomasa vexetal nunha franxa de 50 metros, medida dende o límite do solo urbano ou do solo de núcleo rural, incluíndo, no seu caso, a retirada de especies arbóreas antes de que finalice o mes de maio de cada ano. Nesta franxa de 50 metros non poderá haber (salvo casos excepcionais) árbores das especies sinaladas na disposición adicional terceira desta Lei: piñeiro do país, mimosa, acacia negra, eucalipto, queiroga, carqueixa, xesta, breixo, fieita, silva, toxo,

Do mesmo xeito, é habitual que os Concellos, sobre todo os de tamaño medio, fagan constar a excesiva carga de traballo coa que contan as oficinas técnicas, que provocan unha lentitude nos expedientes urbanísticos e administrativos: Malia isto, tras a intervención desta institución adoita darse prioridade aos expedientes de limpeza de fincas dado o risco evidente para a seguridade das persoas e das explotacións derivado dos incendios forestais.

B. Queixas pola falta de participación pública no proceso de planificación do monte galego

Tramitáronse este ano catro expedientes (Q/1818/19; Q/1859/19; Q/1901/19 e Q/2044/19) ante a secretaría xeral técnica da Consellería do Medio Rural co obxecto de coñecer o proceso aberto de participación xeral e intersectorial para a aprobación da 1ª revisión do Plan Forestal de Galicia. En todos os caos, os expedientes foron promovidos por



representantes de organizacións de defensa ecolóxica e ambiental ou de fomento do deseño sostible.

Coincidían as queixas en que “o documento de revisión do Plan Forestal de Galicia (RPF), que se blindou para futuras intervencións da cidadanía, adoece dunha falla de respecto á capacidade de participar da cidadanía galega. O procedemento seguido non promove a participación pública. De feito, a documentación non se atopa facilmente na páxina web da Xunta, non presenta resumos que faciliten a súa comprensión, non existe un modelo de alegacións ou de participación para cubrir, nin se indica a quen llelo pode dirixir a cidadanía galega. É moi difícil facer unha suxestión ao Plan e imposible participar na súa elaboración.”

A administración informou que a primeira revisión do Plan Forestal de Galicia é un plan emanado dun proceso iterativo de planificación, aplicación, seguimento e avaliación da política forestal en Galicia, que tivo carácter aberto, de participación xeral e intersectorial, co obxectivo final de mellorar a xestión forestal sustentable. Isto requiriu tanto unha tramitación administrativa por parte da administración autonómica, coma dun procedemento de avaliación ambiental. A anterior Dirección xeral de Ordenación Forestal (DXOF), ante a necesidade de revisar o Plan Forestal de Galicia e coa finalidade de propiciar a participación social na toma de decisións, promoveu a creación, en maio de 2014, dun Grupo de Traballo do Consello Forestal integrado por 26 organismos e colectivos representantes dos axentes sociais, económicos e ambientais implicados no sector forestal galego.

Este grupo de traballo reuniuse en 13 ocasións, de febreiro a novembro de 2015. O 16 de abril de 2016, como resultado deste proceso participativo, foron aprobadas as directrices estratéxicas do Grupo de Traballo do Consello Forestal de Galicia para a Revisión do PFG co obxecto de ser integradas na primeira Revisión do PFG. Simultaneamente aos traballos realizados por este grupo, a dirección xeral elaborou en xaneiro de 2016 unha análise e diagnóstico técnico do monte e do sector forestal galego segundo o disposto artigo 72.1 da Lei 7/2012, do 28 de xuño, de montes de Galicia.

Con este material de análise e diagnóstico iniciouse un proceso de participación interna mediante trinta sesións temáticas no seo da DXOF nas que interviñeron responsables das diferentes áreas da Administración Forestal. Neste proceso contrastaron e validaron o diagnóstico elaborado e integraron propostas da Administración e do sector forestal, con base nas anteditas directrices estratéxicas do grupo de traballo.

Este proceso deu como resultado a proposta da primeira Revisión do Plan Forestal de Galicia e iniciouse a súa tramitación. En decembro de 2017 remitiuse a proposta/borrador da primeira Revisión do Plan Forestal de Galicia ao sector forestal a través do Consello



Forestal, para establecer un período de achegas. Neste período que rematou o 30 de xaneiro de 2018 só se recibiron as alegacións da Federación Ecoloxista Galega.

Co obxecto de recoller máis achegas, a DXOF, organizou dúas novas xuntanzas con diferentes colectivos, nas que se informou dos trámites realizados. Tamén, presentou unha "Comisión especial de estudo e análise das reformas da política forestal, de prevención e extinción de incendios forestais e do Plan Forestal de Galicia", avaliando a experiencia acumulada dende 2006 e, especificamente, a extraordinaria vaga de lumes que vén de sufrir Galicia en outubro de 2017" do Parlamento de Galicia ao borrador da primeira Revisión do PFG.

O borrador foi modificado en base ás alegacións recibidas, e o seu resultado foi a versión inicial da Revisión do Plan Forestal de Galicia. En xullo de 2018, a Consellería do Medio Rural publicou a Orde de 28 de xuño de 2018 pola que se aproba inicialmente a primeira revisión do Plan Forestal de Galicia e se abre o trámite de información pública. Iniciado, polo tanto, o trámite de información pública e consulta ás Administracións públicas afectadas e as persoas interesadas, segundo o disposto nas indicacións do Documento de Alcance, a DXOF remitiu un exemplar ou comunicación a 37 administracións públicas e a 21 grupos ou asociacións.

Como resultado do trámite de consultas, recibíronse 10 informes sectoriais e 7 respostas por parte do público interesado. En total, no período no que a la revisión do Plan Forestal de Galicia foi sometido a información pública, foron formuladas 72 alegacións (24 asociacións, 43 particulares, 4 Comunidades de Montes veciñais en man común e 1 empresa), do que se acreditou a participación pública na súa elaboración.

Varios expedientes promovidos por particulares amosan o seu desacordo polo incumprimento das distancias mínimas entre plantacións e terreos ocupados por instalacións industriais, vivendas e infraestruturas que veñen establecidas na lexislación vixente. En xeral, iniciada a nosa actividade de supervisión, solicítase do Distrito Forestal correspondente á zona, un informe sobre os feitos denunciados.

En varios expedientes o informe emitido pola gardería forestal indica que, efectivamente, a parcela denunciada incumpre o disposto na Lei de Montes de Galicia tanto pola distancia da plantación á parcela lindeira como por plantación de eucaliptos en zona de frondosas. Os informes adoitan achegar os requirimentos dirixidos aos propietarios das parcelas infractoras, instándolles a que no prazo de tres meses desde a recepción do mesmo retiren todo o arborado que se atope a menos de 2 metros da parcela colindante.



Ínstaselles tamén para todos os exemplares de eucalipto plantados, advertindo expresamente ao infractor de que no caso de non actuar da maneira indicada, poderase proceder á execución subsidiaria á súa costa, así como acordar a iniciación de procedemento sancionador por comisión das infraccións recollidas no art.128 (i) 2 e 5 da Lei 7/2012 de Montes de Galicia (Q/1095/1999).

Infórmase que se está a analizar a apertura do procedemento sancionador ou, noutros casos, das sancións impostas, como no caso da Q/2387/19, na que non se cumprían as distancias cun solo rústico de especial protección agropecuaria, esclarecendo a administración a alegación de que unha plantación non é unha repoboación nin un rexenerado atendendo a súa definición contida no artigo 8.29 da Lei 7/2012, segundo a cal unha repoboación forestal é a introdución de especies forestais arbóreas ou arbustivas nun terreo mediante sementa ou plantación, engadindo que pode ser forestación ou reforestación.

C. Os expedientes de concentración parcelaria

Neste ámbito, coñecemos oito expedientes de queixa sobre procesos de concentración parcelaria que se desenvolven no marco normativo da Lei autonómica 4/2015, de Mellora da estrutura territorial agraria de Galicia.

A motivación das súas reclamacións é diversa: a falta de execución dunha vía proxectada na concentración; a desconformidade coa adxudicación de parcelas de substitución; erro na descrición da finca; a rectificación posterior dun acordo de concentración; a colocación incorrecta de marcos e a lentitude no desenvolvemento das zonas de concentración.

Pola importancia que ten a entrega de leiras de substitución da concentración parcelaria para o sector agropecuario, cómpre instar da administración o axuste á previsión existente de finalizar as 128 concentracións decretadas no ano 2020.

2. Gandería

Este ano non se tramitaron expedientes relativos á situación das explotacións gandeiras.

3. Pesca

Como indicamos noutros informes ao Parlamento, debemos ter presente que Galicia é a comunidade autónoma máis importante en materia pesqueira da Unión 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 legislativo dinámico e unha organización administrativa que garanta a prestación de servizos en cada un dos sectores que integran esta área pesqueira.

Este ano foi aprobado o Regulamento europeo que dispón as medidas técnicas aplicables á pesca, e que regula as condicións do exercicio da pesca e as características fundamentais dos aparellos a empregar. Aprobáronse os novos TAC e cotas para 2020, coas dificultades desta negociación coas autoridades europeas pero resultando que, no global de todos os TAC nos que Galicia ten cotas, se manteñan practicamente as mesmas posibilidades de pesca ca en 2019.

Resulta preciso seguir intensificando os esforzos para concienciar ás autoridades europeas do impacto que as súas decisións teñen en moitas familias galegas e que ao tomalas avalíen tanto os aspectos medioambientais coma os económicos e sociais.

No eido do marisqueo foi aprobado o decreto que impulsa a xestión sustentable do marisqueo en Galicia e axiliza a tramitación administrativa neste ámbito. Esta nova normativa que regula a conservación e explotación dos recursos marisqueiros e das algas, inclúe un novo concepto de plans de xestión con obxectivos a tres anos, prorrogándose os plans actuais ata a entrada en vigor dos primeiros plans de xestión trianual para marisqueo de recursos xerais no período 2021-2023 e os primeiros de recursos específicos entre os anos 2022 e 2024.

Tamén se poderán aprobar plans de xestión de vixencia inferior a tres anos e dentro das actividades de marisqueo inclúese a realización de turismo mariño polos mariscadores en apoio do uso sustentable dos recursos.

Dos expedientes tramitados cómpre destacar oito queixas (Q/4128/18 a Q/Q/4135/18) concluídas este ano sobre falta de resolución expresa a expedientes sancionadores en materia de recursos pesqueiros. Por parte desta institución, solicitouse información á Consellería do Mar sobre o estado de tramitación dos expedientes de responsabilidade patrimonial interpostos en xullo de 2018 por oito membros da *Confraría de Pescadores La Anunciada* de Baiona, tras a requisa de capturas nas que, feito o correspondente procedemento, o instrutor do expediente administrativo acordou a proposta de arquivo do expediente sancionador por non existiren conducta infractora.

En contestación á dita solicitude, a Vicesecretaría Xeral remitiu a información solicitada mediante o informe elaborado pola xefa do Servizo Técnico Xurídico, no que se informa



que con data do 19 de xaneiro de 2019 se acordou admitir a trámite as reclamacións e se nomeou instrutora. Examinada a información asinada pola xefa do Servizo Técnico Xurídico, acredítase que se abriu expediente en materia de responsabilidade patrimonial, ao abeiro do artigo 91 da Lei 39/2015. Acredítase tamén que a instrutora do expediente solicitou o informe procedente á Subdirección xeral de Costas e que se formularía a correspondente proposta de resolución, dentro do prazo máximo de seis meses. Deste xeito, a nosa intervención determinou o impulso da actuación administrativa na resolución dos expedientes.

4. Medio rural

No espazo rural, como xa apuntamos, desenvólvese en Galicia un conxunto de actividades relacionadas e equilibradas, no que as funcións produtivas deben convivir en harmonía con irrenunciabes obxectivos nun Estado de benestar: 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 e a fixación da poboación no territorio rural xunto coa mellora dos servizos postos á súa disposición.

Culmina o vindeiro exercicio o Plan de Desenvolvemento Rural (en diante PDR) para o período 2014-2020, que impulsa 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).

No que atinxe a problemas xerais no medio, tramitouse unha queixa relativa á falta de presenza dos colectivos ambientalistas e animalistas no protocolo de control de xabarís en Lugo e novamente a cuestión das avespas velutinas e a retirada continua de niños de velutinas en fincas.



IV. RESOLUCIÓNS E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE

1. Recomendacións, suxestións e recordatorios de deberes legais

Non se formularon resolucións nesta área xa que houbo unha notable colaboración das entidades locais cando esta institución abriu as súas investigacións por mor das queixas, resolvéndose a meirande parte dos expedientes sen termos que presentar resolucións.

2. Investigacións concluídas positivamente

Nº Queixa	Asunto	Estado	Data
Q/1076/19	Falta de resposta a unha reclamación para o cumprimento da normativa sobre incendios por masas forestais a carón da súa vivenda	Conclusión positiva	04/04/2019
Q/1095/19	Lexislación dunha plantación de eucaliptos	Conclusión positiva	25/03/2019
Q/1170/19	Limpeza de fincas	Conclusión positiva	05/03/2019
Q/1476/19	Falta de limpeza da vía pública por mor dos animais de compañía	Conclusión positiva	06/06/2019
Q/1489/19	Solicitude de información ambiental sobre incendios	Conclusión positiva	31/05/2019
Q/1690/19	Falta de presenza dos colectivos ambientalistas e animalistas no protocolo de control de xabarís	Conclusión positiva	12/04/2019
Q/1818/19	Proceso de planificación público do monte galego	Conclusión positiva	29/05/2019
Q/1859/19	Proceso de planificación pública do monte galego	Conclusión positiva	29/05/2019
Q/1861/19	Falta de axudas por danos, peches e seguros agrarios	Conclusión positiva	18/06/2019
Q/1901/19	Participación pública na planificación do Monte Galego	Conclusión positiva	29/05/2019
Q/1903/19	Regulamento específico para os cabalos salvaxes	Conclusión positiva	11/06/2019
Q/1977/19	Limpeza e tala de árbores a carón dunha vivenda	Conclusión positiva	03/06/2019
Q/2044/19	Participación pública na planificación do monte galego	Conclusión positiva	29/05/2019
Q/2051/19	Roza e limpeza urxente dunha finca	Conclusión positiva	13/01/2020
Q/2187/19	Denuncia por plantación de eucaliptos sen roza de maleza tras a corta	Conclusión positiva	06/06/2019
Q/2207/19	Obriga de contar con botiquín nunha embarcación	Conclusión positiva	06/05/2019
Q/2265/19	Falta de limpeza duns solares a carón dunha vivenda e falta de alumeado na rúa	Conclusión positiva	31/05/2019
Q/2285/19	Falta de autorización na explotación de parcelas	Conclusión positiva	18/06/2019



Nº Queixa	Asunto	Estado	Data
Q/2301/19	Incumprimento do tempo máximo dun plan experimental de pesca e uso ilegal de equipos de mergullo	Conclusión positiva	03/06/2019
Q/2313/19	Falta de limpeza da finca contigua á súa propiedade	Conclusión positiva	21/06/2019
Q/2358/19	Colmea de avespas colocada á carón de fincas e canle de rego	Conclusión positiva	13/06/2019
Q/2359/19	Falta de limpeza dunha finca á carón dun edificio de vivendas	Conclusión positiva	15/01/2020
Q/2387/19	Denuncia para a retirada duns piñeiros	Conclusión positiva	14/11/2019
Q/2388/19	Falta de limpeza da maleza nunha finca	Conclusión positiva	13/01/2020
Q/2606/19	Falta de limpeza dunha finca	Conclusión positiva	14/11/2019
Q/2652/19	Falta de limpeza e abandono dunha parcela a carón dunha vivenda	Conclusión positiva	07/11/2019
Q/2673/19	Falta de limpeza dunha finca e altura das árbores	Conclusión positiva	07/11/2019
Q/2689/19	Falta de limpeza dunha finca colindante	Conclusión positiva	11/07/2019
Q/2937/19	Falta de limpeza dunha finca	Conclusión positiva	13/01/2020
Q/2999/19	Situación das árbores dunha finca municipal	Conclusión positiva	15/01/2020
Q/4256/19	Distancias entre plantacións forestais	Conclusión positiva	15/01/2020
Q/4334/19	Falta de resposta á solicitude de patrón de navegación básica	Conclusión positiva	02/10/2019
Q/4564/19	Falta de limpeza da finca a carón dunha vivenda	Conclusión positiva	13/01/2020
Q/5645/19	Falta de resposta dun Concello ás solicitudes dun veciño sobre limpeza de fincas	Conclusión positiva	15/01/2020
Q/5657/19	Paralización da concentración parcelaria	Conclusión positiva	15/01/2020
Q/5959/19	Falta de resposta do Concello a un escrito sobre incumprimento da lei en materia de incendios.	Conclusión positiva	15/01/2020
Q/6101/19	Limpeza de maleza na finca colindante	Conclusión positiva	15/01/2020





RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: INCLUSIÓN SOCIAL



CSV: BOPGDSPGKvIG0Fneg3
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

I. INTRODUCCIÓN

Nesta área coñécense as cuestións que afectan as persoas en situación de vulnerabilidade, exclusión ou risco de exclusión social, en concreto as que teñen orixe no tratamento dos seus dereitos ás prestacións e servizos, como as rendas de inclusión social, as axudas de inclusión, as pensións non contributivas ou as axudas municipais de inclusión. Tamén se trata a atención integral que corresponde aos servizos sociais comunitarios.

Algúns deses servizos e prestacións atópanse previstos legalmente e recoñécense como dereitos subxectivos das persoas afectadas, mentres que outras prestacións dependen da normativa e os programas aprobados. En calquera caso, todas as previsións de protección social ante situacións de vulnerabilidade derivan da necesidade de facer efectivo un dereito constitucional, o previsto no artigo 41 da Constitución, que sinala que os poderes públicos garantirán a asistencia e prestacións sociais suficientes ante situacións de necesidade, especialmente no caso de desemprego.

No ámbito das prestacións sociais en Galicia este ano destaca a aprobación do Decreto 14/2019, do 31 de xaneiro, de desenvolvemento da Lei 10/2014, de inclusión social de Galicia, no relativo á tramitación da RISGA (Renta de Integración Social de Galicia) e das axudas de inclusión social. A súa necesidade indicouse, pola nosa banda, en diferentes ocasións. Achega importantes novidades tamén demandadas e que se pormenorizan no comentario desta área.

Outro dos ámbitos materiais desta ámbito é a supervisión da actuación das administracións na garantía dos dereitos das persoas con diversidade funcional. Mesmo se supervisan as tarefas que neste ámbito corresponden a suxeitos privados, como empresas que prestan servizos esenciais ou comunidades de veciños, de forma directa ou, se é preciso, a través da análise da actuación das administracións competentes. Neste caso, a función desenvolvida ten por obxecto a preservación do dereito recoñecido no artigo 49 da Constitución, que prevé a obriga dos poderes públicos de realizar unha política de prevención, tratamento, rehabilitación e integración das persoas con discapacidade física, psíquica e sensorial, ás que prestarán a atención especializada que requiran e ampararán especialmente para que gocen dos dereitos que o Título I outorga a toda a cidadanía.

Para coñecer a ampla gama de problemáticas que afectan ás persoas con discapacidade contamos coa colaboración das entidades de defensa dos seus dereitos, coas que mantemos canles abertas e permanentes de diálogo.

Na análise dos dereitos das persoas con diversidade funcional este ano tivo especial relevancia para a institución a comparecencia da Valedora do Pobo na Comisión non



Permanente para o seguimento das políticas relativas á discapacidade e elaboración de novas propostas a prol da integración das persoas con discapacidade. Por esa causa no presente informe damos conta íntegra da comparecencia, na que se expón a evolución dos dereitos, o estado actual do seu recoñecemento e efectividade e o moito que aínda queda por facer.

O outro grande espazo de análise que se inclúe nesta área é o relativo á autonomía persoal e á atención á dependencia. Nesta ámbito desenvólvese o tratamento da aplicación da lei de dependencia, con especial referencia á situación dos servizos e prestacións que nela se contemplan. Analízanse polo miúdo todas as cuestións relativas ás valoracións de dependencia, aos servizos residenciais e de día, aos servizos de axuda no fogar, ás libranzas vinculadas aos servizos, e as libranzas para coidados na contorna familiar.

Pero para a avaliación da vulnerabilidade e a inclusión social non é dabondo facelo só mediante o repaso das actuacións dos órganos especificamente dedicados aos ámbitos que antes sinalamos. É preciso facer unha pescuda transversal que chegue a case todas as áreas das administracións, en especial as que xestionan as políticas de vivenda, as medidas contra os desafiuzamentos, a pobreza enerxética, a educación inclusiva, as políticas de fomento do emprego, e outras moitas. Porén, por necesidades de sistemática, cada un deses aspectos específicos trátanse nas súas respectivas áreas, aínda que ben puideran formar parte desta.

Para coñecer o estado de todas as cuestións que forman parte desta ampla e relevante área debemos destacar a boa colaboración da Consellería de Política Social, a máis concernida, pero tamén das outras con competencias no ámbito social, e da práctica totalidade das administracións locais, que xogan un papel fundamental na orientación, tramitación, e, en ocasións, prestación de servizos e axudas.

Como xa apuntamos, tamén procuramos a colaboración das entidades de defensa dos dereitos das persoas con diversidade funcional e/ou dependencia, das persoas en exclusión ou en risco de exclusión social, e en xeral de todas as persoas vulnerables por calquera causa.

Neste senso, mantivemos contactos coas principais entidades, como CERMI, COGAMI, Federación de asociacións de persoas xordas de Galicia, FADEMG-Plena Inclusión, ONCE, FEGADACE, FEAFES Galicia-Saúde Mental, Down Galicia, Asociacións de persoas con TEA, Fundación Secretariado Xitano, Ecos do Sur ou EAPN-Rede galega contra a pobreza. De cara a un futuro próximo tentaremos manter contactos con outras moitas e ampliar os contactos coas mencionadas.



No eido social tamén é de subliñar a colaboración da institución con organismos internacionais de garantía dos dereitos. Así, no ano que tratamos, a Valedora do Pobo mantivo un encontro con avaliadores do Consello de Europa que pretendían coñecer o grao de cumprimento dos compromisos do Convenio-Marco para a protección das minorías nacionais do propio Consello de Europa, en especial en todo o relacionado coas persoas de etnia xitana en Galicia. E ten previsto unha próxima reunión co relator da Organización de Nacións Unidas (ONU) para avaliar o tratamento das situacións de vulnerabilidade, exclusión social e pobreza, encontro que se desenvolverá na sede da institución e no que participarán de forma activa a Rede galega contra a pobreza e un bo número de persoas directamente afectadas.

II. DATOS CUANTITATIVOS

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	459		252	
Admitidas	458	99,78 %	251	99,60 %
Non admitidas	0	0 %	0	0 %
Remitidas ao <i>Defensor del Pueblo</i>	1	0,22 %	1	0,40 %

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	408	89,08 %	201	80,07 %
En trámite	50	10,92 %	50	19,93 %



Ano de presentación	En trámite a 31-12-2018	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2019
2018	122	35	157	157	0

III. ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN

1. As prestacións de inclusión social e os servizos sociais

A. As prestacións de inclusión social

No que se refire ás rendas de inclusión social de Galicia (RISGA), as queixas non se deron por atrasos nos seus trámites autonómicos, senón fundamentalmente por desacordos co resolto (denegación, suspensión, retirada, falta de tramos ou complementos, desacordo coas contías...). Tamén coñecemos queixas por atrasos nos recursos administrativos contra as resolucións de RISGA, aínda que na maior parte dos casos o informe deu conta da resposta.

A través doutras queixas coñecemos retrasos derivados dos trámites previos que deben realizar os servizos sociais comunitarios, en especial as primeiras ou sucesivas citas para asesorar e recadar a información e documentación. Nalgún caso coñecemos demoras por circunstancias especiais, como o ingreso hospitalario do solicitante, aínda que mediante a queixa coñecemos que os servizos sociais do concello concernido, o de Santiago de Compostela, se desprazaron para recadar a información precisa, tramitar a RISGA e solucionar os atrancos.

Tamén coñecemos a limitación de acceso ás convocatorias de emprego para as persoas beneficiarias de RISGAS a un só dos membros de unidade de convivencia, o que parecía inadecuado. Despois de tramitar a queixa concluímos que a Consellería de Economía, Emprego e Industria permitía excepcionalmente as ofertas a outras persoas da unidade que non foran “titulares”.

A solicitude debía facela o concello, neste caso o da Coruña, cousa que non fixera, polo que lle indicamos que a solución era posible. Indicamos á Consellería de Política Social que era convinte difundir entre os servizos sociais municipais que existe esa razoable posibilidade.

Nun caso comprobamos o requirimento de reintegro de ingresos indebidos polo cobro simultáneo dunha RISGA e unha prestación de dependencia para coidados no ámbito familiar, o que non se detectara a pesar de que os expedientes se tramitaran simultaneamente pola mesma consellería. Iso poñía de relevo a conveniencia de que esta



estudara os mecanismos de inter comunicación das súas unidades para evitar ese efecto. Recomendamos iso para que no futuro se eviten prexuízos para as persoas afectadas, aínda que sempre coa permanencia das actuais obrigas de comunicación dos cambios das situacións económicas dos perceptores das prestacións. A recomendación foi aceptada.

En canto ás axudas de inclusión social, coñecemos queixas por retrasos, aínda que despois de tramitalas deuse a solución e aboáronse os pagos.

En materia de pensións non contributivas coñecemos un embargo que a Deputación Provincial da Coruña atribuíu a dificultades informáticas. Comprometeuse a solucionalo coa maior brevidade posible.

O Concello de Tui establecera unhas axudas urxentes con motivo dos danos ocasionados pola explosión dunha pirotecnia. Unha asociación de afectados indicou que se atopaban retrasadas. Na queixa o ente local aclarou que xa aboaran gran parte das axudas aprobadas, algunhas mesmo despois do reparo da intervención, aínda que existían rexeitamentos ou retrasos puntuais, que non deron lugar a novas queixas.

Tamén coñecemos problemas derivados dos custos das contas bancarias para persoas vulnerables. O Real Decreto-lei 19/2017 regulou o dereito as “contas básicas” cun límite de comisións, fixado despois en 3 € mensuais. Este ano aprobouse o Real Decreto 164/2019, de réxime gratuíto de contas de pago básicas para persoas en situación de vulnerabilidade ou con risco de exclusión financeira. Nel establécese a obriga das entidades de crédito de facilitar contas básicas gratuítas ás persoas cun limitado nivel de renda, modulado polo número de membros da unidade de convivencia. Indicamos aos afectados que a sinxela acreditación do cobro da RISGA debe ser suficiente para a gratuidade da conta.

B. O novo decreto 14/2019 sobre RISGAS e axudas de inclusión social

Un dos aspectos de maior relevancia na área social era a falta de desenvolvemento da Lei 10/2013, de Inclusión Social de Galicia, que deu lugar a que recomendáramos a aprobación do regulamento pendente. Iso deuse co Decreto 14/2019, de desenvolvemento da citada lei no relativo á tramitación da RISGA e das axudas de inclusión social.

O novo decreto concreta diferentes aspectos pendentes, como os novos tramos da RISGA, que supoñen maiores prestacións. Ao comezar a aplicarlos coñecemos queixas por problemas para cumprimentar os seus requisitos. Era necesaria a posta en marcha dos mecanismos que facilitarían os novos tramos, en concreto o itinerario de formación-emprego, o diagnóstico de empregabilidade e o convenio de inclusión socio laboral co compromiso de actividade.



Nunha queixa coñecemos que o Concello da Coruña alegaba que non dispoñía de medios para a elaboración dos convenios, pero traballaba para remedialo.

Coñecemos a retirada de RISGAS por traballos por debaixo da prestación, mesmo a través de actuacións de oficio, e recomendamos que non fose así. Como resposta a nosa recomendación xa no pasado ano a Lei 3/2018 modificou a lei de inclusión social de Galicia para permitir a prestación e o resto das medidas positivas de apoio as persoas con factores de exclusión e ingresos laborais cando foran inferiores ás contías das RISGAS (mínimo e máis complementos).

Como é lóxico, o novo Decreto 14/2019 non condiciona a prestación ao desemprego, polo que agora as RISGAS son posibles tamén para as persoas con empregos precarios ou a tempo parcial e ingresos inferiores á prestación. Porén, segue habendo queixas pola suspensión da prestación por acceder a un emprego pouco remunerado. Ao respecto a consellería entende que “é necesario coñecer cales son os importes derivados da actividade laboral”.

Un dos requisitos da RISGA que dera lugar a máis queixas era contar cunha vivenda independente, sobre todo polas dificultades de alugar coas contías das RISGAS, mesmo cando incluían o complemento de alugueiro. En diferentes queixas reclamáramos flexibilizar ese requisito, o que sucedeu coa aprobación do Decreto 14/2019.

C. Os servizos sociais municipais

Como xa adiantamos, algunhas queixas fan referencia as demoras sufridas con ocasións das citas e os trámites que deben realizar os servizos sociais municipais. Son especialmente significativos os retrasos das primeiras citas. Nelas xeralmente non se computa o tempo de espera porque a solicitude aínda non consta. Estes retrasos afectan a prestacións que se precisan con urxencia para abordar necesidades básicas, polo que se os trámites non son rápidos resultan pouco útiles.

Unha reclamación referiuse á falta de privacidade nos servizos sociais de Valga. Co curso da queixa coñecemos que o persoal compartía despachos, aínda que en ningún caso se facían intervencións conxuntas, polo que non se producían prexuízos.

Algúns concellos, especialmente os das cidades, teñen normativa propia na que regulan axudas sociais para necesidades básicas, complementarias das xerais. Respecto delas non se ten recibido ningunha queixa, salvo unha de carácter xeral relativa a insuficiencia da dotación dun programa.



Teñen incidencia negativa os atrancos que algunhas persoas sofren para darse de alta nos padróns municipais, aspecto este no que poñen especial énfase as entidades de defensa dos dereitos das persoas en situación de vulnerabilidade. Os empadroamentos son a porta de entrada aos servizos sociais, polo que impedilos ou dificultalos é tanto como impedir ou retrasar as axudas de primeira necesidade.

Nalgunha queixa apreciamos que certos departamentos municipais poñen atrancos para empadrear ás persoas sen domicilio fixo ou sen fogar. Sucede a pesar de que esas circunstancias son as que fan máis necesarias e urxentes as axudas. Os concellos confirmaron atrancos puntuais, pero comprometéronse a resolvelos de inmediato. Para que iso non suceda nunha recente entrevista diferentes entidades propuxeron a intervención da Valedoría.

Temos previsto comezar actuacións de oficio dirixidas ás cidades e vilas de Galicia para coñecer a súa forma de proceder neste asunto e as instrucións que dan para evitar os prexuízos que tratamos.

2. Os dereitos das persoas con discapacidade

No mes de decembro mantivemos unha reunión de traballo con COGAMI, CERMI, FADEMG-Plena Inclusión, ONCE, FEFES Galicia, FEGADACE, DOWN Galicia e as entidades de defensa dos dereitos das persoas xordas ou con TEA. As entidades son o principal alicerce da defensa dos dereitos, posto que son as persoas integradas nelas as que sofren os problemas cotiáns.

A. O acceso a vivendas sociais das persoas con discapacidade cognitiva

Xa o ano pasado destacamos a imposibilidade de que as persoas con discapacidade intelectual e medidas xudiciais adquirisen unha vivenda social, de acordo co previsto no Decreto 253/2007, que regula as edificacións de promoción pública. Recomendamos á Consellería de Infraestruturas e Vivenda que modifícase o decreto nese aspecto, e a nova consellería competente, a de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda, aceptou o recomendado. Comprometeuse a darlle efectividade por medio do futuro decreto de desenvolvemento da Lei 8/2012, de vivenda de Galicia, no que suprimirá o requisito da “plena capacidade”.

Recentemente interesámonos pola efectividade da recomendación aceptada e a consellería sinalou que a nova redacción do decreto, pendente do informe da asesoría xurídica, permitiría o acceso ás vivendas protexidas ás persoas maiores de idade que non se encontren “incapacitadas” para obrigarse *contractualmente*. As persoas que se atopan



nesta situación “serán substituídas por quen ostente a súa representación legal”. Aínda que consideramos que a nova norma debiera incidir máis no modelo de apoio, e non no de substitución, con ela solucionárase o problema detectado.

B. As valoracións de discapacidade

Outra cuestión que deu lugar a un bo número de queixas é o retraso das valoracións de discapacidade. Por ese motivo formulamos diferentes recomendacións á Consellería de Política Social para que resolvera as solicitudes co prazo vencido e en xeral para aplicar medidas que solucionen o atraso das valoracións.

Hai tempo, a consellería indicara medidas para mellorar os tempos de resposta, fundamentalmente o reforzo do persoal dos equipos de valoración e a creación de 14 novos equipos, que despois cesaron e activáronse de novo. Comprobamos que melloraron os tempos de resposta. Porén, seguimos a coñecer retrasos, razón pola cal incidimos novamente a necesidade de corrixilos. Para coñecer os detalles da situación en cada localidade onde existen equipos de valoración este ano promovemos 7 actuacións de oficio en curso.

Apreciamos retrasos que afectaban a persoas vulnerables, o que motivou que nos interesáramos especialmente por eles. Así, iniciamos unha actuación de oficio debido ao retraso da valoración dun bebé con Down. Levaba meses esperando por ela e as asociacións de defensa dos dereitos das persoas con Down sinalaban na prensa que as listas de agarda eran excesivas.

Co curso da queixa coñecemos que xa se valorara ao bebé, aínda que despois de que cumprira un ano, posto que ao parecer o equipo entendía precisa esa idade para valorar. Indicamos que tal cousa non se correspondía co previsto na normativa que establecía as situacións nas que as valoracións serían urxentes, entre elas todas as que afectarán aos menores de 18 anos.

Ademais, coñecemos que a valoración recibida foi do 0%, é dicir, que se denegara a condición de persoa con discapacidade, o que tampouco comprendiamos. Co retraso e a valoración negativa comprometéase a atención temperá do neno. A consellería rectificou a actuación do equipo de valoración e corrixiu os dous motivos da queixa, a espera dun ano ata valorar aos menores con Down e a valoración negativa dada ao afectado, que finalmente foi do 33%. Con iso entendemos solucionada a situación detectada.

En ocasións, os retrasos prodúcense en supostos que precisan unha valoración urxente. As respostas ás queixas tiveron resultados positivos e en xeral deuse conta dunha resolución



preferente. O caso máis habitual foi o das persoas que a precisaban para acreditar a discapacidade con fins laborais, como por exemplo para concorrer a oposicións. Solucionouse o problema dunha aspirante a unha praza no SERGAS.

A convocatoria preveu que as persoas que estiveran pendentes de valoración poderían acreditar a discapacidade ata o último día do prazo para reclamacións contra a listaxe provisional de admitidos e excluídos. Pola súa banda, a Consellería de Política Social comprometeuse a facer as valoracións de forma urxente. En definitiva, o SERGAS e a consellería acordaron que as persoas afectadas serían acreditadas de forma que puideran concorrer a convocatoria na quenda de persoas con discapacidade. Esa actuación coordinada tivo lugar despois dunha recomendación da Valedoría na que reclamáramos evitar que as persoas que se atopaban nesas situacións foran prexudicadas pola demora da valoración.

Noutras ocasións coñecemos casos de retrasos de valoracións urxentes, pero nos que a persoa afectada non alegara e documentara a presenza do motivo da tramitación preferente. No momento en que se alegou ou documentou a valoración deuse con urxencia.

Ademais, as respostas ás queixas foron positivas cando o seu obxecto era a revisión de valoracións pendentes con datas próximas de caducidade. Coa nosa intervención coñecemos que as revisións se aprobaron antes da caducidade.

As valoracións de discapacidade tamén dan lugar a queixas polo desacordo co que se resolve. Xeralmente sinalamos que se trata de actos técnicos e individualizados e que non se valora un diagnóstico, senón as súas consecuencias. Porén, apreciamos algunhas valoracións deficientes ou faltas de motivación adecuada, en parte debido á regulación contida no Real Decreto 1917/1999.

Por exemplo, no caso das persoas con diversidade funcional cognitiva (Down, TEA...). Como consecuencia diso formulamos recomendacións á consellería competente en materia de política social, que aceptou mellorar as valoracións de dependencia, pero non as de discapacidade. Algo similar sucede coas valoracións de discapacidades consecuencia de enfermidades como a fibromialxia, que afecta especialmente ás mulleres.

É preciso mellorar a normativa e os actos de valoración para abordar adecuadamente todas as súas consecuencias na vida cotiá e evitar os prexuízos que se ocasionan a moitas mulleres nesa situación.

Tamén coñecemos reclamacións polo cese da atención despois dunha revisión que excluía a discapacidade antes recoñecida, a pesar de que a necesidade permanecía. Ese foi o caso



trasladado polos pais dun neno con dano cerebral ao que a revisión lle outorgou o 5 % de discapacidade, co que perdía a consideración de persoa con discapacidade. Porén, seguía precisando a mesma rehabilitación que antes se prestaba por medio dunha entidade colaboradora da administración.

Á marxe da insuficiencia da motivación da baixada da valoración, a lóxica preocupación dos afectados e doutras 40 persoas que promoveron queixas polo mesmo motivo era que a entidade deixou de prestar a rehabilitación. Indicamos ás consellerías de Política Social e de Sanidade que debía aclararse por que medio se prestaría a rehabilitación. Respondeuse que a realizaría a unidade de atención temperá, o que fora consensuado coas persoas afectadas, e na unidade de rehabilitación infantil dende que finalizara a idade temperá, ata os 14 anos.

C. Emprego das persoas con discapacidade

En canto as cotas de reserva para persoas con discapacidade intelectual coñecemos unha reclamación que poñía de relevo que só se dera nas convocatorias de prazas de acceso libre. A Consellería de Facenda xustificou que nas convocatorias de estabilización do persoal, de consolidación de persoal laboral indefinido non fixo e de promoción interna non hai posibles aspirantes con discapacidade intelectual, e que non era posible a reserva no proceso de *funcionarización*.

A falta de empregados públicos con diversidade funcional afecta singularmente ás persoas con discapacidade intelectual, posto que a reserva específica creouse hai pouco e practicamente non se concretou noutras convocatorias, aínda que si na que era obxecto da queixa. A consellería reservou prazas para persoas con diversidade funcional intelectual (acceso libre) nunhas porcentaxes superiores ao 2% legalmente previsto, en concreto o 3,49%. É de esperar que nas próximas convocatorias tamén se dea un aumento das prazas reservadas ás persoas con diversidade funcional intelectual.

Noutras queixas reclamouse a extensión das reservas para persoas con discapacidade intelectual ás listas de persoal temporal. Respondeuse que o Decreto 60/2019 xa prevé listas específicas para a contratación temporal de persoas que acrediten discapacidade intelectual no grupo V, categoría 3 (ordenanza e outras) do persoal laboral. Os chamamentos dependen da porcentaxe de persoas con discapacidade intelectual no grupo e categoría; de ser inferior ao 2% serán un de cada cinco, e de ser igual ou superior, un de cada cincuenta.

Prevese que iso mesmo suceda co resto das listas de contratación temporal, incluído o persoal funcionario. En definitiva, faranse reservas progresivas para persoas con



discapacidade intelectual nas listas de contratación temporal de persoal funcionario e laboral.

Reclamouse tamén que as reservas se dean en todas as convocatorias públicas, aínda que non se inclúan nas Ofertas de Emprego Público, en concreto nunha convocatoria de fomento do emprego da Deputación Provincial de Pontevedra. Indicamos que é conveniente facer reservas a favor das persoas con diversidade funcional neses programas, posto que tamén con eles se cumpre o obxectivo legal da inclusión laboral.

D. A equiparación da incapacidade permanente e a discapacidade

Coñecemos queixas pola falta de equiparación das persoas con incapacidade laboral permanente coas persoas con discapacidade, como consecuencia da Sentenza do Tribunal Supremo 992/2018. A Consellería de Política Social aceptara as nosas anteriores suxestións para formalizar as equiparacións, pero despois da sentenza indicou que estaba á espera de valorar o seu alcance.

Recomendamos que mantivera o criterio en favor da acreditación da equiparación das incapacidades laborais permanentes (totais, absolutas ou gran invalidez, e as correspondentes das clases pasivas) ás discapacidades xerais, posto que permanecían as razóns expostas en anteriores resolucións aceptadas. As certificacións de discapacidades por equivalencia poderían facerse de tal forma que quede a salvo a limitación dos efectos consecuencia da sentenza. A consellería respondeu que “non está en condicións de poder aceptar a recomendación”, sen prexuízo da aprobación dunha normativa estatal que posibilite a equiparación automática e para todos os efectos.

Así pois, na actualidade as equiparacións só poden acreditarse por medio da documentación da Seguridade Social, de acordo co Real Decreto 1414/2006. A partir diso a solución para garantir a equiparación prevista de forma limitada na Lei 51/2003, agora de novo vixente niso, é que as administracións examinen caso por caso se atopan ante peticións de discriminación positiva aos efectos do previsto na lei.

Examinaremos se as administracións rexeitan a aplicación das medidas previstas unicamente con base na carencia do certificado da consellería, posto que o decreto citado habilita a acreditación por medio da documentación da Seguridade Social. Así, algúns concellos cobran o IVTM ás persoas con incapacidade laboral permanente só por non ter a certificación da Consellería, unha medida contraria á actual normativa. Reclamamos dos concellos afectados que corrixan esa forma de actuar e algúns xa permiten que a discapacidade se acredite coa documentación da Seguridade Social.



Ademais, é de esperar que con carácter xeral se promova unha reforma legal para que os efectos da equiparación volvan a ser todos os que afectan ás persoas con discapacidade.

E. A accesibilidade universal e o deseño para todos

Hai tempo que finalizou o prazo para as adaptacións razoables legalmente previstas, pero seguen dándose casos de falta de accesibilidade ou adaptacións, o que ocasiona reclamacións das persoas afectadas. Antes as administracións alegaban que o prazo aínda non vencera. Rexeitamos esa simplificación e reclamamos adaptacións progresivas. Indicáramos que se a accesibilidade non se planificaba o resultado sería o incumprimento en moitos casos e a vulneración dos dereitos, como constamos. Iso mesmo sucede agora; as adaptacións pendentes deben comprometerse cun calendario e o máis axiña posible. Resta moito ata lograr a accesibilidade universal e que os bens e servizos teñan a condición de deseño para todos.

Xa o pasado ano recomendamos á Consellería de Política Social que con urxencia cumprira os trámites pendentes para a aprobación do regulamento de desenvolvemento da Lei 10/2014, de accesibilidade. A consellería aceptou a recomendación e anunciou que estaba redactado o borrador e que comezaba a tramitar a eventual aprobación do decreto. A través dunha nova queixa este ano coñecemos que xa existía un borrador de texto articulado e que se ía someter a consultas aos axentes sociais. Posteriormente informouse que rematara o trámite de consultas previas e nun mes comezarían os trámites estritamente administrativos, co que esperamos que en breve o decreto poida terse aprobado.

Tamén temos subliñado a falta de accesibilidade de gran parte das vivendas de propiedade horizontal. As limitacións da actual lei son evidentes e por esa causa o Comité Español de Representantes de Persoas con Discapacidade (CERMI) considera necesario unha profunda reforma. Principalmente reclama a eliminación do límite das 12 cotas mensuais para que a obra sexa obrigada e que as adaptacións razoables se dean sempre que as pidan veciños con discapacidade ou maiores de 70 anos.

Neste ámbito reclamouse por unha vivenda de protección oficial sen adaptar en Santiago de Compostela. Confirmouse que aínda non se concretaran as medidas necesarias para a adaptación, pero o concello comprometeu un estudo de detalle que permitira que os portais foran accesibles, igual que as vivendas coa instalación de ascensores. Ademais, acometeríase unha actuación provisional, para o que o servizo de proxectos e obras solicitou unha oferta para facer a memoria e despois facer a contratación e a execución da obra.



Tamén se expuxeron as limitacións engadidas que afectaban aos inquilinos á hora de promover as adaptacións dos edificios. A consellería competente confirmou que a lei de propiedade horizontal concede lexitimación só ao propietario para esixir as adaptacións dos elementos comúns. Porén, indicou tamén que iso non exclúe a posibilidade de que os inquilinos reclamen a adaptación ao concello, competente para o informe de avaliación dos edificios e polo tanto para vixiar que os inmobles sexan accesibles.

Son moitas as adaptacións pendentes para facer accesibles os espazos, bens e servizos que usan acotío as persoas con discapacidade. Reclamamos a súa execución ás administracións. Por exemplo, en Ames reclamouse polo incumprimento de compromisos anteriores, algúns feitos despois de queixas. Da análise das anteriores reclamacións apreciáronse avances, pero tamén aspectos que aínda estaban pendentes de adaptacións razoables. Por iso indicamos ao ente local que debería realizalas a curto prazo e cun calendario. O concello comprometeu algunha para este ano e as demais concretaríaas. Tamén en Ames se formulou unha queixa pola instalación de terrazas de establecementos hostaleiros pegadas á liña de fachada. O concello informou que todas as autorizadas cumpren a normativa.

Reclamouse así mesmo pola falta de accesibilidade dun paso regulado por semáforo no Milladoiro. O concello anunciou a solución mediante a colocación de avisos sonoros en todos os semáforos nun prazo de dous anos, aínda que tentaría adiantar a medida e tamén o arranxo do semáforo que motivara a queixa.

En Pontevedra reclamouse pola falta de accesibilidade do pavillón multiusos da Xunqueira, en especial despois das súas obras. O ente local recoñeceu e anunciou instrucións para solucionalo “á maior brevidade”. Así, promoveu diferentes reparacións e requiriu á empresa adxudicataria que corrixa as carencias da súa responsabilidade.

Un dos servizos con máis carencias en materia de accesibilidade é o transporte público por estrada. Os vehículos que se adscriben por primeira vez deben ser accesibles e na nova contratación das liñas prevíuse primar as melloras en accesibilidade dos vehículos. Entre tanto se completan as adaptacións das liñas de autobuses interurbanos a queixa máis común refírese á necesidade de que os vehículos accesibles teñan libres os espazos reservados.

A consellería coincidiu co noso criterio a favor diso e entende que só son accesibles os vehículos cos espazos libres, ou ao menos os de cadeiras plegables ou desmontables sen necesidade de ferramentas. Con iso é de esperar que non se volvan a dar situacións discriminatorias como as que tiñan lugar cando era preciso un preaviso para usar vehículos teoricamente accesibles. Con razón os usuarios consideran ese requisito como algo discriminatorio.



O pasado ano recomendamos á TVG que aumentara a tradución á lingua de signos nos seus informativos. A Consellería de Política Social indicou que xa estaba redactado o convenio para facelo posible. Nel incluíría un compromiso de financiamento con cargo aos orzamentos de 2020.

Con motivo da reunión da valedora coas entidades de defensa dos dereitos das persoas con discapacidade COGAMI subliñou o grave prexuízo que causa a ausencia de accesibilidade das estacións de servizo automatizadas, cada vez mais abundantes.

Por esa razón iniciamos unha actuación de oficio e solicitamos a colaboración informativa da asociación representativa das empresas. Pedimos que se concretaran as medidas previstas para facer accesibles esas estacións de servizo nos casos en que aínda non o foran. E indicamos que debería terse en conta o carácter esencial do servizo para todas as persoas, tamén para as persoas con discapacidade.

3. A autonomía persoal e a atención á dependencia

As queixas relacionadas co sistema de dependencia adoitan referirse a atrasos nas valoracións e nas súas notificacións, ou na efectividade dos programas de atención, fundamentalmente polas listas de agarda para a prestación de servizos xa aprobados mediante o Programa Individual de Atención (PIA). Eses retrasos prexudican as persoas con dependencia e coidadoras, estas últimas mulleres na súa maior parte.

A. As valoracións de dependencia e os programas de atención

A maioría das queixas por atrasos nas valoracións confirmáronse e afectan tanto ás iniciais como as revisións por agravamento, e mesmo ás notificacións das valoracións xa feitas. Porén, os retrasos das valoracións de dependencia son menores que os que afectan ás de discapacidade. Na maior parte dos casos co trámite das queixas coñecemos que xa se dera a valoración. Noutras ocasións o retraso deu lugar á formulación de recomendacións á Consellería de Política Social, que foron aceptadas, e nas respostas deuse conta da valoración.

Dado que nas queixas por retrasos das valoracións xeralmente se alega que aínda despois restará o trámite de aprobación do PIA, ao concluír as queixas indicamos que se se aprecia un novo retraso pódese reclamar por tal motivo, o que practicamente non se deu. Mesmo nas respostas dando conta dalgunhas valoracións inclúense tamén as datas de aprobación dos programas de atención. Con iso aténdese a nosa reclamación de ter en conta os dous prazos, o de valoración e o de aprobación do PIA, como un todo intimamente relacionado.



Na aprobación dos PIAs non se apreciaron retrasos, aínda que si na prestación do servizo.

B. As prestacións por coidados na contorna familiar

En Galicia prímanse os servizos de dependencia sobre as prestacións económicas, co que se cumpre coa preferencia prevista na lei de dependencia. Iso deu lugar a unha grande diminución porcentual das prestacións por coidados no ámbito familiar. Porén, á marxe da preferencia dos servizos, as prestacións deben ter o seu papel, segundo prevé a propia lei, tanto as vinculadas a servizos como as de coidados na contorna familiar. As primeiras serven especialmente cando se opta voluntariamente pola continuidade da atención en praza non concertada ou como alternativa provisional mentres se permanece nas listas de agarda.

Pola súa banda, en relación coas prestacións para coidados na familia, indicamos que aínda que teñan carácter excepcional, deberían aprobarse cando as circunstancias o xustifiquen, como no caso de coidados continuados que esixen a renuncia á vida laboral. Ademais, nalgún caso apreciouse motivación insuficiente para denegar a prestación, como cando só se indicara a preferencia legal dos servizos, polo que recomendamos que se achegaran os motivos específicos da denegación, é dicir, os relacionados coas concretas causas postas de relevo para solicitala. Esta circunstancia afecta especialmente ás mulleres coidadoras informais, que son amplísima maioría.

C. O servizo de asistencia persoal

Os servizos de asistencia persoal para as persoas con discapacidade son especialmente importantes para a súa autonomía e inclusión, polo que deberían promoverse para garantir eses dereitos. Facilitan o acceso ao emprego, a educación, a unha vida independente e en xeral a participación social das persoas con discapacidade.

Promoveuse unha queixa que indicaba a insuficiencia do servizo de asistencia persoal e a aplicación de copagos indebidos. Concluímos que en Galicia os servizos son na modalidade de libranza -prestación económica vinculada ao servizo-, polo que non existe copago. Ademais, as contías conteñen un incremento respecto do nivel estatal (complemento autonómico), aínda que teñen en conta a capacidade económica das persoas beneficiarias.

Os criterios de cuantificación da prestación son acordes co previsto na lei de dependencia, que establece que as persoas beneficiarias participen no financiamento dos servizos segundo a súa capacidade económica. Así, as prestacións contribúen ao financiamento do servizo, aínda que non alcancen o 100%. Iso sen prexuízo de que, como sucede con todos os servizos públicos, os seus estándares poden ser aumentados, o que no seu caso



producirase por medio da modificación das normas que neste momento rexen a prestación.

Ao respecto a consellería sinalou que o IMSERSO creou un grupo de traballo coas Comunidades Autónomas e nel estase a analizar a figura para unificar criterios e regular a prestación no conxunto de España.

D. As prazas residenciais

Moitas das persoas que reclaman por carencias en materia de dependencia fano porque a súa praza residencial se atopa aprobada, pero en agarda, sen coñecer as previsións de ingreso. Como consecuencia das listas de agarda para prazas residenciais formulamos recomendacións á Consellería de Política Social. As listas varían, o que impide ter previsións de ingreso mesmo cando se trata de persoas cun alto grao de dependencia.

Dado que a normativa de dependencia recoñece o dereito subxectivo á atención unha vez finalizado o procedemento, neses casos recomendamos a efectividade do PIA aprobado. Algunhas das persoas afectadas son grandes dependentes. Nalgunhas ocasións a Consellería respondeu co anuncio do ingreso na praza aprobada, por exemplo, despois de recoñecer que se trataba dun caso de emerxencia social. Noutros casos alega a necesidade de cumprir a ordenación regulamentaria e de esperar de acordo coa lista de agarda.

Ademais do indicado, con carácter xeral tamén recomendamos que se adopten as medidas necesarias para que o número de prazas ofertadas se axuste á demanda aprobada mediante os programas de atención. A consellería aceptouno e anunciou a creación de máis prazas coa posta en marcha dun plan que suporá crear 7 novos centros residenciais, un en cada unha das cidades galegas, con máis capacidade nas áreas metropolitanas máis poboadas. Porén, resta a concreción das novas residencias e prazas para avanzar cara a efectividade dos PIAs aprobados e nos que se concedeu o servizo.

Así pois, a consellería aceptou as recomendacións xerais relativas á necesidade de incrementar o número de prazas residenciais públicas, pero só nalgún caso se deu efectividade ás recomendacións formuladas en relación cos casos particulares. Na medida en que se cumpra o compromiso xeral será posible atender máis cedo a demanda afectada polas listas de agarda.

Outras queixas tratan da ordenación das listas de agarda. En ocasións trasladáronse dúbidas sobre os seus criterios e sobre se a aceptación de solucións provisionais, como o chamado bono autonomía ou calquera prestación vinculada ao servizo residencial,



poderían prexudicar o posto que se ocupaba na lista ou mesmo facer que se desaparecera dela.

Como consecuencia dalgũa das queixas formulamos á Consellería de Política Social unha recomendación para que aclarara a ordenación das listas de agarda para o servizo residencial. Respondeu que as prestacións provisionais non afectaban ás listas. Recibir outro servizo ou prestación agora ten menor peso que antes (pasou de segunda a cuarta prioridade). Co anterior quedou preservada a finalidade da prestación provisional, que se outorga mentres se estea nas listas de agarda, na liña da nosa recomendación, que tivo efectividade.

Outras queixas refírense a que as prazas se atopan en lugares afastados da anterior contorna, o que é máis frecuente no caso de persoas provenientes de cidades ou das súas áreas. A creación de prazas residencias nos núcleos urbanos foi recomendada ao comprobar que iso xeraba desarraigo. A partir do ingreso é común solicitar o traslado para acercarse ao entorno habitual, e a tardanza de lugar a queixas. Porén, comprobamos que as listas se ordenan mediante criterios obxectivos (cónxuxe...). É de esperar que as agardas para traslados se reduzan co aumento de prazas xa tratado.

Coñecemos varios ingresos en lugares afastados, aínda que coa particularidade de que se produciron por concorrer unha razón de emerxencia social, o que supón o ingreso na primeira praza vacante de toda a Comunidade Autónoma. Polo tanto, cumpriuse o obxectivo principal dos expedientes por emerxencia social, que é o rápido ingreso. A partir del é posible o traslado mediante a orde preestablecida.

Tamén tratamos queixas relativas a supostas deficiencias das residencias, especialmente no caso das prazas concertadas en residencias privadas. Entre todas destacou unha promovida por unha entidade de defensa dos dereitos das persoas residentes e os seus achegados. Despois de solicitar un informe detallado da Consellería de Política Social, de recibilo e de valoralo, concluímos que a queixa se refería a aspectos de carácter xeral que só poden ser valorados como tales.

En calquera caso, algúns aspectos resultaban de evidente interese e chegamos a conclusións, aínda que coa limitación antes expresada.

No que atinxe ás medidas de seguridade, indicamos á consellería que se debería promover a preparación da resposta ante situacións de emerxencia. As inspeccións deberían comprobar os simulacros na forma en que se determine en colaboración cos departamentos competentes en materia de protección civil e seguridade pública.



Promovemos unha actuación de oficio relativa as suxeicións aplicadas aos residentes. Concluimos que antes de aplicarlas se informa ao residente e á familia, se facilita un consentimento informado, e só se prescriben polo persoal médico, que as revisan periodicamente. É un aspecto de gran relevancia para a preservación dos dereitos das persoas residentes, polo que deben aplicarse coa debida xustificación e garantías. As inspeccións deben prestar especial atención a esta cuestión.

Un dos aspectos que pode afectar aos dereitos dos usuarios dos centros de atención á dependencia son as normas ou protocolos para autorizar e xestionar as visitas nos centros. Non deben admitirse limitacións de terceiros nas visitas sen unha clara habilitación xudicial. Para comprobar o anterior iniciamos unha actuación de oficio e concluimos que en xeral os protocolos son adecuados, aínda que poden darse situacións dubidasas no caso da intervención de persoas que os centros recoñecen como gardadores de feito.

E. A atención de necesidades específicas

Tamén se aprecian retrasos nas prazas para atender necesidades específicas, como as de persoas con trastorno do espectro autista (TEA), discapacidade cognitiva ou Alzheimer. A necesidade desas prazas é perentoria cando son recomendadas por facultativos despois de tratamentos clínicos. En ocasións indicase que non debían volver ao domicilio familiar. Nalgún caso no que a espera era por tempo indeterminado formulamos recomendación.

Algunhas necesidades soluciónanse provisionalmente con ingresos en prazas comúns debido a ausencia de praza específica despois da alta hospitalaria. O problema ponse de relevo por asociacións dedicadas á promoción dos dereitos desas persoas. Porén, co curso das queixas conseguimos compromisos para avanzar na abordaxe da situación.

Nunha queixa reclamouse a apertura dunha residencia para gravemente afectados xa construída en Santiago de Compostela. Concluimos que a creación das prazas de atención á diversidade funcional previstas no CEGADI correspondía á Administración do Estado, polo que indicamos aos afectados que se o retraso se prolongaba podían acudir ao *Defensor del Pueblo*.

Promovemos unha actuación de oficio pola situación dun mozo con TEA que levaba tempo en lista de espera. A consellería aceptou a recomendación que lle formulamos e solucionou o caso. Era especialmente rechamante debido a que o afectado levaba tempo en lista de agarda co número un, tiña gran dependencia e solicitara praza en calquera lugar de Galicia.

Como sinalamos na recomendación, trátase de persoas novas, polo que o acceso a centros especializados próximos que eviten o desarraigo implica que cada certo tempo se produza



o axuste das prazas, xeralmente concertadas con asociacións de defensa dos seus dereitos, ás necesidades cambiantes. Outros casos similares coñecéronse noutras queixas pendentes.

A través das queixas apreciamos dificultades na transición da etapa escolar á de dependencia das persoas con discapacidade cognitiva. En ocasións a atención interrómtese. Algunhas desas persoas non poden continuar no seu centro a pesar de que conta con ambos servizos. A continuidade reclámase como un factor de estabilidade, algo especialmente relevante para as persoas con TEA ou outras discapacidades. Este é o caso dunha persoa que está en espera de praza para un centro de día na súa contorna. Necesita de persoal cualificado para os seus coidados. Formulamos unha recomendación á consellería para solucionalo e ao peche do informe estamos á espera da resposta definitiva.

F. Os servizos de atención no fogar

Tamén coñecemos queixas por servizos de axuda no fogar (SAF), que concede a Consellería de Política Social a través dos PIAs á dependencia e xestionan os concellos. Nas queixas constatamos que persoas cun PIA que asigna o SAF non o reciben por atoparse en lista de agarda. O tratamento das esperas dificultase pola diferente posición da Consellería de Política Social e os concellos sobre a responsabilidade das esperas.

As listas atópanse condicionadas polas horas aprobadas pola consellería e tamén pola efectividade desas horas, que deben ser licitadas e no seu caso financiadas parcialmente polos concellos. Estes alegan que as solucións alternativas ou provisionais mediante libranzas serían aceptadas por máis usuarios se aumentase a súa contía para aproximala ao prezo do servizo.

Tamén apreciamos que algúns concellos prestan o servizo na súa modalidade de libre concorrência en favor de persoas cun grao de prioridade inferior ao das persoas en espera, algunhas grandes dependentes.

Formulamos unha recomendación á Consellería de Política Social e ao Concello de Santiago de Compostela para que con urxencia adoptasen medidas para facer efectivo un SAF aprobado, ao que a persoa afectada tiña dereito preferente polo seu grao III de dependencia; que adoptasen medidas para que nos seus respectivos ámbitos se dese preferencia na prestación do SAF ás persoas con gran dependencia sobre as persoas usuarias que reciben o servizo por libre concorrência; e que tamén se aclarase o resultado da solicitude de prestación económica provisional ata que se preste o servizo.



Ambas administracións aceptaron o que recomendamos. Púxose en marcha a prestación provisional, aumentouse a dotación das horas do SAF para poder prestar o servizo definitivo, e aclarouse a preferencia do SAF de dependencia respecto do de libre concorrência, posto que o financiamento desta modalidade é moito máis escasa.

Tamén coñecemos outros retrasos de SAF aprobados, e que algún deles afectaba a persoas con gran dependencia, por exemplo en Oleiros ou Narón. Ao peche do informe preparamos recomendacións para que se adopten medidas que permitan dar efectividade o máis axiña posible aos SAF aprobados mediante PIA, entre eles os das persoas reclamantes, que teñen recoñecida gran dependencia e por tanto preferencia na atención.

Cando non se trate de grandes dependentes indicaremos que se adopten medidas para dar efectividade o máis axiña posible ao SAF xa aprobado. Anunciouse un aumento de horas de servizo, polo que esperamos respostas positivas e a solución dos problemas tratados nestas queixas.

Outros motivos de queixa relacionados cos SAF son o cambio de persoal e a desatención en xornadas festivas. O primeiro crea malestar nos usuarios, pero vén xustificado polos dereitos laborais do persoal. En calquera caso, os servizos deberían minimizar no posible as rotacións.

En relación co segundo iniciamos unha actuación de oficio ao coñecer unha noticia sobre o SAF do Concello de Santiago de Compostela. Este compartiu a valoración realizada no referente a que calquera autorización da suspensión do servizo nos días festivos debería constar por escrito, e indicou que tal cousa xa fora requirida ás dúas empresas adxudicatarias.

Recibimos queixas pola suspensión do SAF no Concello de Forcarei debido á situación da empresa contratista e ás dificultades para contratar con outra. Co curso da queixa coñecemos que o servizo se prestaba de forma provisional co ofrecemento de libranzas voluntarias. Porén, era preciso normalizar o servizo municipal. Nese senso investigamos se as condicións da contratación eran adecuadas e concluímos que o motivo da falta dun contratista non parecía ser a oferta económica, que superou a anterior, senón as débedas do antigo contratista. Iso estaba producindo un evidente prexuízo, como poñían de relevo os reclamantes, que nalgún caso contrataron o servizo privadamente con libranzas limitadas.

É de esperar que o máis axiña posible se habilite unha nova contratación que permita normalizar o servizo municipal.



4. A soidade non desexada

Iniciamos unha actuación de oficio debido aos casos de soidade non desexada, que afecta a moitas persoas maiores. Unha consecuencia preocupante que pode ter é o descoñecemento temporal dos falecementos, tal e como sinalan cada certo tempo os medios de comunicación.

Reclamamos informes á Consellería de Política Social e á FEGAMP, e cos informes coñecemos que a maior incidencia da soidade non desexada apreciase no medio urbano, debido á ausencia de redes de apoio familiar e/ou veciñal, o que fai necesario aplicar nel estratexias e ferramentas de maior intensidade. A consellería anunciou a elaboración dun informe xeral sobre a soidade non desexada, dun censo de persoas maiores que viven soas en Galicia, e dunha estratexia de prevención e atención á soidade non desexada en Galicia.

Á vista do exposto concluímos que os instrumentos para abordar os problemas de soidade non desexada, tanto os actuais como os que se anuncian para o próximo ano, permitirán mellorar a situación actual posta de relevo. En concreto permitirán *dimensionar* de forma adecuada e útil o problema que tratamos e identificar e poñer en marcha as ferramentas para o seu tratamento. Neste senso serán especialmente útiles a estratexia e o censo.

A colaboración coas entidades locais para a elaboración e posta en práctica de ambos permitirá dispoñer de información actualizada sobre as persoas maiores que viven soas e non son usuarias habituais dos servizos sociais, pero que, sen embargo, precisan de atención por medio de ferramentas adecuadas. Estas serán, fundamentalmente, o servizo de tele asistencia e as melloras que se anuncian nese servizo, que permitirán un seguimento máis intensivo das incidencias que afecten ás persoas identificadas como vulnerables. Co anterior pode mellorar a asistencia precisa para a efectividade do dereito das persoas maiores á permanencia na súa contorna.

As medidas anunciadas precisan un seguimento tanto no relativo á súa posta en marcha como a súa eficacia, o que realizaremos nesta institución tanto por medio do trámite das queixas como con iniciativas de oficio.

ANEXO

Comparecencia da valedora do pobo na Comisión non Permanente para o seguimento das políticas relativas á discapacidade e elaboración de novas propostas a prol da integración das persoas con discapacidade

“O concepto de discapacidade evolucionou profundamente ao longo da Historia. Xuridicamente, desde o Dereito Romano considérase unha causa de diminución da



capacidade de obrar das persoas que viña a supor a morte civil. Historicamente as persoas con discapacidade foron marxinaadas, as veces internadas de por vida en institucións pechadas e mesmo sometidas a políticas de euxeñese.

Cando os poderes públicos comezaron a intervir en beneficio das persoas con discapacidade, moi especialmente a favor dos mutilados das guerras mundiais, as políticas públicas dirixíronse ao apoio asistencial de cada individuo pero seguía sen haber enfoque de dereitos humanos. Nin sequera a Declaración Universal de Dereitos Humanos (1948) recolleu a discapacidade como causa de discriminación. E os primeiros instrumentos internacionais na materia, ao basearse nese modelo médico asistencial, usaron denominacións actualmente perceptibles como ofensivas. Así, as Resolucións da Asemblea Xeral das Nacións Unidas de 1971 sobre dereitos do retrasado mental, e de 1975 sobre dereitos dos impedidos.

Desde 1981, Ano Internacional da Discapacidade declarado por Nacións Unidas, o modelo de asistencia médica individual comezou a cambiar a favor dun modelo social que considera que as diferenzas derivadas da discapacidade se deben máis ás barreiras existentes e aos prexuízos sociais: para integrar a unha persoa paralítica non abonda coa asistencia médica, senón que ademais débense eliminar as barreiras arquitectónicas e en xeral os prexuízos que a exclúen do goce dos dereitos humanos. Isto tamén obriga a erradicar aquelas denominacións pexorativas, e optar por outras que garantan a dignidade das persoas con discapacidade.

Este modelo social baseado na reivindicación dos dereitos humanos das persoas con discapacidade é o inspirador da Convención de Nacións Unidas sobre os dereitos das persoas con discapacidade de 2006, ratificada por España, cuxa finalidade é promover, protexer e garantir o goce pleno e igual de todos os dereitos humanos e as liberdades fundamentais das persoas con discapacidade, e promover o respecto pola súa dignidade intrínseca.

No ordenamento xurídico español, a Constitución dedica un artigo, o 49, a esta cuestión se ben, acorde coas ideas da época, fala de “diminuídos físicos, sensoriais e psíquicos”, e presenta unha perspectiva maiormente asistencial. O Texto refundido da Lei xeral sobre os dereitos das persoas con discapacidade e a súa inclusión social de 2013, que é a norma básica na materia, xa responde claramente á concepción social da Convención de 2006.

A Valedoría do Pobo vén traballando desde hai tempo para o despregamento efectivo do modelo social no eido normativo, na vixilancia na aplicación efectiva das normas, e na concienciación para o cambio de modelo. Como canles de actuación, ademais da tramitación das queixas da cidadanía e das queixas de oficio, destacarei a realización de



dous informes monográficos, un sobre os dereitos das persoas con discapacidade intelectual, en 2013, e outro, sobre a accesibilidade universal, en 2018. En todas estas actuacións, é primordial o contacto coas entidades de defensa dos dereitos das persoas con discapacidade, ás cales quero agradecer a súa colaboración.

Froito do traballo da institución, recomendamos cambios normativos. Algunhas recomendacións dirixíronse aos poderes legislativos estatais e xa se cumpriron. No informe de 2013, recomendamos recoñecer o dereito de voto tanto activo como pasivo sen limitacións pola discapacidade; e en 2018 (LO 2/2018) modificouse a lei orgánica de réxime electoral xeral para garantir o dereito de sufraxio das persoas con discapacidade.

Tamén se reformou o Código Civil para derrogar a esixencia de recadar con carácter xeral en todos os casos dun informe médico para autorizar o matrimonio das persoas con discapacidade (Código Civil, art. 56). E tamén se reformou a Lei do Tribunal do Xurado (LO 1/2017) para garantir o dereito das persoas con discapacidade a participar nel.

Outras están por cumprir, empezando pola mesma Constitución, para cambiar a denominación de “diminuídos físicos, sensoriais e psíquicos” por outra máis acorde coa dignidade das persoas, e cunha redacción máis claramente orientada ao enfoque de dereitos humanos, o que xa facemos nas referencias ao artigo 49 da Constitución nos escritos da Valedoría (persoas con discapacidade física, sensorial ou psíquica). Por mor da implantación constitucional dese enfoque, tamén a Lei xeral sobre os dereitos das persoas con discapacidade debería ter formato de lei orgánica na medida en que a través da mesma se estiveran desenvolvendo dereitos fundamentais ou liberdades públicas das persoas.

Hai outros aspectos da Lei xeral sobre os dereitos das persoas con discapacidade sobre os cales cómpre recomendar a súa reforma. Un dos máis destacados é a asimilación limitada a persoas con discapacidade daquelas persoas con prestacións de incapacidade permanente total, absoluta e gran invalidez, ou en situacións asimiladas do réxime de clases pasivas. Limitada porque a asimilación só é aos efectos desa Lei xeral, e non a todos os efectos xurídicos.

Cómpre pois a súa reforma para que a asimilación sexa a todos os efectos xurídicos e evitar algúns problemas que comprobamos a través das queixa (tributos locais, imposto de tracción mecánica, concellos, ordenanzas que só permiten a acreditación da consellería e a consellería non accede á equiparación conforme a sentenza do Tribunal Supremo que fala de ultra vires do texto refundido).

As reformas a realizar deberían incluír a regulación do código civil sobre a aínda mal chamada incapacitación. A finalidade da reforma debe ser substituír o sistema vixente de



incapacitación e substitución da vontade da persoa incapacitada pola do titor, por outro sistema de apoio á toma de decisións pola propia persoa con discapacidade. De feito, o Tribunal Supremo, directamente aplicando a Convención de 2006, vén recoñecendo a preferencia do réxime da curatela fronte ao réxime da tutela, ao considerar aquel máis acorde co dereito a autonomía e a vida independente, e que en xeral toda a normativa en materia de capacidade debe interpretarse en consonancia coa Convención Internacional de Dereitos das Persoas con Discapacidade. Neste novo enfoque temos insistido en diferentes informes e queixas.

O Código Civil tamén se fundamenta na idea de *capitidisminución* das persoas con discapacidade cando esixe o concurso de dúas testemuñas para o outorgamento de testamento aberto de persoas cegas ou xordas (art. 697).

A lexislación sobre propiedade horizontal pode ser mellorada para facilitar a accesibilidade, por exemplo reducindo as maiorías para acordar as obras necesarias, ou impoñendo maior coste á comunidade de propietarios.

Regulada por un real decreto estatal (RD 1971/1999), a valoración da discapacidade está baseada na Clasificación internacional de deficiencias, discapacidades e minusvalías que a Organización Mundial da Saúde aprobou en 1980, que valora exclusivamente a discapacidade polas limitación funcionais en coherencia co superado enfoque de carácter asistencial individual. Por iso presenta desfases que deben ser corrixidos.

Por exemplo, a súa aplicación determina a infravaloración das enfermidades que padecen as persoas con Down, pois non se toman en consideración as dificultades que estas persoas teñen para identificar a dor e os síntomas das enfermidades; ou das persoas con TEA.

O inadecuado dos actuais baremos para valorar a discapacidade e mesmo a dependencia sófreno especialmente as persoas con discapacidade cognitiva debido a que as valoracións poñen o acento nos aspectos físicos. Por esa causa iniciamos actuacións de oficio e recomendamos -sendo aceptada na valoración da dependencia- que se mellorara a análise das discapacidades cognitivas, máis complexas e que por tanto precisan máis tempo e recursos.

As persoas con discapacidade cognitiva tamén sofren situacións lesivas no ámbito penitenciario, onde é preciso un cambio normativo e de recursos. (Os problemas comezan pola falta de identificación de moitas das persoas con este tipo de discapacidade que se atopan na cadea, e son moi variados, destacando a baixa porcentaxe de aplicación de medidas alternativas, a altísima vulnerabilidade das persoas nos centros ordinarios, e a escaseza de módulos específicos).



Certo que estas reformas afectan á lexislación estatal. Pero iso non debe silenciarnos, pois denunciar institucionalmente as carencias propiciará cambios seguramente apoiados nun amplo consenso das forzas políticas.

No ámbito da normativa galega recomendamos a eliminación do requisito de plena capacidade de obrar que no regulamento sobre vivendas de promoción pública autonómica (Decreto 253/2007, art. 10) se esixe para acceder ás vivendas en compra ou arrendamento. A Consellería de Infraestruturas e Vivenda aceptou a recomendación e comprometeuse á eliminación no futuro decreto de desenvolvemento da lei de vivenda de Galicia (Lei 8/2012).

Igualmente é necesario o desenvolvemento da Lei de accesibilidade de Galicia (Lei 10/2014), para poñer ao día as normas regulamentarias anteriores á súa entrada en vigor. A Consellería de Política Social comprometeuse a iso.

Ademais das recomendacións de cambios no eido normativo ás que vimos de facer referencia, tamén é necesaria a vixilancia na aplicación efectiva das normas. A Institución recibiu queixas moi en particular co cumprimento das esixencias de accesibilidade, cuestión á que se dedicou en 2018 un informe monográfico dirixido ao Parlamento.

Recibíronse queixas pola falta de accesibilidade no transporte público interurbano por estrada, e a Consellería de Infraestruturas e Vivenda anunciou que nas próximas licitacións primaria garantir a accesibilidade universal do servizo. Ou pola escasa emisión de informativos con intérprete de lingua de signos na TVG, recomendando o incremento progresivo da accesibilidade para persoas xordas e xordo cegas, e a TVG comprometeuse ao mesmo.

Ademais, recentemente a federación galega de persoas xordas presentou una queixa para que a televisión pública galega fomentase o seu dereito de participación política por medio da tradución á lingua de signos dos debates electorais que vaian darse.

O informe monográfico ao que se fixo referencia, realizado en colaboración coas entidades de defensa dos dereitos das persoas con discapacidade, acreditou múltiples deficiencias de accesibilidade, destacando as seguintes:

- en relación coas persoas xordas: o coñecemento da lingua de signos é mínimo en hospitais, transportes, servizos xurídicos ou administrativos; os servizos de atención ao cliente das autoestradas, ascensores ou máquinas expendedoras son só de interfono; a tele asistencia para persoas maiores ou dependentes carece de vídeo asistencia; non hai signos guía nos museos ou centros de interpretación; e as alarmas carecen de avisos luminosos;



- en relación coas persoas con discapacidade cognitiva: é necesario utilizar sinais visuais claras e intuitivas, non entorpecidas por elementos decorativos; claridade nos plans de evacuación evitando letra pequena ou termos difíciles; e tamén nas instrucións necesarias para máquinas expendedoras e servizos en especial os de transporte;

- en relación coas persoas con discapacidade física: o pavimento público non está debidamente sinalizado; os vaos peonís moitas veces non son plenamente accesibles; os chanzos teñen as veces excesiva altura, e as ramplas excesiva pendente e sen pasamáns; nas dependencias públicas son inusitados os mostradores de dobre altura; hai carencias nos servizos hixiénicos; o transporte público adoita carecer de accesos adecuados; as prazas de aparcamento non respectan a proporción 1/40 legal; e hai problemas de accesibilidade en rutas, parques e praias;

- en relación coas persoas con discapacidade visual: os camiños públicos presentan dificultades de orientación; ausencia de sinalización adecuada de camiños peonís; non hai sinalizacións de perigo cando se dan situacións de risco de caída en espazos públicos ou privados; os caixeiros automáticos carecen de elementos para facilitar o seu uso; ausencia de contidos de audio-descrición en salas de cine, exposicións e museos, ou respecto de máquinas.

Ademais, moitas terrazas de locais hostaleiros impiden seguir as liñas de fachada, a pesar da clara prohibición dos obstáculos e do gran prexuízo que se lles ocasiona, como xa puxo de relevo algunha sentenza do Tribunal Supremo. Tramitouse una queixa cun concello e concluíuse ao informar o concello que en todas as licenzas de terraza se aseguran que se cumpre coa dita normativa de terrazas.

Para tratar todos estes aspectos relacionados coa accesibilidade coñecemos un bo número de queixas e iniciamos actuacións de oficio. Recentemente iniciamos outra actuación de oficio pola falta de rebaixas nunha beirarrúa á altura dun paso de peóns e polo accidente sufrido por unha persoa en cadeira de rodas debido a esa falta de adaptación razoable.

Na aplicación efectiva das normas, outro aspecto mellorable é en orde as demoras nas valoracións de discapacidades. A eses efectos iniciáronse queixas de oficio e formuláronse varias recomendacións; a Consellería de Política Social concretou medidas dirixidas a unha mellora dos tempos. Porén, hai pouco tempo iniciamos sete novas actuacións de oficio para coñecer o estado da cuestión nas sete cidades.

A educación inclusiva e a inserción laboral son dous aspectos esenciais para a integración das persoas con discapacidade. O Decreto 229/2011 polo que se regula a atención á diversidade do alumnado dos centros docentes da Comunidade Autónoma de Galicia pon



de manifesto con claridade a esencia da educación inclusiva ao sinalar que a resposta educativa a esa diversidade debe concretarse en cada un dos proxectos educativos, en cada unha das ensinanzas, na coordinación docente, na personalización da educación de cada unha das alumnas e alumnos, nos recursos e medidas educativas, nos compromisos familiares e sociais e en todo o que contribúa ao máximo desenvolvemento persoal e social do alumnado e á súa preparación para convivir e participar de forma autónoma na sociedade.

No ámbito da actividade de supervisión da institución tramitáronse queixas polo desacordo das familias cos recursos e medidas aplicadas. Neste intre estamos tramitando una queixa na que se alega a discrepancia entre as orientacións curriculares e a determinación das axudas necesarias que figuran nos informes do EOE de dous alumnos e as medidas aplicadas no centro educativo.

Tamén se recomendou e se aceptou que nas vindeiras convocatorias da avaliación do bacharelato e mentres exista este sistema de acceso se adopten as medidas necesarias para que se asegure a igualdade de oportunidades e non discriminación do alumnado sen discapacidade, pero con necesidades educativas especiais (adaptación de tempos, elaboración de modelos especiais de exame, medios materiais e humanos, asistencias, apoios, garantía de accesibilidade e comunicación), e mesmo a necesaria cualificación dos correctores.

E tamén se recomendou e se aceptou por todas as universidades galegas que na fase extraordinaria de acceso se poidan incrementar as prazas ata alcanzar o 5% para que accedan os estudantes con discapacidade cando na convocatoria ordinaria non acontecera a dita concorrencia.

No tema do emprego constatouse o non cumprimento dos mínimos por algunhas administracións públicas, segundo xa denunciámos no informe especial de 2013, aínda que progresivamente se mellora ao establecer as cotas nas ofertas de emprego público, tanto a xeral do 7% como a específica do 2% para a discapacidade intelectual. Desde a Institución defendemos que estas cotas deberíanse respectar tamén nos empregos públicos temporais, o que fai a Xunta de Galicia dende o decreto de 2019, e que as medidas de discriminación positiva afecten tamén as convocatorias de apoio ou fomento do emprego que realizan as administracións.

Coa actual normativa isto último non é obrigado, pero con ocasión dalgunha queixa indicamos que era conveniente facer reservas a favor das persoas con diversidade funcional neses programas continxentes de promoción do emprego, posto que tamén a través deles se cumpre o obxectivo legal da inclusión laboral.



Para unha óptima inserción laboral, é preferible o emprego ordinario fronte ao protexido en centros especiais de emprego. A estes efectos, os poderes públicos deberían promover a transición do emprego protexido ao ordinario a través dos enclaves laborais. Asemade, os poderes públicos deberían promover a adaptación dos postos de traballo, públicos e privados, a través dalgunhas das seguintes medidas: (1) restricións totais ou parciais do tipo de traballo, dos materiais utilizados, ou do modo de traballar; (2) equipos especiais de adaptación; (3) servizos de apoio para, sen substituír na realización das tarefas esenciais, facilitar as mesmas; ou (4) supresión das barreiras. Sobre a adaptación do posto de traballo estamos a tramitar unha queixa promovida por unha persoa con discapacidade inscrita nas listas de contratación dun concello.

O funcionamento do sistema de dependencia incide moi directamente na situación das persoas con discapacidade. O Observatorio Estatal da Dependencia, no último informe anual referido a 2018, valora o esforzo da Comunidade Autónoma nos tres últimos anos. Pero aínda hai carencias. O cal motiva queixas ante a institución en particular polos tempos de espera para prazas residenciais, para axuda ao fogar ou para acceso aos servizos socio sanitarios.

Os tránsitos desde os centros de educación especial aos servizos de dependencia tamén xeraron queixas derivadas da solución de continuidade: recentemente houbo unha queixa de oficio dun mozo con trastorno do espectro autista que, finalizado o seu ciclo educativo, levaba tempo en lista de espera; a Consellería aceptou a recomendación e solucionou o caso.

O sistema de dependencia vese afectado tamén por retrasos nas valoracións da mesma, o que motivou que o ano pasado iniciáramos diferentes actuacións de oficio.

Un dos servizos claves no sistema de dependencia é o residencial. Iniciamos unha actuación de oficio para coñecer o protocolo de actuación dunha residencia privada con prazas concertadas á hora de aplicar suxeicións. Concluímos que as suxeicións son prescritas por profesionais médicos en función das circunstancias das persoas residentes, rexístranse na súa historia médica e son revisadas periodicamente. Con carácter previo infórmase ao residente e á familia e facilítaselle un formulario de consentimento informado que debe asinar o familiar de referencia.

Tamén iniciamos outra actuación de oficio debido aos casos de soidade non desexada, que afecta a moitas persoas maiores e/ou con discapacidade. Unha consecuencia preocupante que pode ter é o descoñecemento temporal dos falecementos. Reclamamos informes á Consellería de Política Social e á FEGAMP, e despois de valorar as respostas concluímos que a maior incidencia da soidade non desexada apreciase no medio urbano, debido á ausencia



de redes de apoio familiar e/ou veciñal, o que fai necesario aplicar nel estratexias e ferramentas de maior intensidade. A consellería anunciou a elaboración dun Informe xeral sobre a soidade non desexada, dun Censo de persoas maiores que viven soas en Galicia, dunha Estratexia de prevención e atención á soidade non desexada en Galicia.

Quedaría esta intervención incompleta si non aplicásemos unha perspectiva de xénero. Os datos estatísticos constatan, en efecto, que as mulleres e as nenas con discapacidade sofren en maior porcentaxe (en torno ao dobre) que as mulleres e as nenas sen discapacidade, violencia na parella, delitos sexuais e violencia de xénero. Tamén son mulleres ou nenas quen maioritariamente son esterilizadas sen o seu consentimento, segundo se permite no Código Penal co fundamento paternalista de garantir o interese da persoa con discapacidade (art. 156).

As mulleres con discapacidade teñen unha taxa máis alta de desemprego que os homes con discapacidade. E as mulleres de maior idade atópanse en maior risco de exclusión social e máis problemas de coidado pola soidade. Desde esta perspectiva, é necesario actuar tanto na mellora das normas, como na vixilancia da aplicación efectiva das normas. Na mellora das normas, hai algúns aspectos a destacar.

A derogación da esterilización debería ser unha das reformas inaprazables. Igualmente a mellora da lei orgánica de violencia de xénero coa finalidade de evitar as situacións de discriminación inter seccional: neste aspecto cumpriría levar a efecto as propostas contidas no Pacto de Estado contra a Violencia de Xénero. Recomendamos aos colexios da avogacía, e estes o aceptaron, formación e capacitación dos colexiados en igualdade e violencia o que inclúe as propostas específicas do pacto do Congreso e o Senado en materia de violencia contra colectivos especialmente vulnerables e contra vítimas persoas con discapacidade. Os colexios aceptaron a recomendación.

De novo o Real Decreto 1917/1999 sobre valoración da discapacidade presenta problemas, agora desde a perspectiva de xénero e discapacidade, ao non contemplar enfermidades feminizadas: o caso paradigmático é a fibromialxia. Sobre esta cuestión estase a tramitar unha queixa dunha muller que cada vez está peor, pero o seu grao de discapacidade en vez de aumentar, diminúe.

Tamén é necesaria a vixilancia da aplicación efectiva das normas na medida en que as mulleres con discapacidade se atopan con dificultades para facer valer os seus dereitos derivados: as veces pola súa discapacidade -por exemplo, unha muller con discapacidade intelectual pode non ser consciente dos malos tratos continuados que sofre, de aí a importancia das campañas públicas dirixidas aos colectivos máis vulnerables-.



A Secretaría Xeral de Igualdade fixo unha guía sobre violencia contra as mulleres con discapacidade, onde recolle a violencia física, a sexual, a estrutural, a psicolóxica, a económica, a obstétrica e a cultural; outras veces pola falta de medios -por exemplo, por non haber medios alternativos para as mulleres xordas ao teléfono de asistencia as vítimas, ou por non dispor de intérpretes da lingua de signos nas dependencias administrativas, policiais ou xudiciais.

Hai un convenio de colaboración entre a Secretaría Xeral de Igualdade e a Federación de asociacións de persoas xordas para garantir unha atención integral as mulleres xerado no marco do pacto de Estado contra a violencia de xénero; e mesmo tamén polos propios prexuízos que sofren as mulleres con discapacidade, por exemplo, restándolle credibilidade á súa declaración ao priorizar que se trata dunha muller que ten unha discapacidade.

Finalmente, a aplicación efectiva do modelo social obriga a actuar, no só no eido normativo e na vixilancia da aplicación efectiva das normas, tamén na concienciación para o cambio de modelo. A persistencia na sociedade de prexuízos reflíctese en episodios aparentemente puntuais pero demostrativos da existencia dun problema estrutural. É moi significativo que a discapacidade sexa o segundo motivo de delitos de odio en España. Ou que a discapacidade sexa o detonante de moitos acosos contra nenos e nenas nos centros escolares. Os poderes públicos deben loitar contra a *discafobia* (medo irracional, odio e discriminación contra as persoas con discapacidade)”.

IV. RESOLUCIÓNS E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE

1. Recomendacións, suxestións e recordatorios de deberes legais

EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	LIGAZÓN
Q/18598/18	Recomendación dirixida á Consellería de Política Social debido ao retraso dunha revisión da discapacidade	16/01/2019 Consellería de Política Social	Aceptada parcialmente	Q/18598/18
Q/4024/18	Recomendación dirixida á Consellería de Sanidade pola falta de cumprimento dunha resolución da Comisión de Transparencia de Galicia.	06/02/2019 Consellería de Sanidade	Aceptada	Q/4024/19



EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	LIGAZÓN
Q/19197/18	Recomendación dirixida á Consellería de Política Social debido ao retraso dunha valoración de discapacidade	06/02/2019 Consellería de Política Social	Aceptada parcialmente	Q/19197/18
Q/20696/18	Recomendación dirixida á Consellería de Política Social debido á falta de información sobre as previsións de ingreso nunha residencia pública.	08/02/2019 Consellería de Política Social	Aceptada	Q/20696/18
Q/1459/19	Recomendación dirixida á Consellería de Política Social debido ao retraso dunha valoración de discapacidade	26/02/2019 Consellería de Política Social	Aceptada	Q/1459/19
Q/2101/19	Resolución dirixida á Consellería de Política Social debido ao retraso dun procedemento de valoración da discapacidade	09/05/2019 Consellería de Política Social	Aceptada	Q/2101/19
Q/2106/19	Recomendación dirixida á Consellería de Política Social debido ao retraso dunha valoración de discapacidade	09/05/2019 Consellería de Política Social	Aceptada parcialmente	Q/2106/19
Q/1730/19	Recomendación dirixida á Consellería de Política Social debido ao retraso dunha praza residencial nun centro de atención a persoas con TEA.	06/06/2019 Consellería de Política Social	Aceptada	Q/1730/19
Q/1933/19	Recomendación dirixida á Consellería de Política Social debido á denegación da tarxeta de discapacidade	06/06/2019 Consellería de Política Social	Non aceptada	Q/1933/19
Q/2074/19	Recomendación dirixida a la Consellería de Política Social debido ao desacordo coa valoración da discapacidade	06/06/2019 Consellería de Política Social	Non aceptada	Q/2074/19
Q/2200/19	Recomendación dirixida á Consellería de Política Social debido á non valoración da discapacidade dunha persoa con incapacidade laboral total.	06/06/2019 Consellería de Política Social	Non aceptada	Q/2200/19
Q/2248/19	Recomendación dirixida á Consellería de Política Social referente á inadecuada valoración da discapacidade das persoas con diversidade funcional cognitiva	07/06/2019 Consellería de Política Social	Non aceptada	Q/2248/19



EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	LIGAZÓN
Q/2491/19	Recomendación dirixida á Consellería de Política Social debido ao retraso dunha valoración de dependencia	24/06/2019 Consellería de Política Social	Aceptada	Q/2491/19
Q/2252/19	Recomendación dirixida á Consellería de Política Social debido ao retraso dunha praza de residencia pública	18/09/2019 Consellería de Política Social	Aceptada	Q/2252/19
Q/2861/19	Recomendación dirixida ao Concello de Santiago de Compostela debido ao retraso dun servizo de axuda no fogar	30/10/2019 Concello de Santiago de Compostela	Aceptada	Q/2861/19
Q/2861/19	Recomendación dirixida á Consellería de Política Social referente ao retraso dun servizo de axuda no fogar	30/10/2019 Consellería de Política Social	Aceptada	Q/2861/19
Q/4279/19	Recomendación dirixida á Consellería de Política Social debido ao retraso da valoración da discapacidade	30/10/2019 Consellería de Política Social	Aceptada	Q/4279/19
Q/4368/19	Recomendación dirixida á Consellería de Política Social debido ao retraso dunha valoración de discapacidade	30/10/2019 Consellería de Política Social	Aceptada	Q/4368/19
Q/4422/19	Recomendación dirixida á Consellería de Política Social debido ao retraso dunha valoración de discapacidade	30/10/2019 Consellería de Política Social	Aceptada	Q/4422/19
Q/4610/19	Recomendación dirixida a Consellería de Política Social debido ao retraso dun servizo residencial para a atención da dependencia	11/11/2019 Consellería de Política Social	Aceptada parcialmente	Q/4610/19
Q/4479/19	Recomendación dirixida á Consellería de Política Social debido ao retraso dunha praza residencial para atención específica	27/11/2019 Consellería de Política Social	Aceptada tacitamente. Pendente de efectividade	Q/4479/19
Q/4502/19	Recomendación dirixida á Consellería de Política Social debido ao retraso na atención da dependencia	29/11/2019 Consellería de Política Social	Aceptada tacitamente. Pendente de efectividade	Q/4502/19



EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	LIGAZÓN
Q/2618/19	Recomendación dirixida á Consellería de Política Social debido a determinación de ingresos indebidos nunha RISGA	16/12/2019 Consellería de Política Social	Aceptada	Q/2618/19

2. Investigacións concluídas positivamente

Nº queixa	Asunto	Estado	Data estado
Q/51/19	Valoración de dependencia	Conclusión positiva	06/02/2019
Q/68/19	Praza residencial de dependencia	Conclusión positiva	18/09/2019
Q/1002/19	Desatención a dependencia	Conclusión positiva	10/04/2019
Q/1045/19	Revisión de PIA	Conclusión positiva	29/05/2019
Q/1047/19	Valoración de dependencia	Conclusión positiva	14/02/2019
Q/1048/19	Atraso valoración de discapacidade	Conclusión positiva	14/02/2019
Q/1050/19	Atraso valoración de discapacidade	Conclusión positiva	08/02/2019
Q/1062/19	Servizos sociais municipais	Conclusión positiva	18/01/2019
Q/1064/19	Valoración de discapacidade	Conclusión positiva	14/02/2019
Q/1073/19	Accesibilidade	Conclusión positiva	29/03/2019
Q/1093/19	Valoración de dependencia	Conclusión positiva	26/02/2019
Q/1157/19	Valoración de dependencia	Conclusión positiva	26/02/2019
Q/1159/19	Accesibilidade	Conclusión positiva	27/03/2019
Q/1161/19	Accesibilidade	Conclusión positiva	29/03/2019
Q/1174/19	Valoración de dependencia	Conclusión positiva	29/03/2019
Q/1367/19	Prestacións	Conclusión positiva	01/03/2019



CAPÍTULO 3

RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: INCLUSIÓN SOCIAL

Nº queixa	Asunto	Estado	Data estado
Q/1368/19	Valoración de discapacidade	Conclusión positiva	14/02/2019
Q/1377/19 A Q/1385/19	Prestacións	Conclusión positiva	30/10/2019
Q/1453/19	Valoración de dependencia	Conclusión positiva	09/08/2019
Q/1463/19	Valoración de dependencia	Conclusión positiva	07/03/2019
Q/1468/19	Pensionistas venezolanos	Conclusión positiva	07/03/2019
Q/1641/19	Valoración de dependencia	Conclusión positiva	03/06/2019
Q/1693/19	Valoración de dependencia	Conclusión positiva	29/03/2019
Q/1694/19	Valoración de discapacidade	Conclusión positiva	09/08/2019
Q/1712/19	Valoración de discapacidade	Conclusión positiva	13/03/2019
Q/1728/19	Valoración de dependencia	Conclusión positiva	30/10/2019
Q/1738/19 e 29 máis	Prazas residenciais	Conclusión positiva	09/04/2019
Q/1761/19	Valoración de dependencia	Conclusión positiva	29/03/2019
Q/1769/19	RISGA	Conclusión positiva	29/03/2019
Q/1794/19	Copago dun centro de día	Conclusión positiva	17/04/2019
Q/1810/19	Servizos sociais municipais	Conclusión positiva	12/04/2019
Q/1860/19	Atención persoas sen fogar	Conclusión positiva	12/04/2019
Q/1926/19	Valoración de dependencia	Conclusión positiva	12/04/2019
Q/1927/19	Valoración de dependencia	Conclusión positiva	07/06/2019
Q/1940/19	Atraso na revisión de discapacidade	Conclusión positiva	03/06/2019
Q/1990/19	RISGA	Conclusión positiva	26/03/2019



Nº queixa	Asunto	Estado	Data estado
Q/1993/19	Atención a dependencia	Conclusión positiva	12/04/2019
Q/2012/19	Atención residencial	Conclusión positiva	09/05/2019
Q/2017/19	Atención por emerxencia social	Conclusión positiva	09/09/2019
Q/2020/19	Accesibilidade	Conclusión positiva	11/10/2019
Q/2064/19	Accesibilidade	Conclusión positiva	18/09/2019
Q/2078/19	Accesibilidade	Conclusión positiva	22/05/2019
Q/2105/19	Atención a dependencia	Conclusión positiva	20/12/2019
Q/2183/19	Valoración de discapacidade	Conclusión positiva	10/05/2019
Q/2233/19	Dereitos das persoas con discapacidade	Conclusión positiva	19/08/2019
Q/2240/19	Atención a dependencia	Conclusión positiva	19/08/2019
Q/2261/19	Valoración de discapacidade	Conclusión positiva	22/05/2019
Q/2262/19	Accesibilidade	Conclusión positiva	29/05/2019
Q/2299/19	Servizo de axuda no fogar	Conclusión positiva	21/05/2019
Q/2304/19	Valoración de discapacidade	Conclusión positiva	21/05/2019
Q/2310/19	Valoración de discapacidade	Conclusión positiva	27/11/2019
Q/2318/19	Atención a dependencia	Conclusión positiva	03/06/2019
Q/2323/19	Valoración de dependencia	Conclusión positiva	06/06/2019
Q/2324/19	Valoración de dependencia	Conclusión positiva	06/06/2019
Q/2326/19	RISGA	Conclusión positiva	24/06/2019
Q/2340/19	RISGA e outras prestacións	Conclusión positiva	21/05/2019
Q/2368/19	Valoración de dependencia	Conclusión positiva	29/05/2019



CAPÍTULO 3

RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: INCLUSIÓN SOCIAL

Nº queixa	Asunto	Estado	Data estado
Q/2370/19	Accesibilidade	Conclusión positiva	28/11/2019
Q/2403/19	Servizo de axuda no fogar	Conclusión positiva	24/06/2019
Q/2432/19	Accesibilidade	Conclusión positiva	13/09/2019
Q/2566/19	Valoración de discapacidade	Conclusión positiva	23/07/2019
Q/2672/19	Valoración de dependencia	Conclusión positiva	28/11/2019
Q/2674/19	Valoración de discapacidade	Conclusión positiva	09/08/2019
Q/2680/19	Valoración de dependencia	Conclusión positiva	23/07/2019
Q/2739/19	Valoración de dependencia	Conclusión positiva	13/09/2019
Q/2769/19	Valoración de discapacidade	Conclusión positiva	30/10/2019
Q/2819/19	Accesibilidade	Conclusión positiva	14/11/2019
Q/2862/19	Funcionamento das Residencias Domus	Conclusión positiva	11/10/2019
Q/2905/19	Valoración de discapacidade	Conclusión positiva	18/09/2019
Q/2910/19	Accesibilidade	Conclusión positiva	03/12/2019
Q/2985/19	RISGA	Conclusión positiva	30/10/2019
Q/3029/19	Valoración de dependencia	Conclusión positiva	30/10/2019
Q/4260/19	RISGA e outras prestacións	Conclusión positiva	30/10/2019
Q/4277/19	Accesibilidade	Conclusión positiva	20/12/2019
Q/4268/19	Valoración de dependencia	Conclusión positiva	30/10/2019
Q/4299/19	Servizo de axuda no fogar	Conclusión positiva	14/11/2019
Q/4301/19	Valoración de dependencia	Conclusión positiva	30/10/2019
Q/4318/19	Accesibilidade	Conclusión positiva	20/12/2019



Nº queixa	Asunto	Estado	Data estado
Q/4332/19	Valoración de dependencia	Conclusión positiva	30/10/2019
Q/4460/19	RISGA e outras prestacións	Conclusión positiva	03/10/2019
Q/4462/19	RISGA e outras prestacións	Conclusión positiva	11/11/2019
Q/4593/19	Atención a dependencia	Conclusión positiva	30/10/2019
Q/4631/19	Valoración de discapacidade	Conclusión positiva	03/12/2019
Q/4557/19	Valoración de dependencia	Conclusión positiva	12/12/2019
Q/4273/19	Maiores en soidade non desexada	Conclusión positiva	13/01/2020
Q/4469/19	Atención a dependencia	Conclusión positiva	15/01/2020
Q/5900/19	Valoración de dependencia	Conclusión positiva	15/01/2020
Q/5905/19	Accesibilidade	Conclusión positiva	15/01/2020
Q/5664/19	Valoración de dependencia	Conclusión positiva	15/01/2020
Q/5674/19	Atención a dependencia	Conclusión positiva	20/12/2019
Q/5669/19	Atención residencial	Conclusión positiva	20/12/2019
Q/5920/19	Accesibilidade	Conclusión positiva	15/01/2020
Q/5963/19	Valoración de discapacidade	Conclusión positiva	12/12/2019
Q/5964/19	Valoración de discapacidade	Conclusión positiva	16/12/2019
Q/6050/19	Valoración de dependencia	Conclusión positiva	15/01/2020
Q/6068/19	Valoración de dependencia	Conclusión positiva	15/01/2020





CSV: BOPGDSPGKvIG0Fneg3
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>



RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: SANIDADE



CSV: BOPGDSPGKvIG0Fneg3
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

I. INTRODUCCIÓN

O dereito á protección da saúde atopa amparo constitucional no artigo 43.1 CE, “Compete ós poderes públicos organizar e tutelar a saúde pública a través de medidas preventivas e das prestacións e servizos necesarios”. A regulación xeral de tódalas accións que permiten facer efectivo este dereito, de conformidade co artigo 149.1.16.^ª da Constitución, recóllese na *Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad*, que constitúe a norma de referencia neste ámbito.

A devandita lei establece no seu artigo 44 que as estruturas e servizos públicos ao servizo da saúde intégranse no Sistema Nacional de Saúde, que é o conxunto de Servizos de Saúde da Administración do Estado e das Comunidades Autónomas, e terá como características de acordo co artigo 46 :

- a) a extensión dos seus servizos a toda a poboación
- b) a organización adecuada para prestar unha atención integral á saúde
- c) a coordinación e, no seu caso, a integración de todos os recursos sanitarios públicos nun dispositivo único.
- d) o financiamento mediante recursos das Administracións Públicas, cotizacións e taxas pola prestación de determinados servizos.
- e) a prestación dunha atención integral da saúde, procurando altos niveis de calidade debidamente avaliados e controlados.

No ano 2019 rexistráronse nesta institución 409 expedientes de queixa relacionados con este dereito á protección da saúde. Os devanditos expedientes versaron sobre multitude de asuntos destacando un polo número de queixas presentadas, trátase de asuntos relacionados coas listas de espera para realizar unha consulta, unha proba diagnóstica ou un determinado procedemento ou intervención cirúrxica; hai que ter presente que en moitas ocasións os doentes descoñecen o tempo que deben agardar desde que se solicita a cita ata que se concreta esta cunha data determinada e a cita cando se asigna pode superar o ano natural, segundo obxectivamos nos escritos presentados ante esta Valedoría.



II. DATOS CUANTITATIVOS

O número total de queixas recibidas, como se acaba de ver foi de 409, que se corresponden con 348 asuntos, esta diferenza entre o número de queixas e o número de asuntos responde a existencia de queixas colectivas é dicir que varios reclamantes expuxeron un mesmo problema, computando polo tanto un mesmo asunto pero varios expedientes de queixa. Neste sentido rexistráronse dúas queixas colectivas que seguindo a orde cronolóxica se corresponden co cambio de quenda do persoal de enfermería dun servizo dun complexo hospitalario do SERGAS con 28 asinantes e co peche do paridoiro de Verín con 35 asinantes.

O seguinte cadro reflexa estes datos cuantitativos a través de dúas columnas: unha computa a totalidade de expedientes iniciados no exercicio 2019 (total reclamantes), e outra refírese o número de asuntos rexistrados (total asuntos) computando como un único asunto os dous grupos de queixas de idéntico contido aos que nos referimos no parágrafo anterior.

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	409		348	
Admitidas	397	97,07%	336	96,56%
Non admitidas	12	2,93%	12	3,44%
Remitidas ao <i>Defensor del Pueblo</i>	0	0%	0	0%

Como se pode apreciar do total de queixas recibidas foron rexeitadas 12 por concorrer algún dos motivos establecidos na Lei que rexe esta institución: en 3 ocasións, por non constar a identificación do peticionario, conforme o artigo 18.1; en 4 expedientes non se promoveu actividade administrativa algunha que se puidera supervisar, de conformidade co artigo 13; en 2 casos o asunto non se enmarcaba dentro das atribucións conferidas a esta institución desde o punto de vista material, de conformidade co devandito artigo 13; en outros dous casos o asunto non pertencía á competencia territorial de esta Valedoría



senón que entraba dentro das competencias do Defensor del Pueblo; e finalmente nun caso non se invocaba un interese lexítimo de acordo co artigo 14.1 da devandita lei.

No cadro exposto non se reflexan derivacións ao Defensor del Pueblo, pese a que dous expedientes de queixa foron inadmitidos por tratarse de actuacións de órganos da Administración Xeral do Estado, o motivo é que trala comunicación desta circunstancia ao interesado, el mesmo rexistrou a súa queixa na institución estatal non sendo preciso a derivación por parte de esta Valedoría.

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	318	80,10%	292	86,90%
En trámite	79	19,90%	44	13,10%

Estas queixas en trámite inclúen tanto as que están pendentes de informe por parte da Administración ao peche do exercicio coma aquelas nas que se recibiu o devandito informe pero están pendentes de estudio por parte da institución.

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución ningún momento de 2019, a situación actual é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2018	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2019
2016	0	1	1	1	0
2018	53	2	55	55	0

Como pode verse no cadro non existen queixas de anos anteriores sen concluír ao peche do exercicio 2019.



III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN

O Valedor do Pobo, de acordo co artigo 1 da Lei 6/1984, do 5 de xuño, que a regula, poderá supervisar a actividade da Administración da Comunidade Autónoma galega e a dos seus entes e empresas públicas ou dependentes, así como a da Administración local naquelas materias que son competencia da nosa Comunidade. Para levar a cabo esta tarefa e de conformidade co artigo 13, da devandita lei do Valedor do Pobo, poderá iniciar ou proseguir calquera investigación, ben de oficio, ben a instancia de parte.

Esta institución iniciou ao longo de este ano, dúas investigación de oficio que se corresponden, seguindo a orde cronolóxica cos expedientes: I.5.Q/4582/19 en relación coas dificultades dos pacientes con obesidade mórbida para acceder a procedementos cirúrxicos por mor da carencia de estruturas materiais que soporten o seu peso e o expediente I.5.Q/4604/19 en relación coa prestación de asistencia sanitaria urgente extrahospitalaria en O Sixto, concello de Dozón na madrugada do 14 de outubro de 2019.

1. Déficits estruturais en materia de obesidade mórbida

Esta institución tivo coñecemento por un artigo dun xornal que un cidadán con obesidade mórbida e 330 quilos de peso, non tiña acceso ao tratamento de cirurxía que precisaba porque non se dispoñía dos materiais necesarios para levar a cabo a devandita intervención por mor do seu peso. Iniciouse unha investigación de oficio o 14 de outubro de 2019 e solicitouse informe á Consellería de Sanidade. No devandito informe a consellería especifica que se garantirá a realización das actuacións necesarias para o tratamento na área sanitaria do paciente, incluíndo a posibilidade de traslado até os hospitais de referencia que precise. Tamén se garantirá realizar as accións que sexan necesarias para realizar o seguimento da súa patoloxía de obesidade mórbida.

2. Prestación de asistencia sanitaria extrahospitalaria en O Sixto, Dozón.

Esta Valedoría tivo coñecemento por diferentes noticias publicadas en distintos medios de comunicación do falecemento dun cidadán durante as festas na honra da Virxe do Rosario en O Sixto pertencente ó concello de Dozón, sito na comarca do Deza tras alertar aos servizos de emerxencia extrahospitalaria que tardaron 46 minutos en prestar a asistencia sanitaria debida, segundo a información facilitada nos devanditos medios.

Solicitouse informe á Administración Sanitaria, remitindo o día 17 de outubro un escrito preliminar no que se especifica que por orde da Secretaría Xeral da Consellería de Sanidade, canalizada a través da Subdirección Xeral de Inspección, Auditoría e Acreditación de Servizos Sanitarios o 16.10.2019, ínstase a realización de actuacións de comprobación



sobre as circunstancias concorrentes na demanda de asistencia sanitaria extrahospitalaria na madrugada do día 13 ao 14.10.2019 ás 3.15 h a fin de esclarecer os feitos acontecidos, quedando a espera do resultado das citadas actuacións ao peche do exercicio 2019.

Polo que atinxe ás investigacións iniciadas a instancia de parte e inda que se rexistraron numerosos motivos de queixa podemos diferenciar os seguintes grupos:

1. Listas de espera

Dos 409 expedientes en materia sanitaria, 186 refírense ás listas de espera.

As queixas fan referencia por un lado ao tempo desde que se solicita a cita para realizar un procedemento, intervención cirúrxica, consulta ou proba diagnóstica ata que se lle asigna unha data determinada e tamén se refiren ao tempo de demora unha vez asignada a cita concreta que precisa o doente.

Aínda que na maior parte dos casos a simple tramitación do expediente solicitando información sobre os feitos á Consellería de Sanidade fai que se resolva a situación exposta polo interesado, noutras ocasións é preciso unha xestión máis personalizada xeralmente telefónica motivada pola urxencia dos feitos relatados polo promotor do expediente. Con todo obtívose un alto índice de conclusións positivas.

As listas de espera son unha constante en tódolos sistemas sanitarios de carácter universal e financiados con fondos públicos posto que é moi complexo axustar a oferta e a demanda dos servizos sanitarios, isto é debido fundamentalmente a que as patoloxías médicas revisten diferente gravidade de xeito que non se poden xestionar as citacións dos diferentes doentes tendo en conta exclusivamente o criterio cronolóxico, pois a priorización ten que ter en conta tamén o criterio da gravidade e o criterio da efectividade da actuación, estes factores tamén orixinan cambios nas axendas unha vez que están constituídas de xeito que, se anulan ou retrasan citacións dunhas patoloxías para dar prioridade a outras causando malestar e desconfianza nos doentes afectados, segundo puidemos obxectivar nos escritos de queixa ao longo de este ano 2019.

Para analizar axeitadamente esta problemática debemos partir do marco normativo estatal e da nosa comunidade.

O artigo 4 da Lei 16/2003 de 28 de maio, de cohesión e calidade do Sistema nacional de Saúde refírese os dereitos da cidadanía no conxunto do Sistema incluíndo entre eles o dereito a recibir unha asistencia sanitaria na súa comunidade autónoma de residencia nun tempo máximo. No seu artigo 25, establece que no Consello Interterritorial do Sistema Nacional de Saúde acordaranse os criterios marco para garantir un tempo máximo de



acceso ás prestacións do Sistema Nacional de Saúde, que se aprobarán por Real Decreto. As Comunidades Autónomas definirán os tempos máximos de acceso á súa carteira de servizos.

Este dereito a obter unha garantía de tempos máximos materialízase tamén no artigo 12.2 da lei 8/2008 de saúde de Galicia de tal xeito que establece que determinadas prestacións sanitarias financiadas publicamente lle sexan dispensadas nuns prazos previamente coñecidos, e finalmente artigo 5 da lei 12/2013 de 9 de decembro de garantías das prestacións sanitarias establece que para os doentes que precisen atención sanitaria hospitalaria de carácter programado non urxente, no ámbito do Sistema Público de Saúde de Galicia para determinados procedementos que terán que ser definidos de xeito regramentariamente establecerase un tempo de atención máximo garantido. Concretamente 60 días para as intervencións cirúrxicas, 45 días nas consultas externas e 45 días para probas diagnósticas e/ou terapéuticas.

Este mesmo artigo estipula que o Servizo Galego de Saúde implantará un sistema de clasificación en prioridades baseado en aspectos clínicos funcionais e sociais do enfermo tendo en conta a gravidade das patoloxías, a efectividade da atención sanitaria e a oportunidade da atención. A gravidade refírese as patoloxías que presenten na súa evolución maior risco de morte, discapacidade ou desenrolen unha merma importante da calidade de vida do doente, a efectividade da atención refírese ás actuacións que aumenten a calidade de vida de no senso de que as actuacións sanitarias aumenten a supervivencia, e o criterio de oportunidade debe interpretarse no senso de que as actuacións precoces favorezan a recuperación da funcionalidade eviten a progresión da enfermidade ou as súas secuelas.

Polo tanto diferéncianse dúas situacións claramente definidas, por un lado contémpnanse uns prazos de tempo relativamente reducidos para determinados procesos definidos regramentariamente, e que viñeron dados polo Decreto 105/2017 de 28 de setembro que fan referencia fundamentalmente a procesos neoplásicos malignos, trastornos cardiovasculares, neurolóxicos e oftalmolóxicos graves, patoloxías estipuladas nos anexos I, II e III do devandito Decreto e por outro lado establécese outro escenario para o resto das situacións clínicas que son clasificadas de acordo aos criterios que estipula o artigo 5.2 da Lei 12/2013 de 9 de decembro e que posúen tempos de espera superiores. Neste sentido o SERGAS establece para aquelas intervencións con prioridade I, a máis urxente, un prazo de espera máximo de 30 días, para a II de 90 días e para a III 180 días, de acordo co tempo contemplado no Decreto 104/2005 de 6 de maio, no que ademais se precisa que este tempo se refire á espera estrutural. Aquí aparece un termo que convén definir neste intre. A espera estrutural defínese no artigo 6 do devandito Decreto e é aquela espera que se



atribúe á organización e os recursos dispoñíbeis do Servizo Galego de Saúde, correspondendo polo tanto a espera non estrutural a que non se debe a estes factores.

Para as citas en consultas ou para procedementos diagnósticos non incluídos nos anexos do Decreto 105/2017, de 28 de setembro non hai estipulado ningún prazo máximo na nosa comunidade, superando en algunhas ocasións o ano natural para unha primeira consulta ou para determinadas probas diagnósticas, tomando como referencia a data na que se solicita a devandita cita, segundo constatou esta Valedoría nos expedientes de queixa tramitados.

Non atopamos ningunha referencia normativa para o tempo que transcorre desde que se solicita unha cita ata que se lle asigna unha data determinada.

De todo isto, dedúcese que se fai necesaria unha regulación que defina de acordo cos artigos 4 e 25 da Lei 16/2003 de 28 de maio, de cohesión e calidade do Sistema nacional de Saúde, uns prazos de tempo máximos para primeiras consultas, probas diagnósticas e intervencións cirúrxicas que inclúan a prioridade III, posto que os doentes neste nivel de priorización descoñecen o tempo aproximado de espera, e que como obxectivamos nesta institución en ocasións superan o ano natural.

Tamén parece razoable, a xuízo desta Valedoría, que o tempo que o doente permaneza pendente de asignación de cita sexa o mínimo posible e que se defina legalmente a fin de que os cidadáns poidan coñecer o tempo estimado de espera desde que o profesional solicita a data ata que e lle fixa un día determinado.

Rexeitamento de centro concertado

Outra cuestión distinta pero que repercute nas listas de espera e da que se rexistraron numerosas queixas nesta institución ao longo de 2019 é o que se produce cando un doente pendente de intervención cirúrxica, habitualmente con prioridade III, rexeita a oferta de intervirse nun centro concertado, neste caso exclúese da lista de espera estrutural e pasa a formar parte doutra lista a chamada non estrutural, non atribuíble, como vimos a organización e os recursos do sistema galego de saúde, perdendo a garantía de tempo de demora máxima de 180 días namentres se manteña nesta situación e descoñecendo o tempo aproximado de espera.

Para poder avaliar a situación hai que considerar o marco normativo que rexe este asunto, así vemos que o artigo 9.1.d do Decreto 105/2017, de 28 de setembro, da nosa comunidade autónoma en consonancia co RD 605/2003, de 23 de maio polo que se establecen medidas para o tratamento homoxéneo da información sobre as listas de espera no Sistema Nacional de Saúde, establece que rexeitar a oferta dun centro concertado supón a perda



da garantía de demoras máximas e engade ademais no artigo 12.1 que o exercicio do dereito de garantía de tempos máximos prevalece sobre o dereito á libre elección de centro hospitalario de xeito que este non pode interferir no pleno exercicio do primeiro.

Así as cousas esta institución constata que existe un respaldo normativo para a perda de garantía de tempo máximo nos casos nos que un doente rexeita un centro concertado, pero isto non pode supor que esta demora sexa indefinida descoñecendo o interesado totalmente o tempo aproximado de espera ou a súa situación na lista non estrutural, recordando neste sentido o mandato do lexislador estatal reflexado no artigo 4.2 do RD 605/2003, de 23 de maio que di que *“Cada ciudadano tendrá acceso a la información personalizada sobre la espera prevista en relación con su proceso asistencial, que será proporcionada por su servicio de salud”*.

Faise necesario pois novamente, unha regulación que defina o tempo máximo de espera para os pacientes que se atopen por este motivo na lista non estrutural de xeito que cando rexeiten o centro alternativo poidan prever o tempo aproximado que poden agardar antes de acadar a súa intervención cirúrxica no SERGAS.

2. Praxe médica

Seguindo a orde en importancia cuantitativa dos asuntos tramitados en 2019, rexistramos un número importante de queixas referidas á atención dispensada por parte do persoal sanitario.

As cuestións expostas foron diversas, desacordos coa alta médica, trato dispensado polos profesionais, falta de atención urxente, secuelas imputables á mala praxe ...

Como vimos no caso das listas de espera a simple tramitación do expediente en moitos casos normaliza a situación fundamentalmente naqueles que están relacionados coa percepción por parte do cidadán dun trato non axeitado dos profesionais sanitarios. Outro problema de mais difícil solución acontece cando se trata de avaliar tecnicamente a “praxe médica” pois nestes casos hai que ter presente que o Valedor do Pobo carece de persoal técnico que poida avaliar cuestións relativas á “lex artis ad hoc”, é dicir á práctica médica axeitada en cada situación, non obstante aínda así é posible supervisar a actuación dos profesionais a fin de que se cumpran os requisitos legais establecidos para cada procedemento e facer que a Administración revise o asunto e recomende pautas de actuación se o considera pertinente.



3. Recursos humanos e dotación do persoal

As queixas referentes á carencia de persoal tanto a nivel de atención primaria como hospitalaria son unha constante desde hai varios anos nesta institución principalmente no ámbito rural.

No ano 2019 as queixas en relación coas carencias de persoal refírense fundamentalmente a falta de pediatras, destacando unha queixa colectiva con 35 asinantes que foi obxecto dun extenso debate político dentro e fora da nosa comunidade, trátase do peche do paridoiro de Verín. Se ben esta queixa non puido ser concluída no exercicio 2019, convén mencionar que esta Valedoría xa elaborou unha recomendación a sanidade no ano 2018 a raíz de varios expedientes de queixa a fin de que se adoptaran as medidas necesarias para paliar as deficiencias detectadas por carecer de persoal tanto de pediatría como de médicos de familia nos centros de saúde da nosa comunidade e moi especialmente no ámbito rural, recomendación que nesa data foi aceptada pola Consellería de Sanidade en tódolos seus termos. Polo que afecta a falta de facultativos especialistas en pediatría e trala recomendación feita por esta institución a administración sanitaria remitiu en decembro de 2018 as medidas adoptadas coa finalidade de paliar este problema que incluían:

- Solicitar ao Ministerio de Sanidade o incremento de prazas de formación MIR en pediatría
- Facilitar a formación complementaria (cursos de puericultura) aos médicos de familia
- Ofrecer a cobertura de prazas aos pediatras titulares fóra da súa xornada laboral ou facer prolongacións de xornada cando non se atopan titulados para facer substitucións
- Estudar a posibilidade de que os pediatras poidan traballar noutra área distinta na que prestan servizos
- Contratar como interinos a tódolos pediatras que rematan a formación MIR
- Computar o tempo traballado coa mesma puntuación para os médicos de familiar con título de puericultor que traballan en prazas de pediatría
- Cando a cobertura dunha ausencia pediátrica resulte imposible, centralizar a atención a fin de asegurar que todos os pacientes en idade pediátrica teñan sempre un pediatría de referencia no centro de saúde máis próximo ao domicilio do neno
- Inicio de contacto coas asociacións de profesionais de pediatría para buscar solucións que permitan dar unha resposta a falta estrutural de titulados



Con todo, estas medidas adoptadas non teñen un efecto inmediato, polo que hai que permanecer vixiantes para facer efectivo o dereito que teñen tódolos nenos galegos para recibir o mesmo tipo de atención sanitaria calquera que sexa o centro de saúde ou hospital ao que se atopen adscritos como así se deduce da Lei 7/2003, do 9 de decembro, de Ordenación Sanitaria de Galicia en consonancia co artigo 12 da Lei Xeral de Sanidade.

4. Cambio de quenda do persoal de enfermería dun servizo dun complexo hospitalario

O persoal de enfermería iniciou unha queixa por entender que se estaba a facer un uso abusivo do persoal do servizo para cubrir e reforzar outras unidades do Complexo Hospitalario por mor do aumento da carga asistencial en determinados momentos.

A administración sanitaria pola súa banda traslada a esta institución un informe no que aclara que os criterios aplicados pola Xerencia da EOXI correspondente son os adoptados previa consulta aos representantes dos profesionais a través da Comisión de Centro, valorando sempre a mellor opción tendo en conta a carga asistencial de cada Unidade e os recursos de persoal dispoñíbeis en cada momento, sendo un dos criterios mais importantes para determinar a carga asistencial do Servizo o seu índice de ocupación.

Esta Valedoría entende que, a Administración organiza os recursos dispoñibles cos criterios que considere mais adecuados para dar resposta á demanda de atención sanitaria dos cidadáns, utilizando para iso as súas atribucións e potestades organizativas.

Dende esta premisa, como é a de que as decisións adoptadas polo Xerencia do Sergas en canto á mobilidade de persoal encaixan dentro da potestade de auto organización da que a Administración dispón, o Valedor do Pobo non pode cuestionar a mellor forma de organizar o persoal dentro dos límites que impón a normativa vixente.

5. Financiación da vacina fronte o virus do papiloma humano en nenos

Rexistráronse tres expedientes de queixa relacionados coa financiación da vacina do virus do papiloma humano en nenos. No seus escritos, os interesados denunciaban que a consellería de Sanidade autoriza a vacina do papiloma humano en nenos que cumpran 12 anos pero non a financia a diferenza das nenas que non teñen que abonar o seu importe. A Administración pola súa banda afirma que o motivo de incluír esta vacina no calendario no ano 2007 foi evitar os casos de cancro que provoca este virus. Estes casos os provoca cunha frecuencia moito maior nas mulleres, especialmente no caso dos cancros do colo de útero, cunha frecuencia que se estima nuns 10 casos por 100.000 mulleres, motivo que xustifica a súa financiación a diferenza dos varóns con unha incidencia de cancros



provocados por este virus moi baixa. Con todo, estudos posteriores demostraron que o virus do papiloma humano afecta de maneira especial a varóns co sistema inmunolóxico deprimido, situación que se dá en persoas infectadas polo VIH, infección moito máis frecuente nos homes que teñen sexo con homes e que a vacina pode prever casos. Por este motivo a Consellería de Sanidade xa aumentou, a partir do mes de xullo de 2018, os grupos de risco, incluíndo aos homes que teñen sexo con homes ata a idade de 45 anos.

Esta Valedoría entende que estamos ante unha diferenza entre sexos que pode ter xustificación si consideramos que o risco en homes é notablemente inferior ao risco en mulleres. Pero o problema xorde cando se trata de homes que teñen sexo con outros homes, pois entón os riscos son igualmente intensos (por iso a consellería adoptou a medida de vacinar aos homes de ata os 45 anos que declaren ter sexo con outros homes). Co cal ao factor sexo engádese ao factor orientación sexual, e a carga de declárala para acceder os varóns á vacina.

Unha medida dirixida a erradicar esa carga sería incluír a tódolos nenos de 12 anos no grupo de vacinación, como as nenas. De facerse efectiva esta medida cambiaríase o obxectivo da vacinación que pasaría de tratar de evitar casos de cancro a buscar a eliminación desta infección, de xeito que non provoque infección a ningún ser humano.

Por todo o anterior trasladouse unha suxestión á Consellería de Sanidade a fin de que se procedese a transmitir á ponencia de vacinas do Sistema Nacional de Saúde estas consideracións de xeito que se valore a vacinación universal de nenas e nenos de 12 anos.

6. Acceso de persoas autorizadas á ferramenta e-saúde do SERGAS

E-Saúde é unha das ferramentas das que dispón o SERGAS para a comunicación co cidadán, accesible desde calquera lugar e dispositivo para permitir o acceso a servizos e contidos relacionados coa súa saúde dun xeito personalizado. Isto concorda perfectamente co fomento que a nosa normativa traslada sobre a necesidade de establecer mecanismos que faciliten a comunicación electrónica entre administrados e Administración. A Lei 39/2015, de 1 de outubro, do Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas xunto coa Lei 40/2015, de 1 de outubro, de Réxime Xurídico do Sector Público contemplan que a tramitación electrónica debe constituír a actuación habitual das Administracións Públicas, para servir mellor aos principios de eficacia, eficiencia, ao aforro de costes, ás obrigas de transparencia e ás garantías dos cidadás.

Neste contexto, esta institución recibiu unha queixa, na que se expoñía que sendo a interesada usuaria dunha mutualidade e seus pais usuarios da tarxeta sanitaria non podía dispor do acceso delegado á devandita plataforma. Tras abrir a correspondente



investigación recibíuse o informe da consellería de Sanidade onde se nos trasladou que o marco legal regulador do acceso delegado a este servizo especifica que é unha aplicación dirixida ás persoas titulares de tarxeta sanitaria e polo tanto de non estar en posesión de dita tarxeta non será posible o acceso aínda que a persoa en cuestión estea debidamente autorizada polo titular da mesma. Conclúe o informe que neste momento tanto legal como tecnoloxicamente resulta imposible verificar a identidade electrónica das persoas que non son titulares da devandita tarxeta dos servizos sanitarios públicos e polo tanto non se pode habilitar o acceso nestes casos.

Trala avaliación do contido da queixa e do informe recibido por parte da administración esta Valedoría concluíu que na implantación das novas tecnoloxías por parte das distintas administracións non se pode perder de vista a realidade poboacional á que van dirixidas. As plataformas electrónicas deben de resultar de fácil acceso a toda a poboación galega de xeito que ningún sector ou perfil da cidadanía se vexa excluído no seu uso por dificultades inherentes á súas condicións físicas ou psíquicas, ben sexan estas a causa da idade ou por padecer algún tipo de discapacidade. A realidade galega arroxa un amplo número de usuarios que pola súa idade non están habituados ao uso das TICs e precisan de recursos adicionais que lles permitan o exercicio do seu dereito de forma áxil, cómoda e eficiente.

Precisamente, o presente expediente exemplifica as dificultades coas que un sector importante da cidadanía (persoas con idade avanzada) se atopan ao utilizar a plataforma e-saúde, ou para mellor expresalo, co imposibilidade directa de aproveitarse de dita plataforma na súas xestións sanitarias. Neste punto é cando resulta fundamental traer a colación que os avances tecnolóxicos poden supoñer unha fractura dixital para aquelas persoas que carecen de medios e/ou coñecementos necesarios para o seu uso, agravándose as desigualdades.

Para evitalo, correspóndelle ás Administracións arbitrar mecanismos que eviten esta situación promovendo que toda a poboación se beneficie das potencialidades das novas tecnoloxías.

En ocasións, como se evidencia neste caso, a opción pasa porque persoas da máxima confianza do usuario poidan actuar en nome dos interesados para xestionar citas médicas, realizar consultas sobre historia clínica ou medicación ou outras xestións. A interesada solicita utilizar a plataforma non como usuaria directa ou titular das prestacións sanitarias do Sergas, senón meramente como autorizada dos seus pais, que si son usuarios da sanidade pública galega, pero que pola súa idade e capacidade para utilizar ferramentas electrónicas, ven limitada a súa comunicación cos servizos sanitarios de forma eficaz. Esta petición preserva e garante o uso axeitado das novas tecnoloxías e contribúe a eliminar calquera uso indebido por terceiras persoas de servizos de carácter persoal. A autora da



queixa non pide que a ferramenta lle dea servizo a ela, senón unicamente realizar trámites sanitarios dos seus pais, que si teñen dereito a eses servizos.

Hai que ter en conta ademais que a nivel legislativo, o ordenamento contempla as posibilidades de actuar en representación ou como autorizados de terceiros, coas debidas garantías de autenticación. E, tecnoloxicamente, hoxe en día, é factible indagar solucións técnicas que permitan modificar as plataformas existentes para posibilitar a petición que substancia esta queixa.

Por todo o sinalado esta institución trasladou a seguinte recomendación á Consellería de Sanidade:

“Que se adopten as medidas necesarias pola Consellería de Sanidade a fin de permitir a utilización da ferramenta telemática e-Saúde a persoas autorizadas (debidamente acreditadas) en nome dos seus representados, a fin de que estes non vexan limitado o seu dereito de acceso a un plataforma tecnolóxica que lles permite xestionar a atención sanitaria de forma áxil e eficiente.”

Con data do 8 de xullo recibíuse un escrito da Consellería de Sanidade aceptando a recomendación formulada e asumindo o seu contido, ao manifestar que se permitirá o acceso a persoas autorizadas e debidamente acreditadas, e que o interese da Consellería de Sanidade e do Servizo Galego de Saúde é seguir ampliando os servizos on line para a relación cos usuarios.

7. Libre elección de centro hospitalario

Rexístrouse un expediente de queixa en relación á denegación dun centro hospitalario para a realización dunha intervención cirúrxica dun menor de idade por carecer no seu ámbito sanitario dun servizo especializado en intervencións pediátricas. Neste caso trátase dun menor que precisa dunha intervención por parte do servizo de traumatoloxía infantil pero no seu centro hospitalario non existe a devandita especialización.

A Lei 12/2013, de 9 de decembro, de garantías de prestacións sanitarias contempla o dereito á libre elección de centro ou complexo hospitalario por un problema de saúde novo e o Decreto 55/2015, de 26 de marzo regula o procedemento para o exercicio de tal dereito.

De acordo co artigo 11.2 de dito decreto calquera intervención cirúrxica será considerada como un problema de saúde novo polo tanto calquera cidadán pode solicitar ser intervido no centro do Servizo Galego de Saúde que estime máis convinte para as súas necesidades.



Pero este decreto contempla tamén a posibilidade de que a xerencia organizativa de Xestión Integrada á que estea adscrito o centro ou complexo hospitalario elixido poida mediante resolución motivada rexeitar a devandita solicitude alegando e de conformidade co artigo 12.1 do decreto motivos de planificación sanitaria ou causas organizativas que dificulten o acceso aos usuarios que ten asignado o centro en cuestión.

Asistimos polo tanto a un dereito difícil de materializar pola situación das listas de espera de tódolos hospitais da rede pública galega.

Pese a todo esta Valedoría considera que naqueles casos nos que non se dispón na área sanitaria do doente dun servizo que poida garantir a equidade e calidade asistencial dos enfermos, como é o caso, no que non existe un servizo especializado para realizar a intervención cirúrxica que o menor require deben de pórse todos os medios necesarios para non comprometer a equidade e calidade asistencial dos afectados. O expediente en cuestión foi tramitado con urxencia e resolto favorablemente.

IV. RESOLUCIÓNS E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE

1. Recomendacións, suxestións e recordatorios de deberes legais

EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	ENLACE
Q/19383/18	Acceso como persoa autorizada á ferramenta electrónica e-saúde do SERGAS	Consellería de Sanidade 26/6/2019	Aceptada	Q/19383/18
Q/4370/19	Desacordo coa non inclusión da vacina fronte o virus do papiloma humano en nenos no calendario vacinal	Consellería de Sanidade 16/12/2019	Aceptada	Q/4370/19
Q/4397/19	Desacordo coa non inclusión da vacina fronte o virus do papiloma humano en nenos no calendario vacinal	Consellería de Sanidade 16/12/2019	Aceptada	Q/4397/19



Q/5983/19	Desacordo coa non inclusión da vacina fronte o virus do papiloma humano en nenos no calendario vacinal	Consellería de Sanidade 16/12/2019	Aceptada	Q/5983/19
-----------	--	---------------------------------------	----------	---------------------------

2. Investigacións concluídas positivamente

Nº. Queixa	Asunto	Estado	Data do Estado
Q/1017/19	Lista de espera dunha proba diagnóstica	Conclusión positiva	19/02/2019
Q/1029/19	Lista de espera dunha proba diagnóstica	Conclusión positiva	1/03/2019
Q/1068/19	Lista de espera dunha proba diagnóstica	Conclusión positiva	19/02/2019
Q/1069/19	Falta de resposta a unha solicitude de tratamento de quimioterapia	Conclusión positiva	19/02/2019
Q/1164/19	Lista de espera dunha consulta especializada	Conclusión positiva	26/02/2019
Q/1167/19	Lista de espera dunha consulta especializada	Conclusión positiva	21/02/2019
Q/117/19	Lista de espera dunha consulta especializada	Conclusión positiva	01/03/2019
Q/1677/19	Lista de espera dunha consulta especializada	Conclusión positiva	10/04/2019
Q/1680/19	Lista de espera para realizar un tratamento	Conclusión positiva	11/03/2019
Q/1702/2019	Lista de espera dunha consulta especializada	Conclusión positiva	10/04/2019
Q/1755/2019	Lista de espera dunha proba diagnóstica	Conclusión positiva	09/09/2019



Q/1796/19	Lista de espera dunha proba diagnóstica	Conclusión positiva	03/04/2019
Q/1817/19	Lista de espera cirúrxica	Conclusión positiva	03/04/2019
Q/1983/19	Citación dunha proba diagnóstica no hospital de referencia	Conclusión positiva	29/10/2019
Q/2194/19	Problemas co cambio dun tratamento	Conclusión positiva	04/11/2019
Q/2282/19	Lista de espera dunha proba diagnóstica	Conclusión positiva	21/10/2019
Q/2297/19	Lista de espera dunha consulta especializada	Conclusión positiva	12/07/2019
Q/2302/19	Lista de espera dunha proba diagnóstica	Conclusión positiva	21/10/2019
Q/2306/19	Lista de espera cirúrxica	Conclusión positiva	04/11/2019
Q/2314/19	Lista de espera dunha proba diagnóstica	Conclusión positiva	21/10/2019
Q/2339/19	Lista de espera dunha proba diagnóstica	Conclusión positiva	21/10/2019
Q/2351/19	Lista de espera dunha proba diagnóstica	Conclusión positiva	21/10/2019
Q/2380/19	Lista de espera dunha proba diagnóstica	Conclusión positiva	21/10/2019
Q/2385/19	Lista de espera dunha proba diagnóstica	Conclusión positiva	23/10/2019
Q/2386/19	Lista de espera dunha proba diagnóstica	Conclusión positiva	23/10/2019
Q/2405/19	Lista de espera dunha consulta especializada	Conclusión positiva	21/10/2019
Q/2408/19	Lista de espera dunha consulta especializada	Conclusión positiva	29/10/2019
Q/2416/19	Lista de espera dunha proba diagnóstica	Conclusión positiva	23/10/2019



Q/2418/19	Lista de espera dunha consulta especializada	Conclusión positiva	223/10/2019
Q/2507/19	Lista de espera dunha consulta especializada	Conclusión positiva	26/06/2019
Q/2531/19	Lista de espera dunha proba diagnóstica	Conclusión positiva	23/10/2019
Q/2563/19	Lista de espera para realizar un tratamento	Conclusión positiva	23/10/2019
Q/2572/19	Lista de espera dunha proba diagnóstica	Conclusión positiva	23/10/2019
Q/2573/19	Lista de espera dunha proba diagnóstica	Conclusión positiva	23/10/2019
Q/2588/19	Lista de espera dunha proba diagnóstica	Conclusión positiva	23/10/2019
Q/2732/19	Lista de espera dunha proba diagnóstica	Conclusión positiva	22/10/2019
Q/2754/19	Lista de espera dunha consulta especializada	Conclusión positiva	18/07/2019
Q/2804/19	Lista de espera dunha consulta especializada	Conclusión positiva	10/01/2019
Q/2805/19	Lista de espera dunha consulta especializada	Conclusión positiva	22/10/2019
Q/2817/19	Lista de espera dunha proba diagnóstica	Conclusión positiva	22/10/2019
Q/2823/19	Lista de espera dunha proba diagnóstica	Conclusión positiva	22/10/2019
Q/2845/19	Lista de espera dunha consulta especializada	Conclusión positiva	22/10/2019
Q/2855/19	Solicitud da historia clínica	Conclusión positiva	22/10/2019
Q/2856/19	Lista de espera dunha consulta especializada	Conclusión positiva	22/10/2019
Q/2859/19	Lista de espera cirúrxica	Conclusión positiva	13/01/2020



Q/2926/19	Lista de espera cirúrxica	Conclusión positiva	11/11/2019
Q/2942/19	Erro na data de rexistro dunha reclamación	Conclusión positiva	29/10/2019
Q/2977/19	Lista de espera dunha consulta especializada	Conclusión positiva	21/10/2019
Q/2984/19	Lista de espera dunha proba diagnóstica	Conclusión positiva	23/10/2019
Q/4228/19	Lista de espera para a realización dun tratamento	Conclusión positiva	04/11/2019
Q/4257/19	Lista de espera dunha proba diagnóstica	Conclusión positiva	11/11/2019 ¹
Q/4267/19	Lista de espera dunha consulta especializada	Conclusión positiva	18/10/2019
Q/4284/19	Lista de espera dunha consulta especializada	Conclusión positiva	29/10/2019 ²
Q/4312/19	Acceso a historia clínica	Conclusión positiva	15/01/2019
Q/4349/19	Lista de espera dunha proba diagnóstica	Conclusión positiva	20/09/2019
Q/4350/19	Lista de espera dunha consulta especializada	Conclusión positiva	24/09/2019
Q/4365/19	Solicitud historia clínica	Conclusión positiva	18/10/2019
Q/4381/19	Reclamación de cantidade centro concertado	Conclusión positiva	13/01/2020
Q/4399/19	Desacordo coa necesidade de acudir de xeito presencial ao servizo de atención ao doente	Conclusión positiva	31/10/2019
Q/4419/19	Lista de espera cirúrxica	Conclusión positiva	29/10/2019



Q/4424/19	Lista de espera dunha proba diagnóstica e consulta especializada	Conclusión positiva	18/10/2019
Q/4481/19	Lista de espera cirúrxica	Conclusión positiva	11/11/2019
Q/4503/19	Lista de espera cirúrxica	Conclusión positiva	11/11/2019
Q/4514/19	Lista de espera dunha consulta especializada	Conclusión positiva	13/01/2019
Q/4521/19	Lista de espera cirúrxica	Conclusión positiva	29/10/2019
Q/4526/19	Lista de espera dunha proba diagnóstica	Conclusión positiva	31/10/2019
Q/4530/19	Lista de espera dunha consulta especializada	Conclusión positiva	29/10/2019
Q/4547/19	Lista de espera dunha consulta especializada	Conclusión positiva	10/01/2020
Q/4556/19	Lista de espera dunha consulta especializada	Conclusión positiva	15/01/2020
Q/4560/19	Lista de espera dunha consulta especializada	Conclusión positiva	11/11/2019
Q/4572/19	Lista de espera dunha consulta especializada	Conclusión positiva	11/11/2019
Q/4596/19	Falta de atención por parte dunha mutua	Conclusión positiva	04/11/2019
Q/4602/19	Lista de espera para unha proba diagnóstica	Conclusión positiva	13/01/2019
Q/4605/19	Desacordo coa atención recibida	Conclusión positiva	13/01/2019
Q/4607/19	Lista de espera para realizar un tratamento	Conclusión positiva	13/01/2019
Q/4609/19	Lista de espera dunha consulta especializada	Conclusión positiva	11/11/2019
Q/4619/19	Lista de espera dunha proba diagnóstica	Conclusión positiva	13/01/2020



CAPÍTULO 3

RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: SANIDADE

Q/49/19	Lista de espera dunha consulta especializada	Conclusión positiva	05/02/2019
Q/5441/19	Lista de espera dunha proba diagnóstica	Conclusión positiva	13/01/2020
Q/5633/19	Lista de espera dunha consulta especializada	Conclusión positiva	13/01/2020
Q/5671/19	Falta de resposta a unha reclamación	Conclusión positiva	15/01/2020
Q/5689/19	Lista de espera cirúrxica	Conclusión positiva	15/01/2020
Q/5693/19	Lista de espera dunha proba diagnóstica	Conclusión positiva	13/01/2020
Q/5897/19	Lista de espera dunha proba diagnóstica	Conclusión positiva	15/01/2020
Q/5956/19	Lista de espera dunha proba diagnóstica	Conclusión positiva	15/01/2020
Q/5957/19	Lista de espera cirúrxica	Conclusión positiva	13/01/2020
Q/5988/19	Lista de espera dunha consulta especializada	Conclusión positiva	13/01/2020
Q/5996/19	Falta de contestación á solicitude dun informe	Conclusión positiva	13/01/2020
Q/6009/19	Lista de espera dunha consulta especializada	Conclusión positiva	15/01/2020
Q/6014/19	Lista de espera dunha consulta especializada	Conclusión positiva	15/01/2020
Q/6066/19	Lista de espera dunha proba diagnóstica	Conclusión positiva	15/01/2020
Q/73/19	Lista de espera dunha consulta especializada	Conclusión positiva	23/01/2019
Q/79/19	Lista de espera cirúrxica	Conclusión positiva	19/02/2019
Q/1801/19	Lista de espera cirúrxica	Conclusión positiva	22/05/2019
Q/1044/19	Insuficiencia dunha pauta de leite infantil	Conclusión positiva	28/01/2019



Q/1046/19	Elección de centro hospitalario	Conclusión positiva	22/04/2019
Q/1067/19	Lista de espera dunha proba diagnóstica	Conclusión positiva	06/03/2019
Q/1122/19	Servizo de citación telefónico defectuoso	Conclusión positiva	03/05/2019
Q/1150/19	Lista de espera cirúrxica	Conclusión positiva	08/03/2019
Q/1440/19	Lista de espera dunha proba diagnóstica	Conclusión positiva	08/03/2019
Q/1457/19	Lista de espera dunha proba diagnóstica	Conclusión positiva	03/04/2019
Q/1472/19	Lista de espera dunha proba diagnóstica	Conclusión positiva	27/02/2019
Q/1663/19	Lista de espera dunha consulta especializada	Conclusión positiva	06/03/2019
Q/1682/19	Lista de espera dunha proba diagnóstica	Conclusión positiva	25/04/2019
Q/1731/19	Lista de espera dunha proba diagnóstica	Conclusión positiva	21/03/2019
Q/1760/19	Lista de espera dunha proba diagnóstica e lista de espera dunha consulta especializada	Conclusión positiva	21/03/2019
Q/1805/19	Lista de espera dunha consulta especializada	Conclusión positiva	03/05/2019
Q/1954/19	Lista de espera dunha consulta especializada	Conclusión positiva	25/04/2019
Q/1966/19	Lista de espera dunha consulta especializada	Conclusión positiva	17/04/2019
Q/2018/19	Lista de espera dunha consulta especializada	Conclusión positiva	17/04/2019
Q/2022/19	Lista de espera dunha proba diagnóstica	Conclusión positiva	03/05/2019



Q/2053/19	Lista de espera dunha consulta especializada	Conclusión positiva	03/05/2019
Q/2107/19	Lista de espera dunha consulta especializada	Conclusión positiva	12/06/2019
Q/2191/19	Lista de espera cirúrxica	Conclusión positiva	03/05/2019
Q/2206/19	Lista de espera cirúrxica	Conclusión positiva	11/7/2019
Q/2211/19	Lista de espera dunha proba diagnóstica	Conclusión positiva	20/05/2019
Q/2223/19	Lista de espera cirúrxica	Conclusión positiva	11/07/2019
Q/2264/19	Lista de espera dunha consulta especializada	Conclusión positiva	20/06/2019
Q/2283/19	Lista de espera dunha proba diagnóstica	Conclusión positiva	16/05/2019
Q/2305/19	Lista de espera dunha consulta especializada	Conclusión positiva	16/05/2019
Q/2317/19	Falta de tramitación dun expediente de responsabilidade patrimonial	Conclusión positiva	24/06/2019
Q/2341/19	Lista de espera dunha proba diagnóstica	Conclusión positiva	24/06/2019
Q/2382/19	Lista de espera dunha proba diagnóstica	Conclusión positiva	24/05/2019
Q/2383/19	Lista de espera dunha consulta especializada	Conclusión positiva	13/06/2019
Q/2414/19	Lista de espera dunha proba diagnóstica	Conclusión positiva	05/06/2019
Q/2435/19	Lista de espera dunha consulta especializada	Conclusión positiva	05/06/2019
Q/2490/19	Lista de espera dunha proba diagnóstica	Conclusión positiva	29/08/2019
Q/2511/19	Lista de espera cirúrxica	Conclusión positiva	08/07/2019



Q/2824/19	Lista de espera dunha proba diagnóstica	Conclusión positiva	26/09/2019
Q/4247/19	Lista de espera cirúrxica	Conclusión positiva	26/09/2019
Q/4254/19	Lista de espera dunha consulta especializada	Conclusión positiva	18/09/2019
Q/4263/19	Lista de espera dunha proba diagnóstica	Conclusión positiva	04/10/2019
Q/4286/19	Lista de espera dunha proba diagnóstica	Conclusión positiva	04/11/2019
Q/4298/19	Lista de espera dunha proba diagnóstica	Conclusión positiva	11/09/2019
Q/4303/19	Falta de persoal sanitario nun centro hospitalario	Conclusión positiva	26/09/2019
Q/4326/19	Lista de espera dunha proba diagnóstica	Conclusión positiva	18/09/2019
Q/4392/19	Lista de espera dunha consulta especializada	Conclusión positiva	10/10/2019
Q/5603/19	Denegación dunha solicitude para elección de centro hospitalario	Conclusión positiva	13/01/2020
Q/80/19	Lista de espera dunha proba diagnóstica	Conclusión positiva	08/03/2019

V. CONSIDERACIÓNS FINAIS

Trala investigación e estudo dos expedientes rexistrados nesta institución podemos concluír que:

1. O principal motivo de queixa dos cidadáns foi a xestión das listas de espera. Podendo diferenciar dous tipos de situacións, por un lado está a espera relacionada co tempo que transcorre desde que se solicita a cita ata que se lle asigna unha data determinada e por outro a espera desde que se lle asigna data ata que se materializa a petición concreta do facultativo. Esta institución non atopou referencias normativas aplicables á primeira delas aínda que tendo en conta que as patoloxías médicas son complexas e que non se pode



ordenar a atención seguindo exclusivamente un criterio cronolóxico parece razoable que exista. Non obstante, sería aconsellable definir un tempo máximo de espera a fin de que o doente dispoña dunha data certa para realizar a atención sanitaria trala solicitude por parte do seu facultativo para facer efectivo o mandato do lexislador plasmado no artigo 4 da Lei 16/2003 de 28 de maio, de cohesión e calidade do Sistema nacional de Saúde cando se refire aos dereitos da cidadanía no conxunto do Sistema incluíndo entre eles o dereito a recibir unha asistencia sanitaria na súa comunidade autónoma de residencia nun tempo máximo. É razoable tamén de acordo co devandito artigo que se lle asigne ás citacións das patoloxías con prioridade III un tempo máximo de espera.

2. Polo que atinxe á praxe médica e no que respecta á percepción do paciente dun trato non axeitado por parte do profesional sanitario a simple solicitude de informe á Administración é suficiente na maioría dos casos para normalizar a situación exposta na queixa. Non obstante cando o problema é avaliar a actuación médica desde un punto de vista técnico esta Valedoría carece de competencias para realizar unha análise da actuación sanitaria.

3. En canto os recursos humanos, a falta de especialistas nos ámbitos de atención primaria e pediatría xa foron obxecto de queixa nos anos 2017 e 2018 e motivaron recomendacións á Consellería de Sanidade nos devanditos períodos. En decembro de 2018 a Administración Sanitaria trasladounos una serie de medidas destinadas a paliar este déficit entre as que cabe destacar a de solicitar ao Ministerio de Sanidade o incremento de prazas de formación MIR en pediatría así como o inicio de contacto coas asociacións de facultativos para buscar solucións que permitan dar unha resposta a falta estrutural de titulados.

4. As decisións adoptadas polo Servizo Galego de Saúde en canto á mobilidade do persoal dentro dun Complexo Hospitalario determinado por mor dun aumento puntual da carga asistencial dunha unidade concreta encaixan dentro da potestade de auto organización da que a Administración dispón sempre respectando os límites que estipule a normativa vixente.

5. Sería aconsellable cambiar o obxectivo da vacinación fronte o virus do papiloma humano a fin de pasar de evitar casos de cancro a buscar a eliminación desta infección, de xeito que non provoque infección en ningún ser humano. Para facer efectivo este obxectivo sería recomendable a vacinación universal de nenos e nenas financiada con fondos públicos.

6. Os avances tecnolóxicos non poden supoñer unha fractura dixital para aquelas persoas que carecen de medios e/ou coñecementos necesarios para o seu uso, debendo de facilitar o procedemento de acceso delegado ao sistema e-saúde para tódalas persoas



debidamente autorizadas, con independencia de si dispoñen ou non de tarxeta sanitaria dos servizos públicos.

7. A Lei 12/2013, de 9 de decembro, de garantías de prestacións sanitarias contempla o dereito á libre elección de centro ou complexo hospitalario sen embargo este dereito pode decaer por motivos de planificación sanitaria ou causas organizativas do centro elixido. Non parece razoable que a libre elección de centro hospitalario decaia naqueles supostos nos que está en xogo a equidade e calidade asistencial dos pacientes.





CSV: BOPGDSPGKvIG0Fneg3
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>



RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: XUSTIZA



CSV: BOPGDSPGKvIG0Fneg3
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

I. INTRODUCCIÓN

O artigo 20 da Lei da Valedora do Pobo prevé que esta institución non entrará no exame individual daquelas queixas sobre as que estea pendente resolución xudicial e suspenderá ás súas actuacións se, unha vez iniciadas, se interpuxese por persoa interesada demanda ou recurso ante os Tribunais ordinarios ou o Tribunal Constitucional. Isto non impedirá, con todo, a investigación sobre os problemas xerais expostos nas queixas presentadas. En calquera caso, esta institución debe velar porque a Administración resolva expresamente, en tempo e en forma, as peticións e recursos que lle foron formulados.

Partindo desta limitación na competencia, distinguimos tres formas de actuación diferenciadas: as queixas de oficio, as queixas presentadas pola cidadanía e as actuacións levadas a cabo por comparecencias na institución dos cidadáns, que pola súa especial urxencia, requiren dunha intervención fóra dos formalismos establecidos.

Entre as actuacións promovidas polos cidadáns cabe sinalar tres ámbitos principais da nosa actividade. En primeiro lugar, as dilacións nos procedementos, especialmente nos procesos de familia. En efecto, a maioría das queixas presentadas pola cidadanía inciden na demora na tramitación dos procedementos xudiciais, sobre todo nos procesos de familia cando hai menores implicados e, particularmente, nos que se admitiu como proba o informe psico social encomendado ao IMELGA. Son reiteradas e a situación de retraso non se ten corrixido a pesar da ampliación dos equipos e dos medios cos que conta este organismo.

Outro ámbito habitual de queixas é a denegación do dereito ao servizo de xustiza gratuíta.

Finalmente, en canto aos colexios profesionais, as queixas da cidadanía adoitan centrarse no desacordo ou desconformidade coa actuación do avogado/a designado para a defensa dos seus intereses, sexa por falta de información no devir do seu asunto, cando a sentenza ditada no procedemento non é conforme os seus intereses e, por último, por entender que a actuación do letrado/a non foi conforme ás normas deontolóxicas do colexio ao que pertence.

É preciso salientar que a actuación desta institución veu guiada, sen ambaxes, polo presuposto esencial da intolerancia coa discriminación en calquera das súas formas.



II. DATOS CUANTITATIVOS

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	92		92	
Admitidas	50	54,35%	50	54,35%
Non admitidas	18	19,57%	18	19,37%
Remitidas ao Defensor do Pobo	24	26,08%	24	26,1%

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	27	54%	27	54%
En trámite	23	46%	23	46%

III. ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN

Partindo, como xa se indicou na introdución, dos tipos de actuacións levadas a cabo nesta área, pasamos a concretar as actuacións máis destacadas que definen os criterios da institución:

1. Queixas de oficio

A este respecto, queremos resaltar a actuación levada a cabo en dous distintos ámbitos, ante os colexios profesionais de avogados e ante as Forzas e Corpos de Seguridade, actuación que reflicte a preocupación principal polos problemas que afectan ao principio de igualdade entre mulleres e homes e a consecuencia máis odiosa da súa inobservancia,



a violencia de xénero. Das dezanove queixas de oficio iniciadas, catorce finalizaron con recomendacións, sendo todas elas aceptadas. Resumímolas en tres aspectos:

A. A designación dun mesmo letrado/a de oficio para os procedementos dos Xulgados de familia con menores afectados

Nos procedementos ante os Xulgados de familia, especialmente dende o momento que calquera cidadán/á solicita a designación de letrado de oficio e sempre que haxa menores interesados, dende o SOX (servizo de orientación xurídica) non se está a designar, como si ocorre nos casos de violencia, o mesmo letrado/a para todos os procedementos dunha mesma persoa: medidas provisionais, demanda de separación ou divorcio, recursos de apelación, execucións de títulos xudiciais, incidentes de execución e mesmo procedementos penais derivados de ditas causas como sucede na falta de pagamento de pensións, abandono de menores e outros delitos relacionados.

Deste modo, a persoa que promove estes procedementos se pode atopar co feito de que ten dous, tres, catro ou máis letrados/as distintos, sen comunicación entre eles, que dificultan en extremo tanto o traballo dos profesionais designados na resolución dos procedementos como a relación cos propios cidadáns/á na atención e comunicación con eles.

Constatada esta situación recoméndouse designar o mesmo letrado/a que será o que asista a mesma persoa en todos os procedementos de familia: medidas provisionais, medidas coetáneas, demanda de separación ou divorcio, recursos de apelación, execucións de títulos xudiciais, incidentes de execución, modificación de medidas definitivas e mesmo procedementos penais derivados de delitos, excepto os que finalmente resulten da competencia dos xulgados de violencia sobre a muller, en cuxo caso resultarán de aplicación as disposicións específicas ao respecto.

Esta medida é beneficiosa dado que se garante un máis efectivo exercicio do dereito de defensa e non existe disposición legal que o impida nunha interpretación integradora. A recomendación realizada por esta institución foi aceptada por todos os colexios de avogados.

B. A falta de cursos de formación nos Colexios de Avogados en perspectiva de xénero e violencia de xénero

Ante o coñecemento, desde distintos operadores xurídicos, da falta de cursos de formación en perspectiva de xénero e violencia de xénero, e dado que desde a reforma da Lei Orgánica do Poder Xudicial os devanditos cursos xa son obrigatorios tanto para o acceso á carreira



xudicial como para a especialización nas distintas ordes xurisdicionais (civil, penal, contencioso-administrativo, social e mercantil), abriuse unha actuación de oficio ante os colexios de avogados de Galicia.

A investigación de oficio realizada ante os distintos colexios profesionais rematou coa recomendación de manter os esforzos realizados polos colexios a prol de formar en violencia de xénero aos avogados e avogadas, en especial, os letrados da quenda especializada en violencia de xénero; e ampliar a formación a todos aqueles avogados e avogadas que actúan en procesos de violencia de xénero segundo a definición de violencia de xénero no Convenio de Istambul, concepto máis amplo que o recollido na lexislación española.

Po outra parte, impulsar para todos os seus colexiados/as unha formación de calidade en materia de non discriminación, que inclúa perspectiva de xénero e a transversalidade, a través de actividades de formación inter disciplinares que abrangan todas as ramas do Dereito.

A recomendación foi aceptada por todos os Colexios de Avogados .

C. Protocolo de actuación na Garda Civil, Policía Nacional e Policía Autonómica nos casos de violencia de xénero

Nesta actuación, dirixida a comprobar a existencia e alcance dos protocolos das Forzas e Corpos de Seguridade do Estado nesta materia, é preciso destacar a colaboración de todos e cada un dos corpos de seguridade, colaborando con esta institución e achegando toda a información dos protocolos e actuacións en materia de violencia de xénero.

Vista a información e documentación achegada polos distintos corpos de seguridade estatais e autonómicos, compróbase o cumprimento dos requisitos e procedementos, concluindo a nosa actuación.

2. Dilacións nos procedementos especialmente nos procesos ante os xulgados de Familia e os xulgados do Social

Nos xulgados de Familia, temos que destacar as queixas que versan sobre dilacións indebidas nos procedementos de familia cando os xuíces/as ou tribunais acordan a proba psico social e o IMELGA ten que emitir o preceptivo informe. Os tempos medios de emisión deste informe van desde os oito meses a máis dun ano. Esta situación non é descoñecida para o Poder Xudicial.



É de destacar que, unha vez solicitados e recibidos os informes preceptivos despois de presentada a queixa, se comproba que o procedemento, desde que se presenta a demanda no xulgado correspondente ata o momento procesual de admisión de proba psico social, ten uns tempos adecuados, pero unha vez que é admitida e se acorda a emisión do informe psico social, o procedemento detense. Concluimos, por tanto, as queixas, ao determinar que as dilacións indebidas no proceso dependen do *Consejo General del Poder Judicial*, remitindo as ditas queixas ao citado órgano.

As queixas presentadas pola cidadanía en relación coas dilacións nos procedementos presentados e cuxa resolución depende dos xulgados do Social, necesariamente reciben igual resposta. O problema non estriba na tramitación ordinaria, que é a adecuada, corroborado a través do informe solicitado ao xulgado ou tribunal competente, en todas e cada unha das queixas admitidas por tal motivo. É o tempo transcorrido desde que se sinala data de xuízo ata que se celebra, onde poden transcorrer meses ou mesmo anos. Atopámonos, de novo, ante un problema estrutural que, como indicamos, non é descoñecido para o CGPJ (*Consejo General del Poder Judicial*) e tamén da súa exclusiva competencia.

En ambos os dous supostos, esta institución informa á cidadanía da maneira máis clara, ata onde chega a nosa competencia e, especialmente, o motivo polo que a súa queixa se remite, inmediatamente, ao *Consejo General del Poder Judicial*.

3. Denegación do dereito a xustiza gratuíta

Nestes expedientes, unha vez coñecido o obxecto da queixa, procédese a comprobar, caso por caso, se se cumpren os requisitos para o seu goce, ademais de informar especificamente que, contra a devandita denegación, cabe recurso ante o xuíz ou tribunal que coñece do procedemento xudicial, no caso específico en que se solicitou durante un procedemento xudicial xa iniciado.

Na maioría dos casos, prodúcese a denegación da xustiza gratuíta porque se incumpren os requisitos establecidos para a concesión do devandito beneficio.

4. Colexios de Avogados

Neste ámbito, as queixas da cidadanía adoitan centrarse no desacordo coa actuación do profesional designado para a defensa dos seus intereses, xa sexa por falta de información no devir do seu asunto ou, en moitos casos, cando a sentenza ditada no procedemento non é conforme aos seus intereses e, por último, ao entender que a actuación do profesional non foi conforme ás normas deontolóxicas fixadas polo Colexio ao que pertence.



Sexa cal for a queixa, infórmase á cidadanía da decisión adoptada.

5. Actuacións urxentes

Para concluír o apartado relativo á nosa actividade de supervisión debemos informar da nosa intervención cunha persoa maior que se presentou na institución, referindo uns feitos que se podían considerar como un delito de malos tratos no ámbito familiar.

A situación persoal desta muller de avanzada idade, requiriu que desde a institución se realizase unha chamada á UFAM (*Unidad de Atención a la Familia y Mujer*), para remitila e, que puidese solicitar unha orde de afastamento unida á denuncia correspondente, finalizando así a actuación da Institución.

IV. RESOLUCIÓN E INVESTIGACIÓN CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE

1. Recomendacións, suxestións e recordatorios de deberes legais

Expediente	Motivo	Administración e data	Resposta	Enlace
Q/4403/19	Recomendación dirixida ao Colexio de avogados de Ferrol debido á designación do mesmo letrado para que asista á mesma persoa en todos os procedementos de familia	Colexio de Avogados de Ferrol 04/12/2019	Aceptada	4403/19
Q/4404/19	Atribución de avogados de oficio en procedementos de familia con menores no Colexio de Avogados da Coruña	Colexio de Avogados da Coruña 04/12/2019	Aceptada	Q/4404/19
Q/4406/19	Recomendación dirixida ao Colexio de avogados de Pontevedra debido á designación do mesmo letrado para que asista á mesma persoa en todos os procedementos de familia	Colexio de Avogados de Pontevedra 04/12/2019	Aceptada	4406/19
Q/4407/19	Atribución de avogados de oficio en procedementos de familia con menores no Colexio de Avogados de Vigo	Colexio de Avogados de Vigo 04/12/2019	Aceptada	Q/4407/19



Expediente	Motivo	Administración e data	Resposta	Enlace
Q/4408/19	Recomendación dirixida ao Colexio de avogados de Ourense debido á designación do mesmo letrado para que asista á mesma persoa en todos os procedementos de familia	Colexio de Avogados de Ourense 04/12/2019	Aceptada	Q/4408/19
Q/4409/19	Recomendación dirixida ao Colexio de avogados de Ourense debido á designación do mesmo letrado para que asista á mesma persoa en todos os procedementos de familia	Colexio de Avogados de Lugo 04/12/2019	Aceptada	Q/4409/19
Q/4426/19	Recomendación dirixida ao Colexios de avogados de Ferrol debido á falta de cursos de especialización en igualdade	Colexio de Avogados de Ferrol 04/12/2019	Aceptada	Q/4426/19
Q/4427/19	Recomendación dirixida ao Colexios de avogados da Coruña debido á falta de cursos de especialización en igualdade	Colexio de Avogados da Coruña 04/12/2019	Aceptada	Q/4427/19
Q/4428/19	Recomendación dirixida ao Colexios de avogados de Santiago debido á falta de cursos de especialización en igualdade	Colexio de Avogados de Santiago de Compostela 04/12/2019	Pendente	Q/4428/19
Q/4429/19	Recomendación dirixida ao Colexios de avogados de Pontevedra debido á falta de cursos de especialización en igualdade	Colexio de Avogados de Pontevedra 04/12/2019	Aceptada	q/4429/19
Q/4430/19	Recomendación dirixida ao Colexios de avogados de Vigo debido á falta de cursos de especialización en igualdade	Colexio de Avogados de Vigo 04/12/2019	Pendente	Q/4430/19
Q/4431/19	Recomendación dirixida ao Colexios de avogados de Ourense debido á falta de cursos de especialización en igualdade	Colexio de Avogados de Ourense 04/12/2019	Pendente	Q/4431/19
Q/4432/19	Recomendación dirixida ao Colexios de avogados de Lugo debido á falta de cursos de especialización en igualdade	Colexio de Avogados de Lugo 04/12/2019	Aceptada	Q/4432/19



2. Investigacións concluídas positivamente

Nº Queixa	Asunto	Estado	Data
Q/1701/19	Situación de colapso no Xulgado de Familia en funcións	Conclusión positiva	11/03/2019
Q/2112/19	Recoñecemento dos efectos dunha parella de feito sen empadroamento no mesmo domicilio	Conclusión positiva	10/04/2019
Q/2215/19	Problemas para a inscrición dunha parella de feito	Conclusión positiva	21/05/2019
Q/2227/19	Demora nun xuízo no Xulgado do Social	Conclusión positiva	16/04/2019
Q/2451/19	Medidas xudiciais para modificación da contía da pensión compensatoria	Conclusión positiva	14/06/2019
Q/2452/19	Denegación solicitudes xustiza gratuíta	Conclusión positiva	28/05/2019
Q/2989/19	Malos tratos e outros presuntos delitos	Conclusión positiva	21/08/2019
Q/4405/19	Atribución de avogados de oficio en procedementos de familia con menores nun Colexio de Avogados	Conclusión positiva	04/12/2019
Q/4434/19	Protocolo de actuación na Garda Civil en casos de violencia de xénero	Conclusión positiva	15/01/2020
Q/4435/19	Protocolo de actuación na Policía Nacional en casos de violencia de xénero	Conclusión positiva	15/01/2020
Q/4436/19	Protocolo de actuación na Policía Autonómica en casos de violencia de xénero	Conclusión positiva	15/01/2020
Q/4587/19	Obstaculización da súa solicitude de recoñecemento de xustiza gratuíta para interposición de recurso de apelación ante o Xulgado Contencioso	Conclusión positiva	15/01/2020
Q/4608/19	Recurso de apelación a resolucións xudiciais ditadas por un Xulgado de Primeira Instancia	Conclusión positiva	15/01/2020





RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: ADMINISTRACIÓN ECONÓMICA E TRANSPORTES



CSV: BOPGDSPGKvIG0Fneg3
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

I. INTRODUCCIÓN

Nesta área abórdanse as queixas referidas principalmente a materias de natureza tributaria e financeira e ao transporte público.

A meirande parte dos expedientes de queixa tramitados en materia de Facenda refírense as queixas que presentan os contribuíntes en relación cos procedementos de xestión e de recadación de tributos, tanto en período voluntario como en vía de prema, das cotas dos impostos e taxas da Administración da Comunidade Autónoma e da Administración local. Dende a institución infórmase da actuación da Administración nos supostos nos que non se observa irregularidade que invalide o procedemento seguido.

Polo que respecta ao funcionamento da Administración tributaria, no ámbito das competencias que corresponde supervisar e controlar nesta área a Valedora do Pobo, as deficiencias observadas refírense fundamentalmente á falta de resposta expresa e en prazo ás reclamacións e recursos presentados; dificultades para alcanzar acordos de apazamento de pago en casos de acreditación de dificultades económicas; execución de embargos de contas correntes de titulares en situación de vulnerabilidade, solicitudes de prorroga e bonificación do imposto de plusvalía, liquidacións erróneas, desacordo coas valoracións do Imposto de Bens Inmóbles (IBI), ou non devolución de ingresos indebidos por ese concepto, fundamentalmente.

Outro ámbito que debemos destacar é o relacionado con actuacións de entidades bancarias ou relativas a operacións de compañías de seguros.

A cidadanía continua trasladándonos a súa desconformidade con determinadas prácticas bancarias e con algunhas decisións das súas compañías aseguradoras. Aínda que non corresponde propiamente a institución da Valedora do Pobo o control da actuación das entidades financeiras nin das compañías aseguradoras, por tratarse de relacións entre particulares, non obstante, ante a recepción destas queixas ou as consultas que estas problemáticas xeran, tentamos orientar as persoas promotoras das mesmas e informarlles acerca das vías de reclamación a súa disposición, a fin de lograr acadar solucións ao problema que lles afecta.

No caso do transporte público, as actuacións circunscríbense maioritariamente ao transporte público interurbano, e relacionados con Plan de Transporte Público de Galicia.

As queixas veñen referidas a modificación ou supresión de paradas, sobre cambios de liñas e horarios, e sobre incumprimentos por parte das concesionarias dos horarios establecidos



nos contratos. Cumpre resaltar que as condicións destes contratos non son, en moitos casos, coñecidas pola cidadanía.

II. DATOS CUANTITATIVOS

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	75		75	
Admitidas	46	61,33 %	46	61,33 %
Non admitidas	16	21,33 %	16	21,33 %
Remitidas ao Defensor del Pueblo	13	17,33 %	13	17,33 %

Foron inadmitidas 16 queixas, oito delas por tratarse de relacións nas que o asunto sobre o que trataban non era competencia desta institución. En dúas queixas non había actuación administrativa previa que lexitimara a intervención da Valedora do Pobo. En outros catro expedientes as causas de inadmisión foron por tratarse de relacións de ámbito xurídico-privado e nas que tras o seu estudo e valoración, non obstante resultar inadmitidas, orientouse as persoas reclamantes, sobre organismos ou oficinas ás que poder dirixir adecuadamente a súas reclamacións.

Inadmitiuse unha queixa de acordo co previsto no artigo 18.3 da Lei 6/1984 da Valedora do Pobo, por producirse as actuacións excedendo amplamente o prazo dun ano contado a partir do coñecemento dos feitos. Outro expediente foi inadmitido por estar os feitos xa en vía xudicial.

Os trece expedientes que foron remitidos ao *Defensor del Pueblo* afectaban a materias dependentes da Administración Xeral do Estado. En seis casos tratábanse cuestións relativas ao Catastro inmobiliario; dúas afectaban á Axencia Estatal de Administración Tributaria; as outras estaban relacionadas, respectivamente, cunha reclamación de seguros, co Tribunal Económico Administrativo, co Banco de España e dúas referíanse a actuacións do Ministerio de Fomento.



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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	31	67,39%	31	67,39%
En trámite	15	32,61%	15	32,61%

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2019, a situación é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2018	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2019
2014	0	1	1	1	0
2017	1	0	1	1	0
2018	11	5	16	16	0

III. ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN

1. Administración tributaria

Por seren causa recorrente nas queixas tramitadas, a Administración ten que intensificar esforzos a fin de proporcionar resposta motivada en tempo e forma ás reclamacións que a cidadanía formula. Os deberes legais que se extraen da Lei de Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas, se extremarán ao máximo dando respostas expresas e directas.

O instrumento que establece as garantías básicas para a cidadanía é a regulación do procedemento administrativo contido na Lei 39/2015, do 1 de outubro, do Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas. O certo é que, a xulgar polo número de queixas coñecidas, vimos observando a existencia de carencias importantes pola inactividade administrativa e o recurso ao silencio administrativo.



Seguiremos insistindo en que a cidadanía ten dereito a recibir unha resposta sobre as demandas que expoñen ante a Administración e esa resposta debe ser motivada, emitida polo órgano competente e notificada coas formalidades que a lei esixe.

No relativo ao Imposto sobre o Incremento do Valor dos Terreos de Natureza Urbana, coñecido como Plusvalía, os contribuíntes seguen a presentar queixas mostrando a súa desconformidade coas liquidacións ao considerar que non houbo incremento nos casos nos que o prezo de venda é inferior ao de compra, como así o ten recoñecido o Tribunal Constitucional, e tamén amosan a súa desconformidade nos casos nos que teñen que pagar unha elevada cota de plusvalía si a comparamos coa contía do incremento do valor de solo.

Dende a Institución se informa aos cidadáns que os Tribunais de Xustiza veñen anulando a plusvalía municipal cando o contribuínte acredita que o valor inicial da adquisición ou compra do terreo é superior ao da súa venda ou transmisión. Nestes casos, considerase polos Tribunais que non houbo incremento de valor que poida gravarse, sempre que se acredite debidamente a inexistencia do incremento.

Noutro expediente, trala nosa intervención, recoñéceselle ao interesado o dereito á devolución das liquidacións xa cobradas polos exercicios 2013 a 2017 mediante transferencia de abono na conta bancaria aportada, dun IBI que foi notificado en domicilio incorrecto. Noutro caso, trala nosa intervención, a Administración afectada verificou que non houbo incremento da capacidade económica na adquisición dun inmovible obxecto de transmisión e procedeuse a devolución dos ingresos cobrados por plusvalía, incrementada cos conseguintes xuros de mora.

Como en anos anteriores, os contribuíntes presentan queixas nas que expoñen a súa desconformidade coa valoración dos inmoables que realiza a Administración en procedementos de comprobación de valores no Imposto sobre Transmisións Patrimoniais y Actos Xurídicos Documentados e no Imposto sobre Sucesións e Doazóns, informando desde esta Institución ao cidadán do procedemento de recurso y do procedemento de taxación pericial contraditoria.

Nun expediente de queixa, perante unha reclamación de costas derivadas dun procedemento xudicial resultou que se trataba dunha beneficiaria de asistencia xurídica gratuíta polo que trala nosa intervención conseguiuase que se lle retirara a exixencia desas custas xudiciais. Noutro expediente resolto favorablemente para o interesado trala intervención desta institución, a Administración afectada revisou a situación e resolveu en tempo e forma un recurso de reposición, de xeito que quedou anulada a providencia de constrinximento e retrotraéronse as actuacións á notificación da liquidación, polo que se iniciou un novo procedemento de comprobación de valores.



Este ano tivemos que formular unha resolución nunha queixa que se tramitou por mor da existencia pola vía de prema dunha suposta débeda coa Administración Tributaria de Galicia sen que a persoa que solicitou a nosa intervención tivera ningunha actuación no ámbito desta Comunidade. Xa que logo, recomendouse á Consellería de Facenda que valorase a conveniencia de que logo de cantas actuacións administrativas considerase necesarias, se devolverse ao promotor do expediente de queixa, todas as cantidades embargadas indebidamente da devolución do IRPF 2017 e da pensión que percibía do INSS, en concepto de ITPAXD pola compravenda dunha finca rústica que estaba situada en Almería.

En resposta a dita recomendación a ATRIGA acordou o inicio do procedemento de nulidade de pleno dereito previsto no artigo 217 de la Lei Xeral Tributaria, previo ditame favorable do Consello Consultivo de Galicia.

2. Entidades bancarias e de seguros

Debemos subliñar que as relacións de natureza privada están fóra do ámbito de actuación da Valedora do Pobo. Por elo, ante as queixas presentadas e referidas a este eido, informámoslle ás persoas que solicitan a nosa intervención que existen Oficinas Municipais de Información ao Consumidor (OMIC) e o Instituto Galego de Consumo (IGC) ao que lle corresponde a defensa, protección, promoción e información dos dereitos das persoas consumidoras e usuarias.

Hai que ter en conta tamén que tanto as entidades bancarias como as compañías aseguradoras dispoñen dun servizo de reclamacións interno específico, que no caso das primeiras, culmina no Servizo de Reclamacións do Banco de España e no caso das segundas, na Dirección Xeneral de Seguros e Fondos de Pensións do Ministerio de Economía.

Esta Dirección Xeneral de Seguros e Fondos de Pensións estableceu no seu momento un mecanismo de resolución de conflitos en materias relacionadas con contratos de seguros e plans de pensións. Trátase dun procedemento extraxudicial e gratuíto.

Recomendamos desde a institución que, de ser posible, se efectúen as queixas ou reclamacións ante esa dirección por vía telemática, así como que por esa mesma vía se consulte acerca do seu estado de tramitación, sen prexuízo das actuacións de supervisión ou as xestións de mediación que se fan desde a institución e que en moitos casos levan a unha conclusión positiva dos expedientes. Así sucedeu, por exemplo, nunha queixa na que, trala nosa intervención, se desbloqueou a dispoñibilidade do saldo dunha conta nunha entidade bancaria suxeita a tramitación da testamentaría por herdanza.



Noutro caso expúxose o desacordo coa política dunha entidade bancaria na entrega das tarxetas de transporte metropolitano a usuarios menores de idade ao serlle denegada por tela solicitado unha persoa que non era representante legal dos menores, tendo por norma que a substitución da persoa representante legal dos menores só se admite mediante poder notarial ou comparecencia persoal da interesada na entidade bancaria para asegurar a representación do menor.

Ante as alegacións da interesada manifestando o carácter antieconómico do poder notarial e a perda de tempo para saír do traballo e presentarse ante a entidade bancaria, dende a Administración autonómica considerouse, e comprometeuse ao seu estudo, a posibilidade de poder utilizar medios de autorización da representación que sexan fidedignos, como que o documento de autorización sexa asinado electronicamente, ou outros que deben ser valorados e posteriormente tratados entre a Administración pública e a entidade colaboradora co obxecto de poder conciliar as dificultades de acceso presencial de determinadas persoas ás entidades bancarias en horario de apertura ao público coas garantías esixibles no procedemento e a protección dos dereitos dos/as menores.

3. Os procedementos en relación co Catastro Inmobiliario

Debemos subliñar que a principios de ano, e como continuación do iniciado no ano anterior foron moitos os concellos que afrontaron a revisión do Catastro, elemento básico para o cálculo do IBI, que é un dos principais tributos a nivel local. Os efectos desta revisión catastral pódense apreciar tamén na liquidación da Plusvalía municipal.

Se presentaron queixas e consultas sobre o proceso de regularización catastral incoado pola Dirección Xeral do Catastro e relativas á tramitación administrativa do mesmo.

Nalgunhas queixa, por teren recursos pendentes de resolución por parte das correspondentes Xerencias do Catastro, remitíronse ao *Defensor del Pueblo* e comunicóusenos que foron resoltos favorablemente.

Dende a institución se informa do procedemento de rectificación da inscrición catastral, y en caso de observar algún indicio de irregularidade na actuación da Administración estatal se remite o expediente ao *Defensor del Pueblo*.



4. Transporte público

A meirande parte das queixas neste ámbito foron tramitadas a título individual.

O mapa de servizos de transporte público debe dar resposta a unha dobre necesidade: garantir, por unha banda, unha maior cobertura territorial e por outra, ofrecer satisfacción aos desprazamentos constantes e recorrentes a espazos cada vez máis poboados. Nestes tempos en que a despoboación xa é considerada como un grave problema que está a producirse na nosa Comunidade Autónoma, un axeitado sistema de transportes pode contribuír en boa medida a paliar os efectos desta situación.

Nunha queixa, perante a falta de resposta a unha reclamación presentada diante da Dirección Xeral de Mobilidade, finalízase comunicando o interesado que a raíz das denuncias formuladas sobre deficiencias na prestación de servizos de transporte regular de viaxeiros por estrada no contrato de xestión XG-521, procedeuse a facer as inspeccións correspondentes por parte dun axente de inspección dese Servizo de Mobilidade, resultando das mesmas a apertura de 22 expedientes sancionadores a varias empresas titulares do contrato XG-521, polas diversas deficiencias detectadas.

IV. RESOLUCIÓNS E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE

1. Recomendacións, suxestións e recordatorios de deberes legais

EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	LIGAZÓN
Q/2738/19	Recomendación á Consellería de Facenda, para que devolva todas as cantidades embargadas indebidamente da devolución do IRPF e da pensión do INSS.	29/10/2019 Consellería de Facenda	Aceptada	Q/2738/19

2. Investigacións concluídas positivamente

Nº QUEIXA	ASUNTO	ESTADO	DATA ESTADO
Q/2453/19	Reclamación pola ATRIGA de costas derivadas dun procedemento xudicial a unha beneficiaria de Asistencia Xurídica Gratuíta	Conclusión positiva	26/06/2019



Nº QUEIXA	ASUNTO	ESTADO	DATA ESTADO
Q/2515/19	Rectificación de auto liquidación e devolución de ingresos indebidos por plusvalía no Concello de Culleredo	Conclusión positiva	26/06/2019
Q/2598/19	Desacordo cun procedemento de comprobación de valores na Oficina Liquidadora de Facenda de Arzúa	Conclusión positiva	16/07/2019
Q/2946/19	Desacordo coa política de ABANCA na entrega das tarxetas de transporte metropolitano a usuarios menores	Conclusión positiva	27/09/2019
Q/4347/19	Falta de resolución dun recurso de alzada ante a D.X. de Mobilidade	Conclusión positiva	23/10/2019
Q/4391/19	Embargo con irregularidades nas notificacións do expediente tributario da ATRIGA	Conclusión positiva	06/11/2019





RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: OBRAS PÚBLICAS E EXPROPIACIÓNS



CSV: BOPGDSPGKvIG0Fneg3
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

I. INTRODUCCIÓN

O informe desta área esténdese por queixas cuxo ámbito material abarca sub áreas de distinta tipoloxía entre as que sinalamos: estradas e obras públicas, expropiacións, augas de dominio público e portos, por citar aquelas nas que se presentan máis volume de queixas.

En termos xerais, cando a veciñanza afectada polos proxectos de obras públicas, formula alegacións ante a administración correspondente, acude ao tempo á institución xa que estiman que o trámite se lles antolla como un mero formalismo legal e coidan que as súas demandas que consideran razoables non van ser atendidas. Neste momento está en tramitación unha queixa colectiva que rexeita o proxecto da estrada autonómica de conexión PO-531-N-550, chamada variante de Alba (Pontevedra), cuxo prazo legal para responder ás alegacións, aínda non rematou.

En relación coa problemática relativa aos procedementos expropiatorios, continúa a producirse a percepción, que as persoas afectadas solicitantes da intervención desta Valedoría teñen sobre o desequilibrio entre a celeridade que manifesta a administración á hora de expropiar e darlle efectividade ao feito en si do 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 seguen a producirse respecto das queixas que coñecemos. A demora ás veces se agrava máis, pola posible acumulación doutros atrasos, como a tardía remisión pola Administración, das pezas separadas dos expedientes de prezo xusto ao Xurado de Expropiación de Galicia.

No exercicio obxecto de informe, 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 comunicárenos que en breve prazo de tempo se procederá ao pago.

No que afecta ás obras públicas relativas a estradas, expóñense problemas en relación á seguridade viaria ou que se refiren aos trazados máis adecuados segundo a veciñanza. Nestas queixas, por parte desta oficina da Valedora do Pobo solicítase información pormenorizada dos diferentes aspectos que preocupan aos reclamantes, e se comproba 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 á actividade de supervisión.

Sinalaremos como dificultade inherente a esta área, que en moitas das queixas, a investigación e a función de supervisión propias desta Valedoría comporta que esta institución se dirixa a dúas ou mesmo tres administracións de diferentes niveis ou a diferentes órganos, o que comporta unha maior complexidade e prolonga os tempos de tramitación.

Tamén houbo durante o ano obxecto desta memoria 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, englobábase cuestións de moi diferente índole, nas que as persoas afectadas demandan 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 as persoas afectadas, formulan consultas procurando un contraste previo sobre diferentes actuacións das administracións públicas, polas que se senten prexudicados.

Son frecuentes os casos en que as persoas administradas desexan verificar a adecuación das decisións adoptadas así como tamén aqueles, en que solicitan información ante a ausencia dunha actuación que na súa opinión debiera adoptar a Administración.

II. DATOS CUANTITATIVOS

O número de queixas desta área é similar ás cifras rexistradas no exercicio 2016 en que se experimentou un ascenso do 18 % respecto ao ano anterior. En relación co ano 2017 supón un ascenso do 28%. Inadmitíronse trece expedientes de queixa, un 0,55 % do total o que representa a porcentaxe de inadmisións máis baixa dos últimos 5 anos e das máis baixas de tódalas áreas.

A causa de inadmisión en un expediente foi que se trataba dunha problemática que non era competencia da Valedora do Pobo, e nos 12 restantes non se realizara unha actuación administrativa previa, polo que nestes casos se orientou aos promotores das mesmas sobre o órgano ao que reclamar para que de ser o caso que este non lle respondera ou se a resposta non fora completa, unha vez documentado dito extremo se dirixiran novamente



a esta Valedoría a fin de que se iniciara a correspondente investigación. Remitíronse ao *Defensor del Pueblo* tan só dous expedientes por tratarse de problemáticas de responsabilidade patrimonial referidas a materias de administración do Estado.

Continúan en tramitación a data de peche do exercicio 1304 expedientes, dos que un se trata dunha queixa colectiva de 119 asinantes e outra, tamén colectiva se trata dun desacordo veciñal cun proxecto de conexión dunha estrada que está aínda en prazo legal de que sexan respondidas pola Administración as alegacións presentadas polo colectivo.

A tipoloxía das queixas que se inclúen nesta área como vén sucedendo cada ano, é diversa. Abarca problemáticas relativas a danos producidos con ocasión da execución de obras públicas; deficiencias no estado de conservación das estradas de titularidade provincial ou autonómica; colectivos que solicitan a protección da institución mostrando rexeitamento e oposición a novos proxectos de infraestruturas viarias; expropiacións forzosas, fundamentalmente atrasos nos pagos dos intereses; e xestión de dominio público (augas continentais, costas, portos).

Presentáronse durante este ano cinco expedientes de queixas colectivas, case o dobre que o ano 2018. Por seguir unha orde cronolóxica a primeira sobre a instalación de bandas reductoras de velocidade na VG 4.2 e V.G 4.3 en Barrantes (Ribadumia) foi asinada por 182 persoas e logo da investigación e a colaboración da administración competente quedou resolta satisfactoriamente, da que se dará debida conta no apartado de supervisión. Outra de 1181 asinantes sobre un proxecto de infraestruturas viarias, outra sobre a situación duns contedores nun porto asinada por 806 persoas, e outra sobre a ocupación de terreos con motivo da execución da autovía Carballo-Berdoias (33 asinantes) e outra de 119 asinantes sobre a instalación de bandas BTA na rotonda de Vilariño (Cambados).

Tramitáronse sete expedientes de queixa correspondentes a anos anteriores e sobre os expedientes de outros anos que no seu momento se remitiron ao *Defensor del Pueblo*, deuse conta a esta institución do estado de tramitación actual, nuns casos, e noutros, da finalización das actuacións e da resolución satisfactoria dos mesmos.



	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	2364		52	
Admitidas	2349	99,37 %	37	71,15 %
Non admitidas	13	0,55 %	13	25,00 %
Remitidas ao <i>Defensor del Pueblo</i>	2	0,08 %	2	3,85 %

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	1045	44,49 %	29	78,37 %
En trámite	1304	55,51 %	8	21,63 %

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2019, a situación actual é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2018	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2019
2013	1	0	1	0	1
2014	1	0	1	1	0
2018	5	0	5	5	0

Non se contabilizan nesta última táboa, os expedientes remitidos no seu momento ao *Defensor del Pueblo*, nos que a data deste informe se seguen practicando actuacións das que o Alto Comisionado das Cortes Generales informa periodicamente.



III. ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN

1. Estradas

Esta Valedoría admitiu a trámite unha queixa asinada por 182 persoas na que se solicitaba a súa intervención pola inmisión de ruído no interior de vivendas logo de que se instalaran por motivo de seguridade viaria, bandas transversais de alerta (BTA) na VG 4.2 en Barrantes. A veciñanza refería molestias, vibracións e ruídos ao circular os vehículos sobre elas. Logo da investigación e das actuacións practicadas neste expediente, a Axencia Galega de Infraestruturas efectuou un mes despois da presentación da queixa un estudo de impacto acústico.

Convén lembrar que os obxectivos de calidade acústica aplicables a problemáticas desta natureza son os recollidos no artigo 6 do Decreto 106/2015, de 9 de xullo, sobre contaminación acústica de Galicia. E para a avaliación acústica o método é o descrito no Anexo IV do Real Decreto 1367/2007, de 19 de outubro, polo que se desenvolve a Lei 37/2003 de 17 de novembro, do Ruído.

De modo preliminar efectuouse unha medición de 24 horas e tres series de medicións (período mañá, tarde e noite), con tres medicións en cada serie durante 3 días consecutivos. Como resultado das medicións e cálculos realizados constatouse que a estrada VG 4.2, na zona obxecto de estudo, incumpría no período nocturno os obxectivos de calidade acústica establecidos pola normativa vixente polo que a AXI eliminou as bandas transversais de alerta instaladas e comunicou o inicio dun estudo cara á implantación doutras medidas alternativas para acadar a necesaria mellora da seguridade viaria nesta zona.

Noutra queixa, a solicitante da intervención desta Valedoría queixábase do estado dunha estrada en Cesures (O Barco de Valdeorras). Fixera reclamacións ao concello máis refería non ter resposta. No curso da investigación, a administración local revisou a situación, comprobou o problema que motivaba a queixa e adoptou as medidas adecuadas para resolvelo logo da inspección efectuada por persoal técnico do concello. Verificado o estado de deterioro do viario público o ente local indicou que mentres non se procedera á reparación completa dos viarios públicos de titularidade municipal a brigada de obras efectuaría as reparacións máis prioritarias.

Unha asociación veciñal acudiu á Valedoría queixándose sobre o estado dun desvío da estrada provincial LU-P-1002 por obras da autovía A-56. Aínda que as obras eran



competencia da Demarcación de Carreteras del Estado en Galicia (Ministerio de Fomento), solicitouse colaboración da Deputación Provincial de Lugo que deu froito, toda vez que pouco despois da admisión a trámite da queixa e logo da intervención deste ente asfaltouse dita estrada resolvendo a problemática exposta pola asociación.

Un veciño de Boiro acude á institución en relación cunha estrada (DP-1106-Boiro a Cespón). Documentaba terse dirixido tanto a o Concello de Boiro como á Deputación Provincial da Coruña. Tratábase dunha problemática de seguridade viaria ao non contar dita estrada con beirarrúas nalgún tramo. O órgano provincial informou que se trataba dunha estrada convencional con dous carrís, un para cada sentido de circulación, e beiravías reducidas, que transcorría integramente polo Concello de Boiro, tendo unha lonxitude total de 6,57 km. Na actualidade existen beirarrúas, nun tramo de 3,60 km.

Nas marxes que discorren polos lugares de Ferreiros, O Coveliño, Quinteiro e Reboredo non as había. Ao coñecer que tiñan previsto mellorar a seguridade viaria nas estradas pertencentes á rede provincial, e que estudarán a inclusión da actuación solicitada nalgún dos plans de actuación que se leven a cabo, en función da dispoñibilidade orzamentaria, ao non haber máis actuacións que practicar concluíuse o expediente.

Unha veciña se queixaba do mal estado dos elementos de protección (quitamedos) da estrada provincial 2703, que une Pazos de Borbén con Pontearreas. Refería datos de accidentes en datas recentes, polo que se admitiu a trámite e solicitouse informe de colaboración á Deputación Provincial de Pontevedra. Verificouse que houbera varias saídas de vía e que xa se efectuaran os traballos de reposición do peitoril e valado, polo que rematou a tramitación do expediente.

Está en tramitación á data de redacción deste escrito unha queixa colectiva de varias asociacións veciñais que rexeitan o proxecto da estrada autonómica de conexión PO-531-N-550, chamada variante de Alba (Pontevedra) por motivos, segundo manifestan, de seguridade viaria e medioambientais. Formularon alegacións no período de exposición ao público, que aínda están en prazo de que sexan respondidas polo que continuamos agardando o informe da AXI.

2. Portos

O promotor dun expediente queixábase en relación ao mal estado das portas do embarcadoiro do peirao de pasaxeiros no porto de Moaña. Solicitada a colaboración do Ente Público Portos de Galicia recibíuse informe no que esencialmente se indicaba que



inspeccionada a zona e verificada a problemática se estaba a tramitar un contrato menor para o arranxo da situación exposta, polo que se finalizou co desenvolvemento das funcións de supervisión e control.

O promotor doutro expediente acude á institución referindo deficiencias no mantemento do Porto de Corrubedo que afectaban a diferentes problemáticas: elementos deteriorados pola oxidación, tamén á iluminación de reflectores e acceso ás embarcacións. Formulara reclamación. Solicitado informe a Portos de Galicia, con presteza coñecemos que xa se adoptaran as medidas correctoras urxentes, e que actualmente se estaban a tramitar presupostos de reparacións e reposicións dos elementos de seguridade de xeito conxunto para tódolos portos. Así mesmo, no que atinxía á iluminación se coñeceu que se acababa de firmar un contrato de mantemento eléctrico, que unha vez en vigor suporía que ao dispoñer de empresa de mantemento eléctrico as avarias xa se ían resolver en tempos acordados a unha administración de calidade.

A promotora doutro expediente solicitou a intervención desta Valedoría pola problemática que padecían os bañistas da praia de Panadeira (Sanxenxo) ao ter que convivir con demasiadas embarcacións e motos acuáticas. Denunciaba tamén o desorde que implicaba a existencia de barcos de tan variada tipoloxía nunha zona estreita e de pouco calado ademais dos vertidos e presenza de gas oíl e aceites na auga. A institución dirixiuse, a fin de investigar a situación exposta, tanto ao Concello de Sanxenxo, como á Consellería do Mar (Portos de Galicia) nomeadamente sobre a ocupación do espazo da concesión polo Real Club Náutico de Sanxenxo.

Trala intervención nesta queixa e logo de cantas actuacións se practicaron, o órgano local dirixiuse a Nauta Sanxenxo, S.L. concesionaria do Porto Deportivo Juan Carlos I instándolle a que despregaran medios humanos e materiais para dar solución no seu caso; e Portos de Galicia pola súa banda remitiu oficio ao Real Club Náutico lembrándolles a obriga de dispor nas instalacións de medios para conter a contaminación no caso dun vertido accidental e estes amosaron interese en detectar a orixe e proceder a súa eliminación.

Tamén se logrou que estes procederan a modificar o emprazamento das plataformas das motos de auga dentro da lámina obxecto de concesión, concluíndose a tramitación da queixa, non sen antes orientarlle á promotora no sentido de que de producirse novamente vertidos denuncie no seu momento eses feitos ao SEPRONA ou á Garda Civil.

Tramitouse unha queixa colectiva presentada por varias asociacións veciñais de Cangas relativa á instalación de contedores como casetas para mariñeiros e asociacións deportivas



no peirao de Aldán, polo que se iniciou investigación solicitando informe ao ente público Portos de Galicia, quen ten obriga legal de proporcionar por medios de xestión directa ou iniciativa privada, os servizos e medios para a operativa dos sectores portuarios.

O propio texto da Lei 6/2017 de Portos de Galicia, sinala que a xestión dos portos e das instalacións portuarias estará orientada a garantir os intereses xerais nos termos establecidos nesa lei e no resto do ordenamento xurídico. Polo que a problemática exposta na queixa cumpría abordala dun xeito harmonizado e ponderando tódolos dereitos e intereses en conflito.

Ao recibir o informe da administración competente, coñecemos que a instalación deses contedores no porto de Aldán respondía ao obxectivo básico de dar servizo de almacenaxe de aparellos e outros elementos de pesca aos profesionais da mar trala solicitude feita pola Confraría a Portos de Galicia. Esta actuación inicial realizouse como medida transitoria e provisional con módulos móbiles e portátiles que se poderán trasladar ou remover unha vez se analice en profundidade a mellor alternativa para resolver de xeito definitivo o problema de necesidade de espazo auxiliar para o aparellos. Portos de Galicia indicou que estaba a analizar e ponderar alternativas como o aproveitamento de outros espazos e instalacións portuarias, ou ben un novo emprazamento para os contedores, complementado con medidas adicionais, que permita unha mellor integración na contorna.

Ao considerar o exposto e valorado que a solución transitoria realizada preserva o interese prioritario do servizo á actividade básica do porto e que se estudaría unha solución definitiva que procurará a mellor solución para o interese xeral, rematou a investigación.

3. Expropiacións

O promotor dun expediente documentaba que por Decreto 267/2008, de 20 de novembro se declarara a urxente ocupación para os efectos de expropiación forzosa, polo Concello de Cerceda, dos bens e dereitos necesarios para a realización das obras do proxecto da estrada do polígono industrial (Cerceda-O Mesón do Vento). A pesar do tempo transcorrido indicaba que aínda non se remitira ao Xurado de Expropiación de Galicia a peza separada.

Solicitado informe de colaboración ao ente local coñecemos que a expropiación se resolvera no seu momento por mutuo acordo con todas as persoas expropiadas, agás co promotor da queixa. Logo da práctica de cantas actuacións corresponderon, o concello contratou unha consultora a fin de que se elaboraran as follas de aprecio e se redactaran as propostas de acordo que foron aprobadas con presteza polo plenario. De acordo co



artigo 30.2 da Lei de Expropiación Forzosa o notificou ao propietario aos efectos de que os aceptara ou os rexeitara, caso en que se remitiría ao XEG, polo que concluíu a tramitación da queixa satisfactoriamente.

Noutro expediente, unha veciña de Vimianzo solicitaba a intervención desta institución en relación cunha finca cuxa expropiación iniciárase no ano 2008, relativa ao proxecto de trazado da obra de Vía de alta capacidade Carballo-Berdoias. A queixa referíase ao estado actual de tramitación do dito expediente e á existencia doutras posibles afeccións á finca derivadas da expropiación e execución da obra, en concreto a captación de auga dun manancial e un camiño de acceso. A promotora documentaba ter presentado diferentes escritos de reclamación e a pesar do tempo transcorrido queixábase de non ter resposta da administración. Mes e medio despois da admisión a trámite da queixa, valorado o contido do informe emitido polo órgano competente e logo de desenvolver cantas actuacións se practicaron, se puido concluír ao verificar que se impulsara o procedemento e con presteza se remitía a peza separada ao Xurado de Expropiación de Galicia.

Tramitouse un expediente referido á ocupación temporal de varias parcelas localizadas no Concello de Cabana de Bergantiños, para a execución da obra da infraestrutura na Costa da Morte, Vía de alta capacidade Carballo-Berdoias. As persoas promotoras se queixaban de diferentes asuntos e logo da tramitación, unha vez recibido o informe da AXI coñeceuse que as cinco pezas separadas, actualmente en trámite e pendentes de resolución por parte do Xurado de Expropiación de Galicia serán resoltas a corto prazo, e que os traballos de acceso ás parcelas se iniciaron coa previsión de que se conclúan en datas próximas, polo que finalizou a tramitación da queixa.

Tramítáronse seis expedientes de queixa dos membros dunha comunidade hereditaria relativas a discrepancias cunha expropiación de fincas con motivo da apertura dunha rúa en Noia. Presentaran diferentes escritos no concello máis non obtiveran resposta ás discrepancias polo que sostiñan que os pagos non foran correctos. Trala tramitación do expediente de queixa finalmente se lle proporcionou informe da Tesourería municipal cos pagos desagregados e das diferentes datas con que fora abonado a cada unha das persoas beneficiarias as diferentes cantidades.

Finalmente sinalar en relación cun expediente de queixa no que o promotor, na súa condición de titular dunhas fincas incluídas dentro da relación de bens e dereitos afectados pola obra Proxecto de “Colector Xeral do Río Tea”, tramitado polo Concello de Salvaterra de Miño, solicitaba intervención desta Valedoría ao non estar finalizado, nin sequera remitidas as pezas separadas ao Xurado de Expropiación de Galicia a efectos de



determinación do xustiprezo, a pesar do tempo transcorrido. No mes de outubro formulouse unha recomendación ao ente local. A data de redacción deste informe non se obtivo resposta colaboradora do concello á recomendación. A continuación se insire táboa coa ligazón.

IV. RESOLUCIÓNS E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE

1. Recomendacións, suxestións e recordatorios de deberes legais

EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	LIGAZÓN
Q/14679/13	Recomendación ao Concello de Salvaterra do Miño, para que remita ao Xurado de Expropiacións de Galicia o expediente relativo ao proxecto "Colector Xeral do Río Tea" dunhas parcelas a fin de que se determine o xustiprezo"	29/10/2019 Concello de Salvaterra do Miño	Aceptada.	Q/14679/13

2. Investigacións concluídas positivamente

Nº QUEIXA	ASUNTO	ESTADO	DATA
Q/19112/18	Tala de árbores nunha estrada	Conclusión positiva	29/11/2019
Q/20781/18	Falta de resposta da administración	Conclusión positiva	19/11/2019
Q/20805/18	Mal estado das portas dun embarcadoro	Conclusión positiva	12/04/2019
Q/27/19	Expediente de expropiación	Conclusión positiva	19/11/2019
Q/1042/19	Desacordo cun procedemento expropiatorio	Conclusión positiva	07/02/2019
Q/1183/19	Incorporación de bandas sonoras en estradas	Conclusión positiva	20/06/2019
á Q/1364/19	Incorporación de bandas sonoras en estradas	Conclusión positiva	20/06/2019
Q/2073/19	Falta de resposta da administración	Conclusión positiva	09/05/2019



Nº QUEIXA	ASUNTO	ESTADO	DATA
Q/2298/19	Falta de resposta ás alegacións presentadas nun expediente expropiatorio	Conclusión positiva	11/06/2019
Q/2348/19	Falta de resposta da administración nun expediente de expropiación forzosa	Conclusión positiva	14/06/2019
Q/2411/19	Desacordo coa liquidación dun xustiprezo nun procedemento de expropiación	Conclusión positiva	17/12/2019
Q/2454/19	Falta de resposta aos requirimentos formulados á administración	Conclusión positiva	17/12/2019
Q/2512/19	Falta de resposta aos requirimentos formulados á administración	Conclusión positiva	17/12/2019
Q/2513/19	Falta de resposta aos requirimentos formulados á administración	Conclusión positiva	17/12/2019
Q/2514/19	Falta de resposta aos requirimentos formulados á administración	Conclusión positiva	17/12/2019
Q/2530/19	Mal estado de estrada con reclamación sen resposta	Conclusión positiva	26/06/2019
Q/2593/19	Falta de resposta da administración	Conclusión positiva	17/12/2019
Q/2711/19	Verteduras	Conclusión positiva	24/10/2019
Q/2712/19	Estado do paseo entre praias	Conclusión positiva	19/07/2019
Q/2726/19	Mal estado da variante dunha estrada	Conclusión positiva	07/08/2019
Q/2864/19	Falta de mantemento das instalacións dun porto	Conclusión positiva	08/10/2019
Q/3000/19	Ampliación da estrada provincial	Conclusión positiva	07/10/2019
Q/4635/19	Instalación de contedores nun porto	Conclusión positiva	28/11/2019
á Q/5440/19	Instalación de contedores nun porto	Conclusión positiva	28/11/2019
Q/5442/19	Ocupación de fincas para a construción de vía	Conclusión positiva	16/12/2019
á Q/5474/19	Ocupación de fincas para a construción de vía	Conclusión positiva	16/12/2019



Nº QUEIXA	ASUNTO	ESTADO	DATA
Q/5652/19	Falta de mantemento dunha estrada	Conclusión positiva	02/12/2019





RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: CORPORACIÓNS LOCAIS E SERVIZOS MUNICIPAIS



CSV: BOPGDSPGKvIG0Fneg3
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

I. INTRODUCCIÓN

A Constitución introduce un novo sistema de organización do poder territorial no que se recoñece autonomía para a xestión dos seus respectivos intereses aos municipios, provincias e Comunidades Autónomas (artigo 137 CE). Ese principio de autonomía atopou o seu posterior desenvolvemento para os municipios e provincias na Lei 7/1985, de 2 de abril, Reguladora das Bases de Réxime Local (en adiante, LBRL), e polo seu efecto pasouse dun modelo no que os municipios non deixaban de ser simples extensións administrativas do poder executivo estatal, con capacidade de decisión e xestión moi limitada para atender aos seus propios intereses, a un modelo no que non pode establecerse relación algunha de xerarquía ou subordinación respecto doutros entes territoriais e no que o municipio, na xestión dos asuntos públicos da súa competencia, non está sometido a máis controis que os de legalidade.

Ese modelo, que plasman a Constitución e a LBRL, atopa o seu acomodo na Carta Europea da Autonomía Local, cando establece no seu artigo 3.1 que “Por autonomía local enténdese o dereito e a capacidade efectiva das Entidades locais de ordenar e xestionar unha parte importante dos asuntos públicos, no marco da Lei, baixo a súa propia responsabilidade e en beneficio dos seus habitantes”

Agora ben, que os municipios dispoñan de autonomía para a xestión dos seus respectivos intereses non significa que poidan actuar en relación con calquera interese de carácter local. Polo contrario, a actividade municipal debe desenvolverse sempre dentro do ámbito das competencias que lle reserven as leis, xa sexan estatais ou autonómicas, sendo estas as que fixan cales son eses intereses e as que atribúen ás Corporacións locais as competencias que require a xestión dos mesmos.

É este, en definitiva, o sistema previsto no artigo 2.1 da LBRL, no que se establece que “Para a efectividade da autonomía garantida constitucionalmente ás Entidades Locais, a lexislación do Estado e a das Comunidades Autónomas, reguladora dos distintos sectores de acción pública, segundo a distribución constitucional de competencias, deberá asegurar aos Municipios, as Provincias e as Illas o seu dereito a intervir en cantos asuntos afecten directamente ao círculo dos seus intereses, atribuíndolles as competencias que proceda en atención ás características da actividade pública de que se trate á capacidade de xestión da Entidade Local, de conformidade cos principios de descentralización, proximidade, eficacia e eficiencia, e con estrita suxeición á normativa de estabilidade orzamentaria e sustentabilidade financeira.”



Unha vez que por lei son atribuídas competencias ás Corporacións locais, estas son as responsables de xestionalas atendendo, entre outros, ao principio de eficacia, pero tamén con sometemento pleno á Lei e ao Dereito, como recolle o artigo 103.1 CE e cuxos postulados reitera o artigo 6.1 da LBRL ao establecer que “As Entidades locais serven con obxectividade os intereses públicos que lles están encomendados e actúan de acordo cos principios de eficacia, descentralización, desconcentración e coordinación, con sometemento pleno á Lei e ao Dereito.”.

Ese servir “con obxectividade aos intereses públicos que lles están encomendados... con sometemento pleno á Lei e ao Dereito” ven a significar, precisamente, que é o lexislador o que identifica cales son, en cada caso, os intereses públicos a satisfacer polas entidades locais e o que encomenda a estas a obriga de asegurar a satisfacción dese interese, isto é, a satisfacción de aquilo que o lexislador considerou necesario para o ben común, unha obriga que as entidades locais cumprirán con plena vinculación á Lei e ao Dereito, o que, por outra parte, é consecuente co feito de que o noso Estado non se cualifica só como Estado democrático senón como Estado democrático de Dereito, onde todo poder está sometido ao Dereito no sentido dos seus valores materiais e dos seus principios xerais.

Pero tales formulacións dos artigos 103.1 CE e 6.1 da LBRL quedarían en meras declaracións de intencións se no existiran os correspondentes mecanismos que permitiran comprobar se as actuacións dos municipios, na xestión dos asuntos públicos da súa competencia, se someten ou non á Constitución e ao resto do ordenamento xurídico, o que é un lóxico contrapeso do importante número de competencias que aqueles teñen asignadas.

Eses mecanismos existen e non comprenden só fórmulas de control interno, que son as que se empregan no propio seo da Administración, e fórmulas de control externo, que se desenvolven por outros poderes, como o xudicial, senón que tamén se estenden a outras modalidades de control máis específicas como as que en Galicia desenvolve a institución da Valedora do Pobo.

Esta institución constitúe un observatorio privilexiado dende o que, a través das queixas cidadáns, se poden contemplar as distintas cuestións problemáticas que xorden na xestión cotiá dos asuntos públicos competencia dos municipios e que son reveladoras, en ocasións, de falta de axuste da actividade municipal ás normas, singularmente de procedemento, que a rexen.



Neste senso, a actuación municipal resulta incompatible coas normas sobre transparencia ou participación da cidadanía nos asuntos públicos cando se lles nega información ou simplemente non se contesta aos escritos presentados por eles.

Constitúe un comportamento de desprezo aos cidadáns e pode traducirse en indefensión o non ditar resolución expresa nos expedientes acolléndose á aplicación da figura do silencio, en moitos casos de efecto desestimatorio. É contrario ao principio de eficacia manter a pendencia indefinida ou paralización de expedientes administrativos ou simplemente non incoalos deixando que opere a figura da caducidade.

Representa un quebrantamento do deber de prestar a colaboración requirida polos xuíces e Tribunais nas súas resolucións firmes ditadas en execución de sentenzas non levalas a cabo as Corporacións locais coa necesaria dilixencia ou acudir a cumprimentos aparentes ou a formas de *inexecución* indirecta.

II. DATOS CUANTITATIVOS

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	263		263	
Admitidas	245	93,16 %	245	93,16 %
Non admitidas	18	6,84 %	18	6,84 %
Remitidas ao <i>Defensor del Pueblo</i>	0	0,00%	0	0,00%

Así, o total de queixas presentadas na área de corporacións locais e servizos municipais no ano 2019 foi de 263, das cales foron admitidas a trámite 245 e inadmitidas 18, sendo as principais causas de inadmisión:

- Non existencia de actuación administrativa previa.



- Que o asunto obxecto da queixa quedaba fora das competencias de supervisión da Valedora do Pobo (art. 13 LVP).
- Que a Administración competente na materia aínda non viu rematado o prazo legal establecido para responder á petición do solicitante.

No seguinte cadro faise referencia á situación das queixas admitidas a trámite separando as que, a data 31 de decembro de 2019, están concluídas e as que, nesa mesma data se atopan en trámite.

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	138	56,33 %	138	56,33%
En trámite	107	43,27 %	107	43,27%

Así, das 245 queixas admitidas, 107 están pendentes de trámite e 138 foron concluídas, tendo en conta que nalgúns casos a intervención desta institución, requirindo información sobre os feitos, orixinou que a administración afectada revisara a situación, comprobara o problema que motivou a queixa e adoptara as medidas adecuadas para resolvelo de xeito positivo.

Ademais das queixas presentadas polos cidadáns, no ano 2019 iniciáronse dúas investigacións de oficio que deron lugar a dúas queixas:

A primeira iniciouse o 13 de marzo de 2019, como consecuencia dunha noticia de prensa na que se informaba de que a circulación pola vía que une os lugares de Souto e Quintáns, na parroquia de Santa María de Simes en Meaño, se convertera nunha carreira de obstáculos a pesar das obras de ampliación que acababa de acometer o Concello. O motivo era evidente: a estrada ancheouse e os postes da luz non se moveron, polo que quedaron literalmente no medio da calzada. Os veciños denunciaron o perigo que supoñían e criticaban que non se desprazaran os postes antes de ampliar a vía.

Tras a correspondente investigación, en xaneiro de 2020, efectuouse a seguinte recomendación:

“Que con urxencia se tomen todos as medidas necesarias para garantir a seguridade viaria dos usuarios do vial que comunica os lugares de Souto e Quintáns, na parroquia de Simes,



no Concello de Meaño, procedendo, no seu caso, ao corte de toda ou parte da vía ou á instalación de sinais de advertencia de perigo que teñan por obxecto indicar a proximidade e natureza do perigo, en tanto non se leven a cabo e finalicen as obras para o cambio de localización dos postes de tendido eléctrico que actualmente se atopan na metade da calzada.”

A segunda iniciouse o 27 de xuño de 2019, logo de coñecer que a Xunta de Galicia decretou, o 24 de xuño, o estado de alerta pola presenza de ciano bacterias no encoro de A Baxe, desde onde se subministra a auga de abastecemento ao Concello de Caldas de Reis.

Tras a correspondente investigación e despois de recibir o preceptivo informe de Augas de Galicia, en data 12 de xullo de 2019 foi concluída a actuación.

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2019, a situación actual é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2018	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2019
2015	1	4	5	5	0
2016	0	3	3	3	0
2017	17	5	22	11	11
2018	111	144	255	246	9

Neste terceiro cadro no que se recolle a situación na que se atopan as queixas presentadas con anterioridade ao ano 2019 e tramitadas no 2019, podemos ver que figuran queixas dos anos 2015, 2016, e 2018. Isto obedece a que a demora que se produce nos concellos, en relación aos trámites administrativos, implica un paralelo retraso na correspondente tramitación da queixa na Valedora do Pobo, provocando constantes e habituais reactivacións de expedientes xa concluídos, coa conseguinte dilación no tempo.

III. ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN

1. Servizos públicos municipais

A importancia dos servizos públicos en xeral radica na necesidade de satisfacer determinadas esixencias para o bo funcionamento da sociedade e para favorecer e realizar efectivamente os obxectivos de igualdade e benestar.



Neste senso, os concellos son os responsables últimos de facilitar as condicións necesarias para o desenvolvemento da vida dos cidadáns. Como sinala a Lei de Bases de Réxime Local “os concellos institucionalizan e xestionan os intereses propios das correspondentes colectividadeas”.

A tal fin a lexislación impón uns servizos mínimos que deben prestar os concellos en función do tamaño da poboación. Así, os municipios deberán prestar, en todo caso, os seguintes servizos:

- a) En todos os municipios: alumeadado público, cemiterio, recollida de lixo, limpeza viaria, abastecemento domiciliario de auga potable, rede de sumidoiros, acceso aos núcleos de poboación e pavimentación das vías públicas.
- b) Nos municipios con poboación superior a 5.000 habitantes, ademais das anteriores: parque público, biblioteca pública e tratamento de residuos.
- c) Nos municipios con poboación superior a 20.000 habitantes, ademais dos anteriores: protección civil, avaliación e información de situacións de necesidade social e a atención inmediata a persoas en situación ou risco de exclusión social, prevención e extinción de incendios e instalacións deportivas de uso público.
- d) Nos municipios con poboación superior a 50.000 habitantes, ademais dos anteriores: transporte colectivo urbano de viaxeiros e medio ambiente urbano.

Neste senso debemos ter en conta que nos municipios con poboación inferior a 20.000 habitantes será a Deputación Provincial ou entidade equivalente a que coordinará a prestación da recollida e tratamento de residuos, abastecemento de auga potable a domicilio e evacuación e tratamento de augas residuais, limpeza viaria, acceso aos núcleos de poboación, pavimentación de vías urbanas e alumeadado público.

Nesta materia a casuística é moi variada si ben o elemento común que articula a todas as queixas presentadas é a necesidade da defensa dos dereitos dos cidadáns fronte á administración ou fronte a entidades que, non sendo administración, dependen dela, como é o caso das compañías telefónicas ou de luz.

Unha das queixas presentadas no ano 2019 e referida a servizos municipais se pon de manifesto un problema que se viña arrastrando dende o ano 2018. A persoa reclamante fora privada do servizo de “traída de augas para o consumo” na súa vivenda, pois o correspondente concello procedeu ao precinto do pozo de que dispoñían despois de verse contaminado por un vertido de residuos producido por una queixería que se atopaba próxima ao pozo. O concello propuxo o abastecemento de auga en depósitos que, á súa



vez, eran abastecidos a través de camións de extinción de incendios, con auga recollida do río, carecendo de potabilidade e salubridade mínima para o aseo e a cociña.

Ante a solicitude de información sobre a queixa promovida, o concello nos comunica que a Xunta Local acordou que o concelleiro de Medio Ambiente tomase as medidas procedentes para resolver a situación exposta, razón pola cal se procedeu á conclusión do expediente coa observación de que se transcorridos dous meses o cidadán non tiña coñecemento das medidas adoptadas, podería solicitar da Administración municipal a información correspondente ao estado de tramitación do expediente e se transcorrido outro mes non obtiña resposta, podería solicitar de novo a intervención da institución.

Este tipo de “conclusiones con observación” repítese nalgúns expedientes, sobre todo naqueles en que a solución do problema comunicado na queixa non pode ter unha solución inmediata senón que precisa de certo tempo para poder levala a cabo. Si ben é certo que en moitos destes casos a queixa non se volve reabrir, pois á cuestión é resolta satisfactoriamente para o cidadá, neste caso que acabamos de expoñer o problema non foi resolto, polo que se presentou nova queixa que, á data de redacción deste informe, aínda está pendente de concluír.

En xuño de 2019 recibíronse catro queixas presentadas por unha asociación de defensa da natureza, que poñían de manifesto a falta de resposta por parte dun concello a catro denuncias presentadas referidas a falta de limpeza e acumulación de lixo por non existir contedores nunha importante zona da cidade ao tratarse dun casco antigo e moi visitado; a falta de poda de palmeiras; estrago de árbores; e descoido e abandono duns xardíns da cidade. Iniciadas as nosas actuacións, o concello adoptou medidas para resolver as situacións denunciadas.

Iniciouse tamén unha queixa como consecuencia da denuncia feita por un veciño relativa á recollida de lixo de persoas con mobilidade reducida. Tratábase da situación de tres persoas que non podían trasladar o lixo á nova localización dos contedores, dado que estaban afastados das súas vivendas. Como consecuencia da queixa presentada e tras a solicitude de información realizada por esta institución ao concello, procederon a comprobar caso por caso, apreciando que cada unha das persoas tiña unha situación diferente en canto á súa autonomía e mobilidade, pero igualmente ás tres indicóuselles os servizos dos que podían dispoñer por parte do concello e os teléfonos aos que podían chamar en caso de querer demandalo. Igualmente se comezou a traballar na solución que se lles podía ofrecer e, ante a imposibilidade de recollida porta a porta, a solución dada foi colocar un contedor cerca dos seus domicilios, contedor que tería unha tarxeta adhesiva de “accesibilidade preferente a persoas con mobilidade reducida”.



2. Impostos e taxas municipais

A lei establece a potestade dos concellos para xestionar impostos, pero ao mesmo tempo impide que poidan crear tributos propios sobre feitos impositivos xa gravados impedindo así a dobre imposición.

As taxas, xunto cos prezos públicos, son pezas clave para a financiación dos servizos públicos no eido local. De feito, e en contraste cos impostos directos e indirectos, as entidades locais gozan de plena autonomía na súa regulación e imposición. Ambas figuras se apoian nun mesmo suposto: o ente público presta determinados servizos ou actividades a cambio dos cales obtén un ingreso específico. As taxas diferéncianse tamén dos impostos en que non poden ter carácter oneroso. Dito doutra forma, o concello non pode lucrarse cunha taxa, tendo que limitarse a cubrir o servizo que ofrece. Este é o caso, por exemplo, da taxa de Residuos Urbanos que se paga en función do tipo de vivenda e o seu tamaño e serve para costear o servizo de recollida de lixo.

Dentro deste apartado tramitáronse varias queixas.

En xaneiro de 2019, recibíuse unha queixa na que esencialmente o reclamante poñía de manifesto que solicitou auga de obra para a construción dunha vivenda unifamiliar sobre un soar baleiro, e que lle pretendían cobrar non só a auga, que é o que solicitou, senón a recollida de lixo domiciliario e residuos orgánicos (cando a casa estaba en fase de construción) e a taxa de saneamento. Solicitado o correspondente informe ao concello, a resposta é que a empresa concesionaria do Servizo Municipal de Augas do Concello, realizou a devolución ao interesado da cantidade liquidada de xeito erróneo, procedendo á correcta liquidación da taxa no sentido reclamado.

Noutra queixa poñíase de manifesto o suposto agravio comparativo que se da no Concello de Oza-Cesuras ao establecer distintas taxas tanto no subministro doméstico da auga coma nos enganches á rede xeral de abastecemento de auga se o domicilio está no antigo Concello de Oza dos Ríos ou no antigo Concello de Cesuras.

Neste senso, tras a intervención desta institución, o concello deu resposta poñendo de manifesto que o establecemento das diferentes tarifas foi motivado pola diferente forma de prestación do servizo nos antigos concellos, xa que no territorio de Oza dos Ríos dito servizo se prestaba mediante concesión e no de Cesuras mediante xestión municipal directa, informando tamén que o Pleno acordou cambiar a xestión indirecta (mediante contrato administrativo de xestión de servizos públicos, na modalidade de concesión) á



forma de xestión do servizo público de abastecemento de auga potable do ámbito territorial do antigo concello de Cesuras e que xa se lle fixo entrega á concesionaria do mesmo. A previsión é unificar as tarifas reguladoras da taxa pola prestación do servizo de suministro de auga potable para todo o termo municipal de Oza-Cesuras.

3. Transparencia, información pública e participación

O acceso á información que obra en poder das Administracións públicas está configurado como expresión da transparencia na actividade dos poderes públicos, da boa fe e da confianza lexítima que estes han de respectar na súa actuación.

No ámbito municipal, a materia atopa a súa regulación específica na Lei 7/1985, de 2 de abril, Reguladora das Bases do Réxime Local, no Regulamento de Organización e Funcionamento das Entidades Locais, na Lei 5/1997, reguladora da Administración local de Galicia, así coma nos regulamentos orgánicos das distintas corporacións locais

Centrándonos no dereito de acceso á información pública ante a Administración local, existen dous titulares recoñecidos de acordo coa lexislación vixente: os membros da corporación local e os veciños do correspondente concello.

Respecto aos membros da corporación municipal, é de subliñar que este dereito de información ten como finalidade garantir e facer efectivo o exercicio das funcións de goberno, control e fiscalización da actividade local, as cales forman parte do núcleo esencial do seu mandato representativo para xestionar unha parte importante dos asuntos públicos, no marco da lei, baixo a súa responsabilidade e en beneficio dos seus habitantes.

Respecto aos veciños, o dereito á información, configúrase como un dos aspectos necesarios para a implicación dos cidadáns na participación nas súas institucións, xa que sen cidadáns con acceso suficiente á información será moi difícil, senón imposible, obter a súa implicación nos asuntos públicos.

O acceso á información é unha demanda en aumento por parte da cidadanía, que máis conscientes dos seus dereitos esixen unha maior transparencia das administracións públicas no exercicio das súas funcións, demandando cada vez máis unha información que sexa clara, relevante e de fácil acceso, o que supón que as administracións, e neste caso a Administración local, deban traballar por unha xestión máis eficiente da información que supere as anteriores prácticas que restrinxían o acceso da cidadanía á información e documentación obrante no seu poder.



Para este fin as administracións locais contan coas novas tecnoloxías, ás que cada vez máis xente ten acceso, innovación tecnolóxica que debe ir unida ao establecemento dunha verdadeira dinámica de transformación no funcionamento dos aparatos administrativos, é dicir, a un modelo de actuación integral orientado á xestión da información como prestación dun servizo destinado a toda a cidadanía.

A casuística neste apartado é moi variada: non facilitar información sobre convocatorias e acordos dos órganos colexiados, dificultade para obter documentación ou coñecer o estado de tramitación dun asunto, utilización de todo tipo de xustificacións na negativa á entrega de información, ou o simple silencio sen motivación algunha, a pesar da obriga legal de dar unha resposta razoada cando se denega a petición, sendo tamén habitual que cando unha persoa consegue acceder ao exame dun expediente ou información de interese xeral, aquel non se atope suficientemente documentado para unha análise completa que permita valorar o asunto na súa integridade, coa conseguinte indefensión que isto produce.

Dentro deste apartado podemos destacar as seguintes queixas:

En maio de 2019 recibíuse unha queixa presentada por un portavoz dun grupo municipal contra o correspondente concello, na que se poñía de manifesto que ao longo dos últimos anos, e ante a formulación de diferentes preguntas no ámbito de distintos asuntos de contratación, obras e outras materias de interese para a boa xestión e control da actuación municipal, estas preguntas non foron contestadas.

Como consecuencia do anterior viuse obrigado a solicitar acceso a diferentes expedientes, sen que esas solicitudes tivera resposta algunha. O reclamante entendía que resultaba improcedente a actuación do rexedor municipal e o seu equipo, que anulaba toda transparencia e impedía o exercicio do seu dereito (e deber) de control do exercicio da actuación municipal, xa non só na súa calidade de cidadán, senón tamén e fundamentalmente no ámbito do seu cargo de concelleiro.

Solicitado o correspondente informe ao concello, o alcalde indicou que respecto aos concelleiros, a consigna dada aos funcionarios responsables é atender as súas preguntas ou peticións de acceso aos expedientes sen necesidade de pedir autorización á alcaldía, considerándose polo tanto outorgada unha autorización xeral.

Coa implantación paulatina da administración electrónica deuse acceso aos concelleiros á máxima información posible, sen prexuízo de que, coma todos os veciños, poden acceder ao portal de transparencia e a web administrativa do concello nas que, salvo erros ou omisións, se publica toda a información posible: procedementos de contratación, contratos outorgados, procedementos de selección de persoal, resultado dos mesmos, etc.



Informouse tamén que aos grupos políticos se lles facilitaron ordenadores portátiles para que lles fose máis fácil acceder ao sistema que por outros medios (móviles, tabletas...), ofrecéndolles a un tempo a colaboración tanto do persoal do concello coma da empresa de servizos informáticos na formación necesaria para o seu uso e acceso.

Non obstante recoñece que a implantación puido supor algunha disfunción. En todo caso o informe manifesta tamén que se deu orde de recompilar todas as preguntas e proceder á resposta das pendentes, indicando que moitos dos escritos presentados son algo confusos mesturando preguntas con comentarios ou opinións e con peticións de acceso a expedientes sen a necesaria concreción. O informe recolle que en moitas ocasións se lle indicou ao portavoz do grupo municipal que presenta a queixa que poderían acudir a ver os expedientes os días e horas que quixesen sen máis limitacións que ás que derivan da eventualidade de que o funcionario encargado estivese de vacacións ou baixa, ou das necesidades do traballo urxente, facendo constar que o edil presentou un escrito indicando que por causa do seu traballo necesitaba comunicación escrita dun día e hora concreta para acudir. Así o fixo o secretario do concello indicándolle data e hora para ver un expediente.

Noutra queixa presentada tamén polo portavoz dun grupo municipal poñíase de manifesto que con en febreiro de 2019 solicitara por rexistro, información relativa á modificación singular nº 25 das Normas Subsidiarias de Planeamento do correspondente municipio, solicitude reiterada en marzo de 2019. A información solicitada foille remitida ese mesmo mes de marzo de 2019, tras a nosa actuación.

Noutro caso presentouse no rexistro xeral do correspondente concello unha solicitude de acceso e obtención de copias dun expediente e, transcorridos case seis meses dende a presentación da referida solicitude, non obtivo ningún tipo de resposta, a pesar das reiteradas visitas ao concello esixindo, tanto ao alcalde como á secretaria municipal, o acceso á documentación solicitada.

Tras a solicitude do correspondente informe ao concello respondeuse que en outubro de 2019, case un ano despois da solicitude deuse traslado dunha comunicación ao interesado segundo a cal tiña á súa disposición o expediente e podería obter cantas copias estimase convinte.



IV. RESOLUCIÓNS E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE

1. Recomendacións, suxestións e recordatorios de deberes legais

EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	LIGAZÓN
Q/3802/18	Recordatorio de deberes legais dirixida ao Concello de Cambados para que o órgano competente da administración municipal, dite unha resolución, expresa, motivada e notificada ás partes interesadas, no expediente 3078/2017, con ofrecemento dos recursos procedentes, no prazo máximo de seis meses.	15/01/2019 Concello de Cambados	Acceptado tacitamente. Pendente de efectividade	Q/3802/18
Q/19046/18 a Q/19110/18	Recomendación ao Concello de Santiago de Compostela para que dea cumprimento á normativa municipal de colocación de carteis en fachadas.	27/02/2019 Concello de Santiago de Compostela	Acceptada	Q/19046 A 19110/18
Q/18369/18	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de O Vicedo para que o órgano competente da Corporación Municipal dite unha resolución, expresa e motivada sobre a instalación dunha actividade na planta baixa dun edificio de O Vicedo e notifique ao Presidente da Comunidade de propietarios de dito edificio.	15/03/2019 Concello do Vicedo	Acceptada	Q/18369/18
Q/1765/19	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Xunqueira de Ambía para que o Alcalde dite e ratifique a resolución adoptada nun recurso de reposición en trámite desde o 31 de outubro de 2017	14/05/2019 Concello de Xunqueira de Ambía	Acceptada	Q/1765/19

2. Investigacións concluídas positivamente



Nº QUEIXA	ASUNTO	ESTADO	DATA ESTADO
Q/13/19	Falta de resposta a grupos municipais	Conclusión positiva	14/03/2019
Q/18/19	Falta de resposta por parte do Concello	Conclusión positiva	21/03/2019
Q/1004/19	Falta de mantemento das infraestruturas a carón duns edificios de vivendas	Conclusión positiva	27/11/2019
Q/1033/19	Cobro de taxa de saneamento e recollida de lixo dunha vivenda en construción	Conclusión positiva	25/04/2019
Q/1041/19	Falta de resposta a una solicitude de información sobre licenzas	Conclusión positiva	01/03/2019
Q/1140/19	Falta de convocatoria de plenos ordinarios	Conclusión positiva	23/05/2019
Q/1441/19	Falta de abastecemento de auga potable	Conclusión positiva	22/03/2019
Q/1679/19	Actuacións supostamente irregulares do concello	Conclusión positiva	02/04/2019
Q/1807/19	Falta resposta ás peticións sobre as entradas presentadas no Concello	Conclusión positiva	04/07/2019
Q/1858/19	Falta de información e denegación de acceso ao Pazo de Besada a un representante político municipal	Conclusión positiva	11/04/2019
Q/1942/19	Falta de resolución dun expediente de responsabilidade patrimonial	Conclusión positiva	04/11/2019
Q/1946/19	Falta de actuación municipal ante as denuncias dun vertedoiro ilegal	Conclusión positiva	30/04/2019
Q/1967/19	Acceso á información municipal a un concelleiro	Conclusión positiva	23/04/2019
Q/2085/19	Inactividade do Concello perante a falta de visibilidade na saída dunha escola infantil por depósitos de lixo	Conclusión positiva	31/05/2019
Q/2110/19	Falta de resposta a unha reclamación por ocupación de vía pública por terrazas.	Conclusión positiva	21/05/2019
Q/2213/19	Falta de resposta a reclamacións por devolución de recibos	Conclusión positiva	13/05/2019



Nº QUEIXA	ASUNTO	ESTADO	DATA ESTADO
Q/2234/19	Negativa ao cumprimento dun acordo plenario para recuperación dun camiño	Conclusión positiva	08/01/2020
Q/2309/19	Reparación dun camiño de titularidade municipal	Conclusión positiva	04/11/2019
Q/2322/19	Falta de resposta a una solicitude de información	Conclusión positiva	21/06/2019
Q/2334/19	Falta de resposta aos seus escritos polo concello	Conclusión positiva	25/06/2019
Q/2349/19	Falta de resposta do Concello ás solicitudes de reparación das beirarrúas a carón dun garaxe	Conclusión positiva	13/06/2019
Q/2360/19	Risco de caída do tendido eléctrico	Conclusión positiva	21/05/2019
Q/2363/19	Falta de resposta do Concello á reclamación por una parada ilegal de autobús	Conclusión positiva	21/11/2019
Q/2417/19	Falta de acceso á información ao voceiro dun grupo da oposición no goberno local	Conclusión positiva	24/06/2019
Q/2422/19	Falta de resposta á solicitude de acceso a un expediente	Conclusión positiva	20/11/2019
Q/2439/19	Falta de resposta á solicitude de posta de manifesto dun expediente	Conclusión positiva	20/11/2019
Q/2495/19	Muro de peche dunha finca nun camiño público	Conclusión positiva	27/11/2019
Q/2546/19	Falta de resposta ás denuncias pola acumulación de bolsas de lixo e refugallos	Conclusión positiva	29/10/2019
Q/2547/19	Falta de resposta ás denuncias sobre o estado das palmeiras nun parque	Conclusión positiva	29/10/2019
Q/2548/19	Falta de resposta ás denuncias da presenza de dun tronco de árbore roto	Conclusión positiva	29/10/2019
Q/2549/19	Falta de resposta a solicitudes de información	Conclusión positiva	04/11/2019



RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: CORPORACIÓNS LOCAIS E SERVIZOS MUNICIPAIS

Nº QUEIXA	ASUNTO	ESTADO	DATA ESTADO
Q/2550/19	Petición sen resposta sobre propostas nun xardín público	Conclusión positiva	04/11/2019
Q/2567/19	Atranco dun camiño público con pedras ñ	Conclusión positiva	29/10/2019
Q/2577/19	Atranco dun camiño público con pedras	Conclusión positiva	29/10/2019
Q/2610/19	Falta de resposta do concello a una reclamación	Conclusión positiva	20/11/2019
Q/2616/19	Devolución dunha fianza retida polo Concello	Conclusión positiva	20/11/2019
Q/2649/19	Mal estado e tráfico pesado nunha rúa	Conclusión positiva	29/10/2019
Q/2651/19	Incumprimento da normativa sobre saneamento e augas residuais e inactividade do concello	Conclusión positiva	29/10/2019
Q/2661/19	Falta de resposta do concello a una queixa polo ruído xerado polo servizo de limpeza	Conclusión positiva	29/10/2019
Q/2670/19	Distintas taxas polo subministro de auga nas vivendas de dous concellos	Conclusión positiva	20/11/2019
Q/2690/19	Falta de resposta a una reclamación polo estado dunha estatua	Conclusión positiva	08/01/2020
Q/2710/19	Falta de resposta ao seu escrito sobre licenzas de bar	Conclusión positiva	27/11/2019
Q/2761/19	Falta de resposta do concello a una reclamación	Conclusión positiva	27/11/2019
Q/2762/19	Falta de resposta do concello a una reclamación sobre paneis na beirarrúa	Conclusión positiva	27/11/2019
Q/2763/19	Falta de resposta do concello a una reclamación sobre un acto na vía pública con equipo de son	Conclusión positiva	27/11/2019
Q/2827/19	Falta de resposta do concello	Conclusión positiva	29/10/2019
Q/2836/19	Informe técnico sobre custes da prestación do servizo de recollida do lixo	Conclusión positiva	18/12/2019



Nº QUEIXA	ASUNTO	ESTADO	DATA ESTADO
Q/2883/19	Execución do arranxo dunha ponte	Conclusión positiva	20/11/2019
Q/2908/19	Falta de saneamento nun barrio	Conclusión positiva	20/11/2019
Q/2940/19	Risco de esvaramento nunhas arquetas	Conclusión positiva	08/01/2020
Q/2950/19	Desatención ao cidadán nun procedemento de solicitude de baixa dun vao permanente	Conclusión positiva	22/01/2020
Q/2968/19	Vertedoiro incontrolado nunha estrada	Conclusión positiva	20/11/2019
Q/3005/19	Falta de limpeza dunha finca a carón da súa vivenda	Conclusión positiva	15/01/2020
Q/3027/19	Sinalización dun camiño incorporado ao patrimonio municipal	Conclusión positiva	21/10/2019
Q/4330/19	Falta de resposta do concello a una queixa por danos na vía pública	Conclusión positiva	20/11/2019
Q/4335/19	Discriminación no acceso ás termas municipais para persoas menores de idade	Conclusión positiva	08/01/2020
Q/4373/19	Problemas de dúas persoas para a recollida do lixo nas súas vivendas	Conclusión positiva	08/01/2020
Q/4416/19	Deterioro do parque infantil	Conclusión positiva	08/01/2020
Q/4468/19	Pasarela peonil	Conclusión positiva	08/01/2020





CSV: BOPGDSPGKvIG0Fneg3
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: MENORES



CSV: BOPGDSPGKvIG0Fneg3
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

I. INTRODUCCIÓN

Como é sabido, a Lei 3/2011, do 30 de xuño, de apoio á familia e á convivencia en Galicia conferiu aos menores o dereito de presentar queixas ante a Valedora do Pobo, e encomendou a esta institución prestar especial atención á defensa dos dereitos das e os menores a todos os niveis e velar polo respecto da lexislación vixente en materia de protección de menores, propoñendo medidas susceptibles de mellorar a protección ou de perfeccionar a aplicación das xa existentes. Desde esta perspectiva elabórase este informe anual sobre a nosa actividade de supervisión.

A área de menores na oficina da Valedora do Pobo non está definida polo obxecto material da actuación administrativa senón polos seus suxeitos, os nenos e adolescentes, o que non sucede noutros ámbitos da nosa actividade de supervisión. Suxeitos, ademais, noutra acepción do termo, xa que estas persoas están sometidas á acción tuitiva dos poderes públicos. Esta configuración da área por razón do tipo de persoas que están suxeitas aos actos e decisións da administración convértea nun ámbito esencialmente transversal. Son múltiples as áreas temáticas que teñen incidencia sobre menores: educación, servizos sociais, dependencia ou discapacidade, sanidade, xustiza, familia, deporte, violencia de xénero, discriminación por razón de orientación ou identidade sexual...

Por este motivo, a área de menores participa transversalmente das liñas estratéxicas que definen a actividade da Valedoría nesta etapa. En particular, a prevención da violencia directa ou indirecta sobre a infancia e á adolescencia, incluída a que se da en chamar violencia institucional e calquera forma de actuación lesiva da integridade física ou moral das persoas menores de idade. Neste sentido, aínda que as queixas relativas a menores supoñen, en termos estatísticos, unha porcentaxe reducida, todos os expedientes son obxecto dunha particular atención na institución porque poñen de manifesto, polo xeral, situacións nas que a sociedade ou os poderes públicos non souberon dar unha adecuada resposta a un principio informador esencial de toda organización social: a obrigación de velar polo interese dos menores, que é sempre o máis necesitado de protección.

Entre as liñas estratéxicas cómpre destacar o obxectivo de previr toda discriminación contra as persoas menores de idade no ámbito no que a actividade administrativa se produce de xeito máis intenso como é o sistema de protección. As persoas menores tuteladas pola administración e privadas dunha estrutura familiar normalizada de convivencia, coidados e atención son, desde esta perspectiva, un colectivo vulnerable

A estrutura da oficina da Valedora do Pobo fai que unha parte significativa dos expedientes de queixa que afectan ou implican a persoas menores se tramiten, é dicir, se impulse a investigación, desde as áreas temáticas materiais. De forma especialmente relevante, a



área de educación aborda as queixas referidas á escolarización e admisión de alumnos, o transporte e o comedor escolar, bolsas e axudas ao estudo, atención á diversidade e alumnado con necesidades educativas especiais ou convivencia escolar. Pero tamén a área de servizos sociais concentra un bo número de casos investigados que inciden no interese dos menores: discapacidade intelectual, transporte adaptado, familias con menores dependentes...; na área de sanidade trátanse asuntos relativos á saúde infantil como sucede coas urxencias pediátricas.

Na área de xustiza, as queixas abórdanse transversalmente coa área de menores ou de forma exclusiva por esta última cando se pode producir unha vulneración dos dereitos de nenos ou adolescentes no ámbito dos procesos de familia ou con menores infractores suxeitos ao cumprimento de medidas xudiciais. Neste ámbito é habitual o sistemático solapamento da actividade administrativa e xudicial, tanto nas cuestións puramente civís como as que incumben á responsabilidade penal dos menores. A actividade de supervisión da Valedora do Pobo suspenderase en moitos casos cando o conflito entra en vía xudicial.

Esta situación afecta tamén ás resolucións da Valedora do Pobo na área de menores xa que as decisións administrativas sobre esta materia seguen a regra xeral de que han de ser tidas como xuridicamente válidas en tanto que o interesado non promova a súa anulación ante os xulgados e tribunais. Por iso, as competencias de supervisión deben incidir en ámbitos de xustiza material vinculados aos dereitos humanos da infancia e a adolescencia, máis que na corrección de concretas decisións administrativas. E, en todo caso, a investigación debe incidir sobre o adecuado funcionamento das administracións ou dos recursos sociais especializados, por exemplo, os centros de protección.

No ámbito dos menores, é obriga dos poderes públicos e da sociedade asegurar o desenvolvemento do menor e a satisfacción das súas necesidades básicas, tanto materiais, físicas e educativas como emocionais e afectivas. A institución da Valedora do Pobo ten un absoluto compromiso cos menores de idade, en particular, con aqueles que están institucionalizados. De feito, forman parte dos colectivos especialmente vulnerables (OG nº 17[2013] do *Comité de los Derechos del Niño* da ONU, apartado 51) sobre os que temos a responsabilidade de velar polos seus dereitos.

Os menores que presentan problemas de conduta non deben ser afastados en centros concibidos como instrumentos de defensa social fronte a menores conflictivos, considerando, ademais, que a intervención non deriva da previa acreditación da comisión de delitos. Segundo se indicou nun Informe do Consello Fiscal de 11 de xullo de 2014, estes centros deben proporcionar aos menores con problemas de conduta, cando as instancias familiares e educativas ordinarias non existen ou fracasaron, un marco adecuado para a educación, a normalización da súa conduta e o libre e harmónico desenvolvemento da súa



personalidade: “A xustificación de recursos específicos destinados a atender graves problemas do comportamento, así como situacións de crises, radica na necesidade de proporcionar a estes menores un contexto máis estruturado socio-educativo e psicoterapéutico, que só un programa específico poida ofrecerlles, tratando o problema desde un enfoque positivo e de oportunidades, ademais desde os principios e proxectos educativos deseñados con carácter xeral”.

Nas situacións problemáticas ou disfuncionais da súa vida (as situacións de risco ou desamparo, a ruptura da convivencia entre os seus proxenitores...) debe tomarse en consideración os desexos, sentimentos e opinións do menor, así como o seu dereito para participar progresivamente, en función da súa idade, madurez, desenvolvemento e evolución persoal, no proceso de determinación do seu interese superior.

Polo tanto, débese garantir que o menor sexa oído e escoitado sen discriminación algunha por idade, discapacidade ou calquera outra circunstancia, tanto no ámbito familiar como en calquera procedemento administrativo, xudicial ou de mediación en que estea afectado; que se teña en conta a súa madurez, considerando, en todo caso, que os menores teñen suficiente madurez aos doce anos cumpridos; e que nos procedementos xudiciais ou administrativos, as comparecencias ou audiencias do menor teñan sempre carácter preferente.

II. DATOS CUANTITATIVOS

Como sinalamos, o número de queixas nesta área non é estatisticamente significativo pero se cualifican por afectar a persoas que, en moitos casos, non poden facer valer por si mesmas os seus dereitos.

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	43		43	
Admitidas	28	65,11%	28	65,11%
Non admitidas	13	30,2%	13	30,2%
Remitidas ao <i>Defensor del Pueblo</i>	2	4,16%	2	4,16%



As queixas inadmitidas o foron polas seguintes razóns: en seis ocasións, por estaren o asunto sometido a actividade xurisdiccional, en xeral, por desacordos coas medidas establecidas nas resolucións xudiciais sobre réxime de visitas ou cos informes dos equipos psicosociais; en tres ocasións, tratábase de relacións xurídico-privadas; en dúas ocasións, non se producira ningunha actuación administrativa previa que puidera ser obxecto de supervisión; finalmente, noutras dúas ocasións, o interesado consideraba irregular unha actuación administrativa que lle era prexudicial pero que se producira en estrita aplicación da normativa, como, por exemplo, a denegación do pago único por menores de tres anos ao non presentar declaración de IRPF.

As dúas queixas remitidas *ao Defensor del Pueblo* referíanse ás circunstancias familiares dunha parella de feito a efectos dunha prestación estatal e ao non retorno de dúas fillas menores de idade desde un país estranxeiro tras pasar ás vacacións coa proxenitora.

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	24	85,71%	24	85,71%
En trámite	4	14,29%	4	14,29%

Entre as queixas concluídas, en 10 casos a conclusión foi positiva sen ter que remitirle á administración ningunha resolución.

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2019, a situación actual é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2018	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2019
2017	1	0	1	1	0
2018	11	0	11	11	0



III. ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN

1. A situación dos menores residentes no Centro Santo Anxo, en Rábade, Lugo

Na visita realizada pola valedora do pobo e técnicas da institución ao centro de protección e ao centro educativo público Mestre Xosé Rábade Arias tomouse coñecemento de determinadas situacións que poderían estar xerando unha falta da adecuada protección aos menores que residen no centro Santo Anxo de Rábade.

Nesa visita comprobouse que o centro ten unha capacidade de 32 prazas. Están asignados ao centro 19 menores. O día da visita, mércores, 2 de outubro, só estaban dez menores e estaban ausentes do centro os outros nove, dous deles pendentes de ingreso e sete en situación de "ausencia non autorizada", catro deles durante permisos de fin de semana coas súas familias. Descoñecía-se o paradiro destes últimos, malia que se tivera aplicado o protocolo de avisos á Entidade Pública e ás forzas e corpos de seguridade, e se informase ás familias. O cadro de persoal do centro Santo Anxo inclúe 2 membros do equipo directivo (director e subdirectora), 21 educadores (3 educadores en quenda de noite), unha psicóloga, 10 membros do persoal de seguridade privada contratada para o centro, 2 vixiantes nocturnos, 3 membros do equipo de cociña, 3 camareiras/limpadoras, un auxiliar administrativo, un celador, un oficial de mantemento e 2 peóns, en total 47 persoas. O cadro de persoal do centro educativo inclúe cinco profesores, un deles un profesor de pedagogía terapéutica.

Realizáronse entrevistas co director, a subdirectora, o director do centro educativo, unha profesora, a psicóloga e menores residentes. Desde a dirección procurouse facilitar toda a información solicitada, así como a documentación requirida no referente ao funcionamento do centro. Abordáronse as problemáticas de cada un dos menores así como as dificultades ante episodios de violencia, medidas de seguridade, formas de ingreso dos menores, problemática nos consumos de tóxicos, etc.

Das reunións mantidas acadouse información sobre situacións problemáticas tanto no eido residencial como no educativo, salientando unha certa falta de comunicación entre os dous ámbitos da actividade administrativa sobre os menores, que esta a repercutir negativamente na súa atención. Aos efectos desta actuación, convén poñer de manifesto que as datas dos ingresos e das baixas do centro prodúcense á marxe da situación escolar, o que impide planificar a atención educativa e facer un seguimento adecuado da escolarización xa que, segundo se indica desde o centro educativo, existe unha ampla rotación dos residentes e algúns deles permanecen no centro menos de seis meses, o que dificulta extraordinariamente o traballo para acadar os obxectivos académicos e trunca, en



moitos casos, as opcións formativas elixidas polos menores residentes cara á formación profesional básica, precisamente pola falta de continuidade dos seus proxectos de estudos.

Con todo, os aspectos máis relevantes postos de manifesto atinxen ao seguinte:

En primeiro lugar, as medidas de protección sobre o seu benestar e a súa saúde. O aspecto máis alarmante detectado é un consumo xeneralizado de sustancias tóxicas; no caso de algúns residentes, con patróns de consumo intensivos. Se constatou o coñecemento da situación por parte da dirección e dos educadores e unha elevada tolerancia á súa introdución no centro, amparada na imposibilidade de facer rexistros corporais máis aló das pertenzas; nas dificultades para obter unha autorización xudicial para controlar regularmente os niveis de consumo, nomeadamente cannabis; e na falta de unidades de atención á drogo dependencia especializadas en menores con perfís de problemas de conduta. Todos estes factores xustifican, para a dirección do centro, un límite para o éxito de calquera intervención pero, de feito, non se informou de ningún tipo de traballo realizado desde o centro neste sentido.

Outro aspecto problemático constatado foi o descoñecemento da historia clínica ou sanitaria naquelas cuestións vinculadas a terapias ou tratamentos farmacolóxicos. Os menores non ingresan cunha valoración diagnóstica dos seus problemas de conduta. Alegando a protección de datos persoais, tampouco se facilitan ao centro escolar os pertinentes informes psicopedagóxicos que sirvan para un adecuado seguimento do alumnado. É incomprendible que sendo a mesma administración a que asume a tutela e a que escolariza, non se comparta a necesaria información, protexida polo deber de confidencialidade que afecta a este tipo de datos sensibles, de forma que se poidan adoptar medidas pedagóxicas adaptadas a menores con problemas de conduta por descoñecer a existencia de patoloxías de saúde mental ou asociadas ao consumo de tóxicos.

En relación coa dimensión do plantel de educadores, solicitouse informe sobre os programas de actividades que imparte ou desenvolve o persoal propio do centro xa que informa pola dirección da contratación externa de programas e monitores. Durante a visita, parte dos educadores estaban acompañando a algúns menores en visitas médicas e observouse un número desproporcionado de educadores en tarefas de vixilancia durante o xantar.

Solicitouse informe tamén do coñecemento clínico que a psicóloga do centro ten dos patróns aditivos dos menores, dos seus diagnósticos no relativo aos problemas condutuales e das terapias ou tratamentos aplicados ou propostos.



Na nosa actividade de supervisión, tiña gran relevancia coñecer o grao de seguimento e supervisión dos técnicos de referencia dos equipos de menores. En moitos casos, os menores só coñecen o nome do/a técnico/a pero non son visitados nunca; non se fala con eles sobre a súa situación nos eventuais expedientes xudiciais en curso; non se supervisa que reciban adecuadamente a súa asistencia letrada nin o grao de información que reciben dos seus avogados sobre as medidas impostas; non se lles dá apoio nin escoita. En definitiva, debíase informar sobre a existencia ou non dun programa de visitas periódicas ou pautas de contacto dos menores co seu técnico/a de referencia para garantir o cumprimento dos deberes de protección por parte da administración que asume a tutela, garantindo o interese superior do menor.

Finalmente, solicitamos información sobre a existencia ou non dun dispositivo de presentación de queixas para os menores residentes; de existir, como está configurado e se os menores son informados ao seu ingreso deste dispositivo.

Recibiuse o informe da Consellería de Política Social nos seguintes termos:

No relativo á comunicación entre o centro de protección e o centro escolar, o informe salienta que se realizan reunións de coordinación entre ambos centros e que existe un sistema de comunicados internos diarios que facilita a comunicación entre os dous centros rexistrando as particularidades do día a día. Porén, o propio informe manifesta que se teñen producido reunións da dirección do centro escolar e do centro de protección coa inspección educativa, co obxectivo da posta en común das dificultades que existen en ambos centros en relación ao consumo de tóxicos, e a diverxencia de opinións en canto a súa abordaxe. Sobre esta diverxencia, na data do 22 de novembro solicitamos un informe complementario aclaratorio do sentido e alcance destas diverxencias, tanto ao director do centro educativo como a esa consellería.

Á vista da información recadada na visita e do que se manifestou no informe da Administración, cómpre facer as seguintes consideracións:

O informe da Administración identifica con toda claridade o que parece ser o problema principal na adecuada protección destes menores. Literalmente, o informe indica que “os menores que ingresan neste centro, cada vez con maior frecuencia presentan trastornos de conduta asociados a consumos de sustancias tóxicas. A maior parte dos menores presentan condutas aditivas de longo percorrido iniciadas a idades moi temperás. Non existe nos menores unha predisposición a iniciar e manter cambios nestas condutas e non presentan conciencia da súa problemática.” A constatación desta situación supón un risco evidente para outros menores residentes que non presentan patróns de consumo e que



conviven, dentro do propio centro, con menores con hábitos de consumo moi consolidados.

O informe apunta tamén a un elemento esencial nesta cuestión: “Un hábito de consumo consolidado require dun recurso especializado para o seu tratamento, ademais dunha intervención multidisciplinar máis aló do ámbito meramente educativo. Dende o centro de protección coordinan os recursos especializados existentes adecuados ás características particulares de cada menor, especialmente con saúde mental e coa Unidade Asistencial de Drogo dependencias (en adiante, UAD) dependente de Cruz Vermella. Dende a UAD refiren que a intervención é dunha grande complexidade xa que sen un compromiso e vontade firme para o abandono do consumo non poden intervir de forma efectiva polo que o índice de fracaso é alto.”

O informe da Administración insiste no traballo continuo no deseño e implantación de diferentes actividades educativas incompatibles co consumo e que promoven un estilo de vida saudable (charlas, obradoiros, saídas de ocio e culturais) así como o traballo continuo na concienciación sobre as consecuencias do consumo de sustancias tóxicas. Estas actividades lévanse a cabo co compromiso da Comisión Educativa e en coordinación cos ETM e outras entidades. O informe enumera unha pluralidade de iniciativas e actividades neste sentido. Porén, os niveis de eficacia nestas actuacións son moi baixos xa que o informe constata que o índice de fracaso é alto e que só algúns dos menores deixaron de consumir durante o seu ingreso no Santo Anxo o que para o centro supuxo un grande éxito. En realidade, este debería ser o obxectivo irrenunciábel da medida de protección.

Xa que logo, parece necesario desenvolver novas actuacións que fan imprescindible a elaboración de planes individualizados de atención que identifiquen en cada menor a causa dos problemas de conduta que motivaron o seu ingreso no centro, e confirmar ou descartar a concorrencia do consumo de sustancias tóxicas no trastorno de conduta.

En consecuencia, no prazo máis breve posible debería estar determinada a causa do ingreso sobre a base dunha valoración por parte dunha unidade especializada, sexa en saúde mental infanto-xuvenil ou nunha unidade especializada no tratamento de consumos de estupefacientes por menores de idade.

De confirmarse no menor as condutas aditivas como base do trastorno de conduta, debe elaborarse un plan específico de deshabitación con carácter obrigatorio para tratar a toxicomanía do menor que incorpore as medidas terapéuticas, educativas e formativas necesarias, incluída a suspensión dos permisos de saída; a investigación por parte das forzas e corpos de seguridade das canles de obtención das sustancias; o control dos consumos no interior do centro reforzando cambios en relación aos espazos e tempos dos



menores, así como cambios nas carteleiras dos educadores e redución dos tempos de ocio non estruturado aumentando a supervisión dos menores; e, así mesmo, un control estrito das condicións nas que os menores asisten ao centro educativo.

Consideramos imprescindible establecer procesos regulares e periódicos de escoita aos menores por parte dos seus técnicos de referencia nos ETM e que se lles proporcione toda a información sobre a súa situación, transmitíndolles as garantías de que o cese da medida de protección e o impulso aos proxectos persoais, sexan formativos ou laborais, está directamente vinculada a conseguir os obxectivos de deshabitación.

Este obxectivo irrenunciado nos planes individualizados de atención implica o recurso á autorización xudicial cando sexa preciso, tanto na práctica de rexistros como cambios de medidas ou calquera outra decisión que conforme á lexislación de protección de menores requira tal autorización.

Por todo o sinalado ata agora considerouse necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984, do 5 de xuño, da Valedora do Pobo, facer chegar á Consellería de Política Social a recomendación de que adoptase todas as medidas precisas para que no prazo máis breve posible, calquera menor que ingrese no centro Santo Anxo de Rábade, conte cunha valoración de urxencia que determine a causa do problema de conduta que motivou o seu ingreso, avaliando especialmente a presenza de hábitos de consumo de sustancias tóxicas.

Neste último caso, debe elaborarse no prazo máis breve posible desde o ingreso, un plan individualizado de deshabitación e aplicación das medidas terapéuticas e educativas precisas.

Se considera tamén precisa unha formación especializada en materia de tratamento de problemas vinculados ao consumo de sustancias tóxicas en todo o persoal técnico do centro, de xeito que contén coas ferramentas necesarias para afrontar as medidas educativas e terapéuticas que lles corresponda, no ámbito das súas competencias. A tal fin precísase que por parte da Consellería de Política Social se estableza no Equipo Técnico un plan específico de seguimento para cada menor por parte do seu técnico de referencia, nos termos que se consideren máis adecuados para garantir a comunicación entre os residentes e o ETM.

No momento de pechar este informe, non se recibiu a resposta da Consellería á recomendación formulada.



2. Menores estranxeiros non acompañados

Tramitáronse este ano sete expedientes relativos á situación de menores estranxeiros solos. En seis casos, que se concluíron positivamente, as queixas as presentaban menores de orixe marroquí, tutelados pola Xunta de Galicia (Xefatura Territorial da Consellería de Política Social de A Coruña) e residentes en centros de protección de A Coruña e Ferrol.

No seu escrito, esencialmente, nos comunicaban a súa inquedanza porque, tras mais dun ano de estancia nos respectivos centros de menores, recibiran por parte do *Servicio de Extranjería da Subdelegación del Gobierno* en Galicia, a principios do ano 2019, un documento no que se lles denegaba a cédula de inscrición polo que non poderían contar con permiso de residencia en España, circunstancia que, segundo dicían, non se dera ata agora.

En aras da cooperación entre as administracións públicas, e coa finalidade de fomentar o cumprimento dos principios de eficacia, eficiencia e mellor servizo público, solicitamos información á *Subdelegación del Gobierno en Galicia* que informou que, unha vez revisados os expedientes dos menores que presentaran as queixas, resultaban ser todos eles de nacionalidade marroquí, menores estranxeiros tutelados polo Consellería de Política Social. A todos eles denegóuselles, no seu momento, a petición de expedición de cédulas de inscrición como estranxeiros indocumentados, como documento substitutivo do obrigatorio pasaporte. A denegación foi motivada polo feito de que o Consulado de Marrocos, en todos os casos citados, púxose a disposición da mencionada Consellería co fin de documentar con pasaporte aos menores. Esta denegación sería, por tanto, procedente, segundo o artigo 211 do Real Decreto 551/2011, do 11 de abril.

O informe recoñecía que a negativa a expedir a cédula de inscrición podería determinar a denegación das autorizacións de residencia temporal solicitadas pola Consellería de Política Social en favor dos seus tutelados, o cal non se produciu. Con todo, aínda no caso da denegación da autorización de residencia, isto non impediría o recoñecemento e goce de todos os dereitos que lles corresponderan pola súa condición de menores de idade, dado que, de conformidade co artigo 35.7 da Lei Orgánica 4/2000, do 11 de xaneiro, sobre dereitos e liberdades dos estranxeiros en España, se considerará regular, para todos os efectos, a residencia dos menores que sexan tutelados en España por unha Administración Pública. Polo demais, nos supostos nos que, chegada a maioría de idade dun menor estranxeiro non acompañado, tutelado por unha Administración Pública, non puidese obter unha autorización de residencia, o Real Decreto 557/2011, do 20 de abril regula a obtención dunha autorización de residencia por circunstancias excepcionais, previa



recomendación para ese efecto efectuada pola Administración tutelante e solicitude do estranxeiro interesado.

Esta foi a vía seguida neste caso, resolvéndose a situación administrativa dos menores, próximos todos eles a acadar a maioría de idade.

A situación dos menores estranxeiros non acompañados foi o tema monográfico das XXXIV Xornadas de Coordinación de *Defensores del Pueblo* que se celebraron en Sevilla e Tarifa (Cádiz) os días 15 e 16 de outubro de 2019. No encontro tamén estiveron presentes os representantes das Comunidades Autónomas de Andalucía, Aragón, Canarias, Galicia, País Vasco, Comunidade Valenciana, Navarra, Castela e León, e Cataluña. Nas xornadas asinou a Declaración de Tarifa na que os Defensores reivindicaron unha adecuada atención aos nenos e nenas migrantes.

Esta atención a menores estranxeiros non acompañados, móvese entre a lóxica das políticas migratorias cuxo obxectivo é limitar o número de chegadas de persoas, especialmente de determinados perfís; e a lóxica da protección e defensa dos dereitos recoñecidos á infancia e adolescencia en situación de desprotección. Trátase dun fenómeno moi complexo pola súa heteroxeneidade causal, pola especial vulnerabilidade na que se atopan os seus protagonistas, pola complexidade das respostas ás consecuencias que ten nas persoas que o protagonizan, polo armazón de administracións que interveñen e polas repercusións sociais que provoca. No caso de nenos e nenas sempre debe primar a condición de persoa menor de idade por encima da de estranxeiro, o que supón que calquera intervención das administracións públicas ten que estar orientada á procura dunha solución duradeira de acordo co seu interese superior.

Por estes motivos, e en cumprimento das normas sobre protección de menores, os poderes públicos, as administracións e a sociedade deben redobrar os seus esforzos para garantir a defensa dos dereitos destes menores que se atopan en España en situación de especial vulnerabilidade e desprotección. Ao mesmo tempo os países de orixe dos menores terán de atallar as causas que motivan estes procesos migratorios inseguros e desenvolver sistemas de protección á infancia e á adolescencia que eviten o desarraigamento familiar e social daqueles. As *defensorías del pueblo* de España ratifican o seu compromiso coa Convención dos Dereitos do Neno e lembran que, como menores de 18 anos, os menores estranxeiros non acompañados han de ser considerados nenos e nenas ata a súa maioría de idade.

As súas motivacións ou o contexto do que proveñen non poden servir de excusa para construír respostas xurídicas que subliñen a diferenza ao considerar que o seu grao de



autonomía para “elixir migrar” fainos diferentes “aos nosos nenos” e, por tanto, menos merecedores da protección que lles outorga a súa condición de menores en situación de desamparo. Presentamos a continuación as principais conclusións do traballo de posta en común das actuacións que, respecto da atención a menores estranxeiros non acompañados, desenvolven as distintas *defensorías* de España

O documento de síntese das Xornadas pode atoparse na seguinte ligazón:

https://www.defensordelpuebloandaluz.es/sites/default/files/34_jornadas_de_coordinacion.documento_sintesis_definitivo_1.pdf

3. A escoita activa dos menores nos procedementos administrativos que lles afecten

As administracións con competencias en materia de menores deben configurar a escoita do menor como un dereito deste, non suxeito a criterios de necesidade ou oportunidade; iso supón oír ao neno e tomar en consideración o que di. En ningún caso pode admitirse que os profesionais implicados poidan desatender a obrigação de contemplar o interese superior do menor por consideralo carente de importancia ou por padecer limitacións de medios que lle compliquen asumir esta tarefa. O deber de escoitar a opinión do neno é unha garantía fronte a este risco.

A este respecto, o Tribunal Constitucional indica que «sobre os poderes públicos, e moi en especial sobre os órganos xudiciais, pesa o deber de velar por que o exercicio das potestades polos seus pais ou titores, ou por quen teña atribuída a súa protección e defensa, se faga en interese do menor, e non ao servizo doutros intereses, que por moi lícitos e respectables que poidan ser, deben postergarse ante o “superior” do neno» (STC 141/2000, FJ 5).

Nos expedientes administrativos sobre medidas de protección non se concibe a escoita do menor como un dereito, senón como unha facultade suxeita ao principio de oportunidade. Con todo, este dereito –por outra banda, renunciabile debido a que, para o neno, expresar as súas opinións é unha opción e non unha obrigação– debe recoñecerse a todo neno que estea en condicións de formarse un xuízo propio.

Nun expediente de queixa tramitado a propósito do dereito de visitas duns avós aos seus netos insistiuse no recoñecemento xurídico do dereito dos menores a seren escoitados, recollido no artigo 9 da Lei Orgánica 1/1996, reformado pola Lei Orgánica 8/2015. Esta regulación supón un avance cualitativo no recoñecemento deste dereito dos menores, pero non suporá ningún cambio real se non vai acompañado de medidas imprescindibles



para a súa efectividade, que pasan, necesariamente, por mellorar a dotación dos equipos técnicos de menores das administracións públicas competentes e garantir a especialización e o carácter multidisciplinar destes equipos profesionais e a existencia de protocolos específicos para a escoita dos menores. Formulouse unha recomendación neste sentido (Q/2880/19).

4. O consentimento de ambos proxenitores separados ou divorciados para as decisións sobre escolarización dos fillos menores en escolas infantís

Son frecuentes as queixas dos proxenitores separados ou divorciados cando as administracións admiten solicitudes dun proxenitor, do non consta que ostenta en exclusiva a garda e custodia, sen a sinatura do outro para escolarizar a nenos en escolas infantís. De feito, van unidas, polo común, a empadroamentos irregulares nos casos de cambio de domicilio dun dos proxenitores sen que os concellos requiran o consentimento de ambos a pesar de que o proxenitor solicitante da alta no padrón municipal de habitantes non aporta ningún documento do que resulte que ten a garda e custodia do fillo ou fillos menores.

Como regra xeral, é preciso cubrir a folla do padrón ou os formularios para que se notifiquen ao concello os datos de inscrición (segundo o previsto no artigo 58 do RPDTTEL), e a achega do Libro de Familia para reputar válida a representación dos fillos menores. Daquela débese esixir a firma de ambos os proxenitores para a inscrición ou cambio de domicilio dos menores (a condición de que a garda e custodia do menor non estea confiada en exclusiva ao proxenitor que realiza a solicitude, o que deberá acreditarse convenientemente: resolución xudicial nos casos de separación ou divorcio, Libro de Familia cun só proxenitor, etc.).

A firma do outro proxenitor non incluído na folla de empadroamento poderá recollerse na mesma, se estivese habilitada para iso, ou nunha autorización por escrito que acompañe a devandita folla. Cando excepcionalmente non se dispoña da firma de ambos os proxenitores deberá achegarse unha declaración responsable do proxenitor que realiza a solicitude, de ter a garda e custodia do menor e capacidade legal suficiente para facer a inscrición ou o cambio de domicilio no Padrón municipal, así como de non atoparse incurso nalgún dos supostos de feito previstos nos artigos 103.1. c) ou 158.3. c) do Código Civil.

Unida a esta cuestión está o problema da escolarización. En moitas ocasións, as escolas infantís solicitan o xustificante do empadroamento e cando os menores figuran empadroados co proxenitor solicitante, adxudican, no seu caso, praza na escola. Porén, as



decisións en materia educativa forman parte do exercicio ordinario da patria potestade. Agás nos supostos de privación ou suspensión da patria potestade ou de violencia de xénero, as administracións deben esixir que conste o consentimento de ambos os dous proxenitores para solicitar unha praza nas etapas de educación infantil non obrigatorias.

Na queixa Q/1373/19 recomendouse á Consellería de Política Social que se adoptasen as medidas precisas para modificar o modelo de solicitude de novo ingreso en escolas infantís 0-3 dependentes da Consellería de Política Social para incluír a sinatura de ambos proxenitores malia que vivan separados, sempre que na correspondente resolución xudicial se estableza que a patria potestade será exercida conxuntamente por ambos.

En defecto dun dos proxenitores ou nos casos de ausencia, incapacidade ou imposibilidade de calquera deles, cando se acredite que non existe relación entre os proxenitores, ou cando a resolución xudicial atribúa a patria potestade exclusivamente ao pai ou a nai, bastaría a declaración do solicitante.

A administración aceptou a recomendación no ámbito das escolas infantís 0-3 dependentes da Consellería de Política Social se ben, considerando que no mes de abril xa rematara o prazo para a presentación de solicitudes para o curso escolar 2019/20, resultaba imposible modificar os modelos de solicitude de praza para o dito curso, pois os mesmos foran publicados no Diario Oficial de Galicia o 15 de marzo de 2019. Xa que logo, a referida solicitude sería modificada, no sentido da recomendación indicada, para o curso escolar 2020/21.

Polo que se refire ao curso escolar 2019/20, neste momento a consellería estaba a traballar para que o modelo de aceptación de matrícula das escolas infantís 0-3 dependentes da Consellería de Política Social -que debería presentarse polas familias entre o 3 ao 12 de xuño de 2019, incorporase xa a sinatura de ambos os dous proxenitores aínda que vivan separados, sempre que na correspondente resolución xudicial, se estableza que a patria potestade será exercida conxuntamente por ambos.



IV. RESOLUCIÓNS E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE

1. Recomendacións, suxestións e recordatorios de deberes legais

EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	LIGAZÓN
Q/1373/19	Recomendación dirixida á Consellería de Política Social para que se inclúa a sinatura da ambos proxenitores en admisión e cambios de escola infantil	2/04/2019 Consellería de Política Social	Aceptada	Q/1373/19
Q/4543/19	Recomendación dirixida á Consellería de Política Social para que adopte todas as medidas precisas para que, no prazo máis breve posible, calquera menor que ingrese no centro Santo Anxo de Rábade, conte cunha valoración de urxencia que determine a causa do problema de conduta que motivou o seu ingreso, avaliando especialmente a presenza de hábitos de consumo de substancias tóxicas; se elabore, no seu caso, un plan individualizado de <i>deshabitación</i> e se apliquen as medidas terapéuticas e educativas precisas, así como un plan específico de seguimento para cada menor por parte do seu técnico de referencia, nos termos que se consideren máis adecuados, para garantir a comunicación entre os residentes e o Equipo Técnico de Menores.	10/12/2019 Consellería de Política Social	Pendente	Q/4543/19





CSV: BOPGDSPGKvIG0Fneg3
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>



CSV: BOPGDSPGKvIG0Fneg3

Verificación:

<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: DEREITOS LINGÜÍSTICOS



CSV: BOPGDSPGKvIG0Fneg3
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

I. INTRODUCCIÓN

O Estatuto de Autonomía de Galicia (EAG), establece no seu 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 por causa da lingua.”

Na comparecencia ante a Comisión de Peticións do Parlamento de Galicia, antes do nomeamento como Valedora do Pobo, fíxose unha firme declaración de recoñecemento de que Galicia ten un riquísimo patrimonio universal e lingüístico, que cristaliza nun dereito humano básico da cidadanía galega ao desfrute e promoción da nosa cultura e dos dereitos lingüísticos das persoas. O Valedor do Pobo, como institución estatutaria, asume un especial compromiso na garantía do uso normal e oficial do galego como idioma propio de Galicia, e na supervisión da efectividade do deber estatutario que afecta aos poderes públicos da Comunidade de potenciar o emprego do galego en todos os planos da vida pública, cultural e informativa.

A actual etapa da institución outórgalle prioridade á protección e potenciación do idioma galego ao configurar a defensa dos dereitos lingüísticos da cidadanía galega como un área do noso traballo de supervisión das administracións públicas galegas con entidade propia, autónoma e diferenciada da área de cultura, da que formaba parte ata agora.

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.

Este ano, as queixas sobre dereitos lingüísticos derivaron, como vén sendo habitual, de discriminacións na utilización dunha das dúas linguas oficiais no territorio da Comunidade Autónoma ou do uso inadecuado de topónimos, pero en cumprimento da obriga de promoción, tramitáronse tamén queixas sobre os índices de utilización do idioma galego no sistema universitario de Galicia, e sobre o emprego do galego na educación, na xustiza e na administración.

Cómpre reiterar as conclusións do pasado exercicio. En materia de dereitos lingüísticos, 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 tentan 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.

Porén, como se pon de manifesto por parte do Consello de Europa e salientan ás entidades máis relevantes no labor de defensa da lingua propia de Galicia, as últimas estatísticas amosan unha situación paradoxal e complexa. Mentres en Galicia a comprensión e o coñecemento do galego parece estar garantido, o incremento do uso do mesmo non se corresponde coa utilización nas relacións interpersoais, no ámbito privado, nas tecnoloxías e nos núcleos familiares. É unha tarefa de todos implicármonos na extensión do uso do idioma galego en todos os aspectos e contornas. Só por medio deste uso normal e habitual garantirase o seu dinamismo e actualización. Por iso, desde esta institución estamos decididos a emprender as accións que sexan necesarias para a promoción da lingua propia que herdamos e que temos a obrigaón de transmitirllas aos nosos descendentes.

II. DATOS CUANTITATIVOS

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	48		48	
Admitidas	39	81,25%	39	81,25%
Non admitidas	3	6,25%	3	6,25%
Remitidas ao Defensor del Pueblo	6	12,5%	6	12,5%

Das 48 queixas recibidas, a metade (24) foron promovidas por representantes da Mesa pola Normalización Lingüística ou do Observatorio de Dereitos Lingüísticos, integrado na mesma entidade.



As queixas inadmitidas fórono polos seguintes motivos: unha delas queixábase da falta de uso do galego nunha tenda pertencente a unha multinacional coa súa sede fóra de España; outra promovía o uso do esperanto. Unha terceira queixábase da falta de uso do galego na páxina de Facebook da Axencia de Turismo de Galicia. Porén, púidose comprobar que a páxina de Facebook de Turgalicia ten a meirande parte dos seus contidos en galego se o Facebook está configurado nesta lingua. Fixéronse as oportunas comprobacións de configuración e gardado de preferencias de navegación na páxina de inicio do Facebook e son accesibles en galego. Esta configuración pode facerse na caixa de selección de idiomas que hai na propia páxina ou ben na páxina de inicio do Facebook <https://gl-es.facebook.com/Turgalicia>. Se ben é certo que algúns contidos non figuran en galego, o que é conforme á finalidade de promoción turística de Galicia que ten a axencia, non se pode afirmar que as páxinas estean case exclusivamente en inglés ou en castelán xa que depende do idioma de configuración do navegador ou da propia páxina de inicio.

As queixas remitidas ao Defensor del Pueblo referíanse á falta de uso do galego na información web da Xerencia Territorial do Catastro, dependente do *Ministerio de Hacienda*; o incumprimento dos deberes de cooficialidade lingüística na tarxeta sanitaria europea; en dúas ocasións, desacordos coa tramitación de procedementos sancionadores en materia de tráfico por parte da DGT só en castelán ou a falta de uso do galego na súa páxina web por parte dunha mutua que presta os seus servizos tamén en Galicia.

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	30	76,92%	30	76,92%
En trámite	9	23,08%	9	23,08%

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentas de resolución nalgún momento de 2019, a situación actual é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2018	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2019
2016	1	0	1	1	0
2017	1	0	1	1	0
2018	9	0	9	9	0



III. ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN

Cómpre destacar que un alto porcentaxe das queixas concluídas, case un 49%, o foron positivamente tras iniciar as nosas actuacións. Trátase de 16 expedientes de queixa do ano 2019 e tres expedientes do ano 2018, concluídos positivamente nesta anualidade. Nos informes remitidos polas administracións dábase conta das medidas adoptadas de xeito inmediato para corrixir as situacións, unha vez que a institución lles requiría información sobre a actividade concreta que incumpría a normativa sobre dereitos lingüísticos e se comprobaba o fundamento da queixa. Así sucedeu co uso deturpado do topónimo de Ribeira por parte dunha axencia autonómica, a Axencia de Doazón de Órganos e Sangue da Consellería de Sanidade, nas mensaxes (sms) que remitía aos doadores de sangue. Comprobada a situación, a dirección da axencia sinalou que a información procedía do concello e que de inmediato se corrixiría a situación e se reforzarían as instrucións para actuar de acordo coa normativa.

O mesmo sucedeu coa toponimia deturpada de Ribeira na aula CeMIT (Centros para a Modernización e a Inclusión Tecnolóxica), contravindo a Lei de normalización lingüística, que contén tamén a base legal para a recuperación e fixación da toponimia galega. O reclamante achegaba co seu escrito copia do anuncio dunha charla informativa no devandito centro na que figuraba “Riveira”. No informe achegado pola Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia (AMTEGA) sinálase que o Plan de Inclusión Dixital de Galicia recolle entre os seus instrumentos a Rede de Centros para a Modernización e Inclusión Tecnolóxica (Rede CeMIT), dentro da que se atopa a Aula CeMIT de Ribeira. En concreto esta aula funciona en virtude dun convenio de colaboración entre o Concello de Ribeira e a Xunta de Galicia, con distintas obrigas para as partes asinantes. As obrigas que executa a Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia en virtude deste convenio se centran nas infraestruturas informáticas e de telecomunicación para o seu funcionamento, incluíndo os programas de xestión e a web común da rede <https://cemit.xunta.gal>. Cómpre sinalar que en todas as actuacións que executa esta axencia se emprega a toponimia oficial, tal como pode visualizarse na información web deste aula concreta: <https://cemit.xunta.gal/gl/centro/67>. En referencia a presenza do termo "Riveira" nun anuncio que se anexa ao escrito remitido, a AMTEGA informa que dito contido non foi redactado por esa axencia. Deste xeito, dada a presenza doutros logotipos no escrito, e comprobado que a AMTEGA utilizou adecuadamente o topónimo oficial de Ribeira, foi consultada a páxina web da Escola Galega de Consumo, entidade que impartiu a actividade formativa coa colaboración da Rede de Centros para a Modernización e a Inclusión Tecnolóxica (Rede CeMIT). Nesta páxina non figura tampouco mención algunha ao topónimo xa que a formación é distribuída dixitalmente a 92 concellos galegos e ás súas OMICS, ao estar integrada por 98 aulas. Xa que logo, ningunha das entidades públicas era



responsable da redacción do cartel e cumprían estritamente coa toponimia correcta e oficial.

A Mesa pola Normalización Lingüística queixouse pola emisión dunha crónica en castelán por parte dun correspondente da TVG desde Totalán, Málaga, con motivo do accidente do menor que caeu nun pozo dunha finca. O informe remitido polo director xeral da corporación de medios públicos recollía as aclaracións da CRTVG arredor dos feitos descritos na queixa achegada, do que se deducía que non se produciu ningunha actuación que vulnerase os dereitos lingüísticos da cidadanía galega xa que, na ponderación da urxencia informativa que implicaba o caso, decidiuse solicitar a colaboración dun correspondente doutra canle ante a imposibilidade de chegar recursos propios da TVG nun lapso tan breve de tempo. De feito, só se tardou un día en desprazar medios propios da canle pública galega ao lugar da noticia.

Noutros varios expedientes, a intervención desta institución, requirindo información sobre os feitos, orixinou que a administración afectada revisara a situación, comprobara o problema que motivou as queixas e adoptara as medidas adecuadas para resolvelo. Na meirande parte dos casos tratouse de feitos illados que non cuestionan a vontade das administracións de potenciar o uso do galego e cumprir a normativa, e que se referían a contidos nas páxinas web ou nas redes sociais das entidades administrativas.

Así sucedeu na queixa relativa á publicación en lingua castelán no diario *La Voz de Galicia* do anuncio da Xunta de Expurgación da Documentación Xudicial de Galicia. A Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza informou que no marco da expurgación dos expedientes xudiciais, o Real decreto 937/2003 de modernización dos arquivos xudiciais establece a publicación das relacións de expedientes xudiciais no diario oficial, e mais unha referencia daquela nun diario dos de maior difusión no ámbito autonómico, en cumprimento do cal se publicou no diario *La Voz de Galicia* do 14 de setembro de 2019 o anuncio referido da Xunta de Expurgación da Documentación Xudicial de Galicia.

En atención ao contido da queixa presentada, a consellería informou que se adoptarían as medidas oportunas para que, no marco da cooficialidade, as futuras referencias dos anuncios da Xunta de Expurgación da Documentación Xudicial de Galicia no diario de difusión no territorio sexan publicadas nas dúas linguas oficiais de Galicia.

No caso do expediente Q/1857/19, o Concello de Lugo recoñeceu que a queixa dun cidadán sobre a falta de atención en galego no Centro de Convivencia Maruja Mallo estaba plenamente fundamentada e se produciu, por parte do persoal que o atendeu, unha vulneración dos seus dereitos lingüísticos e como usuario dunha instalación municipal. Solicitáronlle desculpas e informouse a esta institución que se lle lembrara a todo o persoal



adscrito ao centro de convivencia Maruja Mallo ás súas obrigas en canto ao uso da lingua galega como lingua xeral de referencia oral e escrita nas administracións locais, tanto nas relacións internas, como nas relacións entre as administracións e nas relacións cos cidadáns, respectando o dereito individual a ser atendido na outra lingua oficial.

Noutros expedientes, as queixas se formulan contra entidades privadas ou empresas concesionarias de servizos públicos. Por exemplo, presentouse unha queixa contra a Federación Galega de Deporte Adaptado por teren os seus contidos na web só en castelán. Porén, os responsables da federación sinalaron que as páxinas e os documentos da web fgda.gal, contrariamente á mencionada queixa, se atopan na súa inmensa maioría en galego, cuestión facilmente comprobable cando se accede a este medio público. É certo que excepcionalmente os formularios dos datos dos deportistas están en castelán por cuestións prácticas, xa que moitas veces a información recollida ten que ser trasladada a algunha das catro federacións estatais nas que están asociados e nas que os deportistas galegos compiten (*Federación Española de Deportes para Personas con Discapacidad Intelectual; Federación Española de Deportes de Personas con Discapacidad Física; Federación Española de Deportes de Personas con Parálisis Cerebral y Daño Cerebral Adquirido; Federación Española de Deportes para Sordos*).

A FGDA non é unha entidade pública, senón unha entidade privada con personalidade xurídica propia na que, a pesares de manter unha posición xeral de uso e defensa do galego coma demostra a web, nos estatutos non se contén referencia algunha ao uso dunha ou doutra lingua. A entidade, dado que se dirixe a colectivos xa de seu minoritarios e que sofren moitas indebidas discriminacións, tenta non poñer trabas así coma dar facilidades a calquera lexítimo interlocutor. A federación procura unha comunicación fluída con calquera persoa, tanto sexan casteláns falantes, galegos falantes ou usuarios da lingua de xordos, na medida en que as súas capacidades o permiten.

No caso das empresas concesionarias de servizos ou instalacións de titularidade pública como nas estacións de autobuses ou aparcadoiros de centros sanitarios ou de transportes amósase o cumprimento dos dereitos lingüísticos, agás feitos puntuais e illados.

En doce expedientes comprobouse que a información achegada coa queixa non era exacta e non se puido acreditar unha actividade administrativa irregular ou lesiva dos dereitos lingüísticos da cidadanía.

Abriuse unha investigación de oficio pola tramitación dun expediente matrimonial só en galego no Concello de Bergondo, contra a solicitude expresa dos interesados de que se tramitase en castelán e só houbo que facer unha recomendación á Consellería de



Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza respecto dun expediente de queixa iniciado a finais de 2018.

1. Resultados só en castelán dos recoñecementos médicos ao persoal da Xunta

A finais de 2018, a directora do Observatorio de Dereitos Lingüísticos, pertencente á Mesa pola Normalización Lingüística indicábanos que, segundo as queixas recibidas pola Mesa a través da Liña do Galego e o Observatorio de Dereitos Lingüísticos, a empresa MUGATRA Prevención de Riscos Laborais, que realiza os recoñecementos médicos ao persoal da Xunta, achegaba os resultados só en castelán. En consecuencia, requirimos da Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza que nos facilitase información sobre o problema que motivou a queixa; en particular, a comprobación de se a información trasladada na queixa era correcta; e, de selo, se nos pregos de condicións dos contratos correspondentes incluíase a obriga de utilización de ambas linguas cooficiais na información que se fai chegar aos empregados públicos ou a posibilidade de elixir a lingua na que se recibirán os resultados dos recoñecementos médicos realizados por MUGATRA.

No informe remitido pola Secretaría Xeral Técnica, tras explicar o procedemento que debe seguirse por parte dos empregados nas aplicacións internas, que é accesible en galego en todas as súas fases, recoñécese que, en efecto, o traballador/a recibía o resultado da vixilancia da saúde en formato dixital no correo electrónico facilitado por el/ela e que esta documentación era remitida pola empresa contratada para realizar a vixilancia da saúde, non existindo ningunha previsión nos pregos de contratación do servizo respecto ao idioma no que se tiña que emitir esta documentación.

Desde a Subdirección Xeral de Coordinación de Servizos Transversais indicouse que se trasladaría a queixa á empresa que realiza os recoñecementos médicos aos efectos de que estudasen a inclusión do idioma galego na documentación que achegaban aos empregados públicos. Esta institución considerou, como é lóxico, que non cabía modificar as condicións dunha adxudicación contractual en curso que se axustaba aos requisitos do prego, ao non existiren previsión sobre os dereitos lingüísticos dos empregados públicos.

Por outra parte, todo o procedemento, nas fases que dependen do Servizo de Prevención de Riscos Laborais da Xunta de Galicia é accesible e pódese desenvolver integramente en galego. O problema xorde no emprego da aplicación interna da empresa adxudicataria, neste intre CUALTIS, que só permite recoller os datos dos recoñecementos médicos nuns modelos dispoñibles só en castelán. Para corrixir esta situación, sería preciso que a empresa contase con modelos en galego, malia que isto non implicaría a obriga dos



facultativos de redactaren os seus informes médicos exclusivamente nunha das linguas cooficiais, pero teríase cando menos en galego a descrición dos contidos do recoñecemento. O informe non cuantificaba o custo final de engadir esta operatividade no sistema.

Desde esta institución recomendouse á consellería que, de non existiren obxeccións derivadas da aplicación da normativa reguladora dos contratos do sector público, sería adecuado que nos pregos de condicións da contratación da prestación do servizo de prevención alleo para a vixilancia da saúde do persoal empregado público en funcións dos riscos inherentes ao seu traballo, se incluíse unha mención expresa ao emprego de ambas as dúas linguas cooficiais, de tal xeito que foran respectados os dereitos lingüísticos de todos os empregados públicos cando o desenvolvemento técnico da aplicación informática o fíxese posible.

A administración comunicou que o contrato estaría vixente ata o 15 de xuño de 2019, sendo susceptible de prórroga por un ano máis. No que se refire á recomendación efectuada, a consellería aceptou que, na vindeira licitación, se propoña a inclusión nos pregos que rexen a contratación dunha obriga da adxudicataria de garantir que os formularios expedidos polo servizo de prevención alleo sexan bilingües, supeditada esta cláusula á obtención dos informes favorables de asesoría xurídica e intervención.

2. Convocatorias do CELGA

Seguíronse a recibir queixas pola falta dunha das dúas convocatorias das probas de certificación de lingua galega (CELGA) que se viñan celebrando ata o ano 2011.

No ano 2013 tiveron entrada nesta institución varios escritos de queixa cun contido idéntico, que deron lugar aos respectivos expedientes. Como resultado do estudo que esta Institución efectuou dos devanditos escritos, as queixas foron admitidas a trámite e requirimos información á Secretaría Xeral de Política Lingüística (SXPL), que no seu día nola remitiu. Despois de estudar o seu informe da SXPL, os escritos de queixa, a información que figuraba nas *webs* das EE.OO.II. de varias cidades galegas, a resolución da Secretaría Xeral de Política Lingüística do 6 de marzo de 2014 (DOG de 11 de marzo) pola que se convocan as probas para a obtención dos certificados de lingua galega, niveis CELGA 1, 2, 3 e 4, no ano 2014 (ED114A) e mesmo as listaxes de aptos e non aptos nas probas celebradas nas derradeiras convocatorias, fixéronse as seguintes consideracións:

Esta institución non pon en cuestión a potestade de auto-organización da consellería para determinar as necesidades que se consideren máis urxentes no que atinxe ás competencias propias da Secretaría Xeral de Política Lingüística para o fomento da lingua galega, pero



consideramos que é posible facer un esforzo para descentralizar a proba do CELGA 1 e convocar as probas libres de certificación nas mesmas localidades nas que se fan os exames dos demais niveis CELGA. No informe non queda suficientemente motivado o feito de que as probas se celebren en A Coruña, Lugo, Ourense e Vigo só a partir do CELGA 2.

Unha análise comparativa entre os datos reflectidos na propia *web*

http://www.xunta.es/linguagalega/probas_celga entre o número de persoas que se presentaron ás probas de certificación dos distintos niveis de CELGA amosa con claridade que o número de alumnos que se presenta ás probas do CELGA 2, 3 e 4 en cada unha das cidades de Galicia e notablemente equilibrado, sendo Vigo unha das cidades con maior demanda, como é lóxico pola súa taxa de poboación. Non sucede o mesmo co alumnado que se presenta en localidades fóra de Galicia, nas que o número de matriculados, como é natural, é bastante menor.

É certo que non semella unha desatención obxectiva do dereito a obter os certificados de lingua galega o feito de que se celebren só en unha localidade, dada a relativa proximidade entre as cidades de Vigo e Santiago de Compostela, e entre esta última e as cidades de A Coruña, Lugo e Ourense, pero entendemos que non parece existir unha clara xustificación na decisión de que as probas do CELGA 1 só se podan celebrar en Santiago de Compostela, Ponferrada, Madrid e Barcelona cando non está garantido o dereito a examinarse do CELGA 1 nas mesmas localidades que do CELGA 2 en adiante. Revisados os calendarios de exames das EE.OO.II., resulta que no caso concreto de Vigo, a súa Escola Oficial de Idiomas oferta as probas de galego básico, intermedio e avanzado consonte os niveis do MCERL, pero non as probas de certificación do CELGA. Nas listaxes de alumnos inscritos para os cursos preparatorios do CELGA que deron comezo no mes de marzo de 2014, todas as quendas (mañá e tarde) dos CELGA 2,3 e 4 estaban cubertas con 25 alumnos e tamén a única quenda (mañá) do CELGA 1. As demais Escolas Oficiais de Idiomas non ofrecen cursos do CELGA 1, segundo resulta da información das súas webs e do recollido na Orde do 26 de agosto de 2013 pola que se convocan, con carácter gratuíto, cursos de linguaxe administrativa galega e cursos preparatorios para os certificados de lingua galega, CELGA, que se realizan nos períodos e nas escolas oficiais de idiomas de Galicia que se indican na mesma orde.

Xa que logo, existe unha demanda potencial de probas de certificación en Vigo que amosa como razoable unha ampliación das sedes de celebración das probas para obter o CELGA 1.

No que atinxe as dúas convocatorias anuais, que é o obxecto principal das queixas promovidas perante esta institución, consideramos que é a propia Secretaría Xeral de Política Lingüística a que ten os elementos de xuízo precisos para avaliar a súa necesidade



en función da potencial demanda. É certo que recuperar ambas as dúas convocatorias anuais supón, de feito, unha importante carga económica nos seus orzamentos xa que multiplicaría por dous o número dos exames a celebrar. Á vista do contido da Resolución do 6 de marzo de 2014, da devandita Secretaría Xeral de Política Lingüística, pola que se convocan as probas para a obtención dos certificados de lingua galega, niveis CELGA 1, 2, 3 e 4, no ano 2014 (ED114A), pasarían a ser, coa actual configuración, un total de 56 probas escritas e outras tantas orais, fronte ás 28 probas convocadas na actualidade. Cómpre ter en conta que, en función dos seus orzamentos, corresponde a ese órgano a determinación dos obxectivos prioritarios no eido das accións de promoción e fomento da lingua galega.

Por todo o sinalado ata agora considerouse necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984, do 5 de xuño, da Valedora do Pobo, facer chegar a esa consellería a recomendación de que, tendo en conta a potencial demanda de alumnado, a Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria, a través da súa Secretaría Xeral de Política Lingüística, se procurase ampliar a convocatoria das probas de certificación de lingua galega no nivel 1 ás mesmas localidades nas que se celebran as probas dos demais niveis 2, 3 e 4, e de ser posible, que se convocasen xa ese ano en Vigo, por atoparse inscritas nese intre na Escola Oficial de Idiomas de Vigo un número suficiente de alumnos no curso preparatorio para as probas do CELGA 1.

Formulouse tamén a suxestión de que se considerase a conveniencia de restituír as dúas convocatorias anuais nas probas para a obtención dos certificados de lingua galega, niveis CELGA 1, 2, 3 e 4, co fin de flexibilizar os períodos de tempo necesarios para acadar os pertinentes certificados, na medida en que os orzamentos da Secretaría Xeral de Política Lingüística o permitisen nos vindeiros exercicios económicos, xa que, como se indicou, é cada vez maior o número de cursos, probas, concursos-oposición, etc. que deciden establecer un perfil lingüístico determinado como requisito e/ou mérito nas súas convocatorias e as probas libres de nivel son, para moitas persoas, unha vía axeitada para obter a certificación das súas competencias.

No informe achegado pola Secretaría Xeral de Política Lingüística como resposta á resolución desta institución indicábase literalmente o seguinte:

“As probas de certificación de lingua galega no nivel CELGA 1 realízanse unicamente en Santiago de Compostela, Madrid, Barcelona e Ponferrada. A decisión de reducir as localidades nas que se realizan as probas viu motivada polo considerable descenso do número de persoas inscritas nas probas CELGA 1, que ascende ao 71,5% en tres anos, ao pasar de 354 persoas no ano 2011, a 101 persoas no ano 2014.



Ante o dito descenso de alumnado, a Consellería, a través da Secretaría Xeral de Política Lingüística, co obxectivo de buscar sempre unha mellor racionalización dos recursos orzamentarios dispoñibles, decidiu realizar as probas para a obtención dos certificados de lingua galega CELGA 1, en Santiago de Compostela, Madrid, Barcelona e Ponferrada. No ámbito da nosa Comunidade Autónoma, realízanse as ditas probas unicamente en Santiago de Compostela pola maior cobertura territorial que se ofrece desde a capital de Galicia ao resto da comunidade. Polo tanto, á hora de planificar as localidades nas que se realizarán as probas de obtención do certificado do nivel CELGA 1, valóranse varias circunstancias, en particular, o descenso do número de alumnado matriculado, e a necesidade de racionalizar o uso dos recursos públicos.

A recomendación que formula a Valedora do Pobo, respecto de convocar unha proba para a obtención do certificado correspondente ao nivel CELGA 1 en Vigo, "por atoparse inscritas neste intre na Escola Oficial de Idiomas de Vigo un número suficiente de alumnos preparatorio para as probas do CELGA 1", non pode ser aceptada por esta Consellería, xa que non se pode tomar decisións de programación atendendo a demandas potenciais, polo feito de que existan en Vigo neste momento un número determinado de alumnos na Escola Oficial de Idiomas da dita localidade, xa que a Consellería debe velar por dar cobertura ás persoas de toda Galicia que desexen obter a certificación, e neste senso, resulta con carácter xeral mais fácil para a maior parte da poboación, acudir a Santiago de Compostela para realizar a proba.

De feito, cómpre indicar neste senso que a Resolución do 6 de marzo de 2014 da Secretaría Xeral de Política Lingüística, pola que se convocan as probas para a obtención dos certificados de lingua galega, niveis CELGA 1, 2, 3 e 4, no ano 2014 (Diario Oficial de Galicia núm. 48, do 11 de marzo de 2014) non contemplou a realización das ditas probas en Vigo, en virtude do anteriormente referido.

En relación á suxestión da Valedora do Pobo, de valorar a conveniencia de restituír as dúas convocatorias anuais para a obtención dos certificados acreditativos do coñecemento da lingua galega, cómpre indicar que, como se indicou no informe remitido a esa institución en decembro de 2013, o número de convocatorias e o número de cursos determínase en función da demanda real e das distintas necesidades ás que debe facer fronte a Consellería, a través da Secretaría Xeral de Política Lingüística. Entre elas, debe atender, non só as demandas relacionadas con este ámbito, senón tamén as relacionadas con todos os ámbitos de elaboración e impulso das propostas legislativas e regulamentarias que potencien a normalización lingüística e o fomento do uso da lingua galega, a programación e a execución de medidas para o fomento do uso do idioma galego nos diferentes eidos sociais e económicos de Galicia, a planificación e o desenvolvemento de campañas e medidas de fomento do uso, coñecemento e difusión do galego, a convocatoria e



administración das probas e certificados de tradutoras e tradutores e de intérpretes xurados/as doutras linguas para o galego e viceversa, etc., debendo priorizarse, en cada momento, as necesidades que se consideren máis urxentes, en virtude da Lei 2/2011, do 16 de xuño, de disciplina orzamentaria e sustentabilidade financeira (Diario Oficial de Galicia núm. 124, do 29 de xuño de 2011).

Isto non significa que non se valore ampliar o acceso á obtención do CELGA do maior número de persoas que sexa posible, tanto a través de cursos como a través da realización de probas libres de nivel, senón que responde á necesidade de optimizar os recursos dispoñibles e afrontar a prestación dos servizos nos distintos ámbitos nun contexto económico que obriga a fixar prioridades. Polo tanto, actualmente, a convocatoria para a obtención dos certificados é unha ao ano, sen prexuízo de que a situación e o criterio de programación poida variar no futuro, en función das distintas dispoñibilidades e principios orzamentarios, do número de alumnado demandante, que nos últimos anos descendeu significativamente, e as prioridades que se determinen en cada momento pola Consellería”.

Xa que logo, a consellería non aceptou daquela nin a recomendación nin a suxestión, baseándose en criterios de eficiencia de recursos e de limitacións orzamentarias, aspectos nos que non cabe impoñer ningunha medida pois dependen estritamente da potestade de cada administración na asignación e execución do gasto que teñen autorizado pola lei de orzamentos xerais da Comunidade Autónoma. Sobre esta cuestión, como é natural, esta institución non ten a capacidade de instar de ningunha administración medidas que impliquen compromisos de gasto ou investimento non previstos expresamente na lei ou respecto dos que non se adoptou ningunha decisión política por parte da correspondente consellería para seren considerados prioritarios. Da información transcrita hai que concluír que a Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria, na súa Secretaría Xeral de Política Lingüística, rexeitou expresamente a recomendación e a suxestión formuladas por esta institución no seu momento polo que non tería sentido insistir nunha cuestión respecto da que a consellería ten expresado xa a súa decisión de non introducir, polo de agora, ningún cambio.



3. Deturpación do topónimo de Ribeira

Xunto cos expedientes xa comentados, noutras dúas queixas do ano 2019 reflectiuse a falta de solución, por parte do Concello de Ribeira, do problema da utilización incorrecta e non oficial do seu topónimo. Nun dos expedientes de queixa, o Concello de Ribeira, seguindo a recomendación realizada no seu día por esta institución, comunicou que se realizara unha consulta á Real Academia Galega en torno á maneira etimoloxicamente correcta de escribir o topónimo que identifica ao concello, Riveira ou Ribeira, e que unha vez que a Real Academia Galega manifestase o seu parecer, adoptaríanse as medidas oportunas a efectos de darlle cumprimento. Neste sentido, o concello argumentou en anteriores expedientes de queixa que, desde épocas pasadas, o topónimo usado nese concello foi Riveira, coa grafía "v" e por ese motivo, hoxe en día aparece así en sinais, publicacións, entradas na internet ou noutro 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. 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.



IV. RESOLUCIÓNS E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE

1. Recomendacións, suxestións e recordatorios de deberes legais

EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	LIGAZÓN
Q/19000/18	Resolución dirixida á Vicepresidencia e Consellería da Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza para que nos pregos de condicións da contratación da prestación do servizo de prevención alleo para a vixilancia da saúde do persoal empregado público en función dos riscos inherentes ao seu traballo, se incluíse unha mención expresa ao emprego de ambas as dúas linguas cooficiais, de tal xeito que sexan respectados os dereitos lingüísticos de todos os empregados públicos.	09/01/2019 Vicepresidencia e Consellería da Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza	Aceptada	Q/19000/18

2. Investigacións concluídas positivamente

Nº QUEIXA	ASUNTO	ESTADO	DATA ESTADO
Q/1439/19	Deturpación dun topónimo pola ADOS	Conclusión positiva	22/02/2019
Q/1469/19	Vulneración de dereitos lingüísticos na toponimia de Galicia	Conclusión positiva	24/04/2019
Q/1689/19	Intervención en castelán dun correspondente da TVG	Conclusión positiva	21/03/2019
Q/1857/19	Falta de atención en galego nun rexistro público	Conclusión positiva	14/05/2019
Q/1923/19	Deturpación dun topónimo	Conclusión positiva	11/04/2019
Q/2016/19	Consentimento informado en castelán	Conclusión positiva	22/05/2019
Q/4412/19	Anuncios de expurgo de documentación xudicial	Conclusión positiva	3/12/2019
Q/4423/19	Xustificante de traballo só en castelán	Conclusión positiva	11/12/2019



Nº QUEIXA	ASUNTO	ESTADO	DATA ESTADO
Q/4464/19	Falta de uso do galego por unha Fundación	Conclusión positiva	03/12/2019
Q/4500/19	Deturpación dun topónimo	Conclusión positiva	27/12/2019
Q/4565/19	Copia do informe e do recoñecemento médico da Xunta de Galicia en galego	Conclusión positiva	03/12/2019
Q/5660/19	Axudas ao alumnado do SUG publicadas só en castelán	Conclusión positiva	22/11/2019
Q/5667/19	Documentos da páxina web dunha Federación Galega só en castelán	Conclusión positiva	27/12/2019
Q/5700/19	Carteis indicativos dunha Biblioteca pública só en castelán	Conclusión positiva	27/12/2019
Q/5958/19	Resposta do SERGAS en castelán a una reclamación realizada en galego	Conclusión positiva	27/12/2019





CSV: BOPGDSPGKvIG0Fneg3
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>



RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: CULTURA, TURISMO E DEPORTES



CSV: BOPGDSPGKvIG0Fneg3
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

I. INTRODUCCIÓN

No último trimestre do ano 2019 configurouse novamente esta área incluíndo o ámbito de actuación das Administracións públicas en materia de cultura, turismo e deporte. Como é lóxico, a meirande parte das queixas se refiren á falta dunha adecuada protección do inxente patrimonio cultural galego.

Unha boa parte das queixas promovidas na área de cultura foron presentadas por asociacións de defensa do patrimonio, como a Asociación para a Defensa Ecolóxica de Galicia (ADEGA) ou a Asociación Socio-Cultural Mariña Patrimonio centradas, principalmente, na falta de protección de determinados elementos do patrimonio histórico-artístico: a paralización das obras no adro do santuario das Ermidas, no Concello de O Bolo; as autorizacións para obras na contorna de bens arqueolóxicos; as obras no mosteiro de San Salvador de Asma, en Chantada (Lugo); ou a falta de protección de determinados xacementos arqueolóxicos situados na contorna de explotacións mineiras, como no caso dos Concellos de Mondoñedo e Lourenzá, coa afectación de determinados castros.

Nos informes recibidos ponse de manifesto o esforzo e a preocupación dos servizos especializados da Administración pola conservación dun patrimonio inxente, pero que se atopa ante esta tarefa con varios problemas. O máis preocupante é, quizais, a falta dos cuantiosos recursos económicos que se precisan para protexer e conservar o patrimonio cultural galego: as súas cinco catedrais; multitude de basílicas, mosteiros e conventos; miles de pequenas igrexas rurais, pazos, castros, castelos, fortalezas e obras civís de distinta natureza. Algúns destes bens, en mans privadas, non son conservados polos seus propietarios do modo establecido para cada categoría de ben na lexislación sobre patrimonio cultural de Galicia; os problemas de conservación dos bens culturais de interese relixioso, nunha estrutura territorial eclesiástica tan dispersa e complexa como a de Galicia, vén tamén de tempo atrás.

Finalmente, a desidia dalgúns concellos leva a un inadecuado cumprimento das obrigas legais. Cómpre insistir en que a Lei 5/2016, de 4 de maio, do patrimonio cultural de Galicia fornece o principio de subsidiariedade, que consagra técnicas descentralizadoras mediante a habilitación dos concellos nas tarefas de control preventivo en diversos ámbitos e esferas, que atopan o seu fundamento na Lei 7/1985, do 2 de abril, reguladora das bases do réxime local. Segundo o seu preámbulo *“O protagonismo recoñecido aos concellos forma parte desa segunda onda descentralizadora á que as políticas públicas no eido do patrimonio cultural non deben ser alleas. Só unha visión paternalista, dirixista e intervencionista pode mirar con desconfianza o papel relevante dos concellos, que, lonxe de seren tutelados,*



deben exercer un grao de autonomía local recoñecida constitucionalmente tamén en materia de patrimonio cultural en defensa lexítima dos seus intereses”.

Requírese tamén unha absoluta transparencia en canto á actuación das Administracións públicas. Esta institución tivo e ten que intervir por non comunicarse aos denunciante, como é o seu dereito, se foi iniciado ou non o procedemento, cando a denuncia vai acompañada dunha solicitude de iniciación; as dilixencias informativas prólonganse por períodos de tempo inaceptables; dáse acceso parcial á información pública que é reclamada por persoas e asociacións. A dificultade de obter acceso aos informes, estudos, memorias de actividade ou outros documentos de interese leva a presentar moitas das queixas ante esta institución sen que a Administración actúe de modo que se dea satisfacción ao dereito dos solicitantes e se eviten conflitos e queixas cunha actividade máis transparente e colaboradora coas demandas de participación por parte dos cidadáns.

II. DATOS CUANTITATIVOS

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	37		37	
Admitidas	30	81,08%	30	81,08%
Non admitidas	7	18,92%	7	18,92%
Remitidas ao <i>Defensor del Pueblo</i>	0	0%	0	0%

As queixas inadmitidas fórono, en seis dos casos, pola falta dunha actuación administrativa previa que puidera ser obxecto de supervisión. Nun destes expedientes, o interesado presentou un escrito na Deputación contra o acordo de aprobación inicial do regulamento do Museo de Pontevedra, do que achegaba copia, co mesmo contido que a súa queixa sen que a Administración provincial vise transcorrido o prazo legal para responder á súa reclamación. Finalmente, outro expediente referíase a unha situación xurídico-privada, por mor do cambio de titularidade dunha sepultura sen o seu consentimento.



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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	24	80%	24	80%
En trámite	6	20%	6	20%

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2019, a situación actual é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2018	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2019
2017	1	0	1	1	0
2018	17	0	17	16	1

III. ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN

1. Cultura

As queixas da área de cultura foron 21. Delas, sete concluíron con actuación positiva, entre elas, á realización de obras no mosteiro de San Salvador de Asma sen constar que existira licenza municipal nin do servizo territorial de Patrimonio para estas actuacións. Dous dos tres escritos de queixa foron promovido polo o portavoz municipal de Por Chantada-CUP e manifestaba que aparentemente se estaba actuando na adega, no cortello e as entradas do mosteiro movendo terra e introducindo pedra do exterior con maquinaria pesada actuando no seu interior.

Ante iso requirimos información á Consellería de Cultura e ao Concello de Chantada que nos remitiron ambos os dous informes. O concello achega copia de todo o expediente administrativo do que, en síntese, se desprende que perante as denuncias, despois de xirar visita ao referido inmovible que ten a consideración de BIC, o arquitecto do Servizo de Urbanismo do concello concluíu que non constaba título habilitante nin autorización algunha e que existían claros indicios de que se estaban a executar obras no mosteiro, de tal xeito que a alcaldía ía dispoñer a suspensión inmediata dos devanditos actos e incoar



expediente de reposición da legalidade urbanística procedendo segundo o artigo 379 e seguintes do Regulamento da Lei do Solo de Galicia.

Pola súa parte, a Consellería de Cultura, unha vez consultada a Dirección Xeral del Patrimonio Cultural, achegou o seu informe. Por parte do Servizo de Patrimonio de Lugo, o 29 de xaneiro de 2019 requiriuse informe ao Concello de Chantada sobre as obras que se estaban a realizar no Mosteiro, a paralización inmediata das mesmas, e a adopción das medidas necesarias para a reposición da legalidade. O mesmo día solicitouse á Unidade da Policía Autónoma informe das intervencións que se estaban a realizar, as autorizacións coas que contaba para a súa realización e a identificación dos responsables.

O Concello de Chantada comunicou ao Servizo de Patrimonio de Lugo que, dado que non podía acceder ao interior do inmovible, estaba a realizar o informe do que se podía ver desde o exterior. Na data do 26 de febreiro, aínda non tivera entrada na consellería o devandito informe.

Despois tivo entrada o informe solicitado á Policía Autónoma. Nel se indicaba que o mosteiro estaba pechado con malla metálica e tea verde que impedía ver o seu interior. Estableceuse contacto co propietario, ao tempo que se recibiu un correo electrónico dun veciño de San Salvador de Asma que denunciaba que se estaban a facer obras na entrada do mosteiro, ademais de denunciar que se venderan pedras do monumento hai anos, que se facía uso das dependencias para cuadras e maquinaria e que as pinturas do claustro se estaban a deteriorar, solicitando a intervención para evitar a degradación do ben.

Abriuse un expediente e realizáronse as actuacións previas necesarias co fin de determinar se concorren as circunstancias que xustifican a iniciación dun procedemento sancionador, mantendo as garantías no proceso para todos os implicados.

Noutro dos expedientes de queixa, o Concello de Chantada remitiu copia do expediente administrativo tramitado pola Administración municipal, no que constaba a incoación do procedemento de reposición da legalidade urbanística; a orde de suspensión inmediata dos actos de execución, a orde de retirada dos materiais e a solicitude á Policía Local da vixilancia do cumprimento da orde.

Iniciouse outro expediente de queixa como consecuencia dunha solicitude de información á Consellería de Cultura e Turismo sobre a realización de obras próximas aos xacementos arqueolóxicos catalogados Castro de Chandebrito (clave GA36035075), petróglifos da Lapela (GA36035017 e outros), sitios no lugar da Igrexa, parroquia de Chandebrito (Nigrán), e sobre a existencia ou non dos informes e autorizacións preceptivos correspondentes e,



que en caso afirmativo, se enviase á Asociación Veciñal e Cultural Chandebrito 1807 copia desa documentación (corta de arborado na "Lapela" e escavación na Rúa da Igrexa).

O Servizo de Xestión Cultural denegara a información por non ser interesados nos expedientes segundo o art. 35 da Lei artigo 21 da Lei 39/2015 do Procedemento Administrativo Común. Malia isto, a consellería informou que no mes de marzo comunicoulle a asociación a vía da *persoación* e a correspondente acreditación para acadar a condición de interesados e teren acceso aos informes e autorizacións pertinentes xa que, examinada a solicitude se comprobou que no expediente tramitado non constaba nin a *persoación* nin a solicitude da dita asociación de *persoarse* como parte interesada, acreditando e fundamentando a mesma.

No informe achegado pola Administración sinálase que, sen cuestionar a condición da asociación como titular de intereses colectivos, ao non producirse a *persoación* nin a correspondente acreditación, entendeuse que non era posible facilitarlle o acceso ao expediente e á documentación nel existente, pois o dito acceso está exclusivamente reservado aos interesados, de conformidade co establecido no artigo 53 da Lei 39/2015. A Administración informou que se fose presentada unha nova solicitude coa correspondente acreditación da súa condición de interesado, a xefatura territorial procedería ao seu estudo e resolvería sobre o acceso á información o que procedese conforme a dereito.

Conclúese positivamente un expediente sobre a falta de resposta da Dirección Xeral do patrimonio Cultural a unha solicitude de atender á reparación do retablo do altar maior da igrexa parroquial de S. Pedro de Valverde (Monforte de Lemos), en representación dos veciños da aldea. Nesa queixa, esencialmente, o promotor do expediente indicaba que entendía que era obriga das Administracións públicas responder aos cidadáns que se dirixen ás mesmas, con independencia de que as súas peticións poidan ser atendidas ou non.

A Administración á que requirimos o informe sinalou que a solicitude, realizada por correo electrónico o 4 de abril de 2019 e dirixida á Dirección Xeral de Patrimonio Cultural — reiterada os días 2 e 6 de xuño de 2019—, foi trasladada á Subdirección Xeral de Conservación e Restauración de Bens Culturais para o seu estudo, e para elaborar un informe sobre o estado de conservación e o interese cultural da igrexa e do retablo, así como sobre a necesidade, oportunidade e urxencia que puidese presentar a intervención. Dado que os bens aos que se refería a solicitude son de titularidade privada, xa que son propiedade da Igrexa católica, a Consellería comunicou que dito informe sería trasladado á Diocese de Lugo, para que se adoptasen as medidas oportunas e, se o estimaba adecuado, se solicitase e propuxese a colaboración da Administración autonómica na correspondente actuación de conservación.



O criterio legal é que é á Igrexa a quen lle corresponde o deber de preservar os bens que forman parte do seu patrimonio, segundo o artigo 32 da Lei 5/2016, do patrimonio cultural de Galicia, que dispón que "*As persoas propietarias, posuidoras ou arrendatarias e, en xeral, as titulares de dereitos reais sobre bens protexidos integrantes do patrimonio cultural de Galicia están obrigadas a conservalos, mantelos e custodialos debidamente e a evitar a súa perda, destrución ou deterioración*".

Por outra banda, a consellería puxo de manifesto no seu informe os requisitos formais e de lexitimación esixidos polo Decreto 84/2017, do 3 de agosto, polo que se regula a composición e funcionamento da Comisión Mixta Xunta de Galicia-Igrexa católica, referido ás solicitudes para obras e intervencións en bens integrantes do patrimonio cultural da Igrexa católica en Galicia. Así o dispón o seu artigo 14:

"1. Todos os proxectos de obras e intervencións nos bens integrantes do Patrimonio Cultural da Igrexa católica en Galicia serán instados polos bispos respectivos e, para o caso de institutos de vida relixiosa, polo máximo representante da abadía, orde ou instituto. Nos supostos de intervencións instadas polos titulares das distintas parroquias, deberán contar co visto e prace da diocese para a súa tramitación pola consellería con competencias en materia de patrimonio cultural, despois do informe da Subcomisión de Conservación do Patrimonio Cultural da Igrexa Católica en Galicia.

1. A solicitude deberá acompañarse da seguinte documentación:

- a) Un documento técnico no que se recollan con detalle suficiente as actuacións que se promoven, segundo as determinacións legais vixentes.
- b) A xustificación dos criterios da intervención e da súa compatibilidade cos valores culturais dos bens, así como o resultado dos estudos previos e a documentación necesarias para á súa valoración.
- c) Relación de anteriores intervencións no ben."

Por outra banda, neste caso, aínda que era o promotor do expediente quen formulaba a petición, non constaba acreditada a representación da agrupación de veciños da aldea, nin figuraba ningún dato sobre o criterio do párroco, administrador e responsable das propiedades da Igrexa católica nesa parroquia. O escrito enviado por correo electrónico á Dirección Xeral de Patrimonio Cultural só podía ser tramitado como unha consulta de información e non como o inicio dun expediente de autorización de intervención nin de axuda económica, xa que que non reunía os requisitos formais e administrativos necesarios.



Con todo, a consellería informou de que esta solicitude se incluíría na lista de solicitudes de axuda económica para exercicios futuros, unha vez realizado o informe técnico posterior á visita á igrexa de San Pedro de Valverde coa inspección do retablo, e sempre que a Diocese de Lugo, propietaria do ben, mostrase a súa conformidade coa inclusión desta actuación na lista das súas solicitudes de axuda.

Finalmente, o informe salientou que os recursos económicos dos que dispón a Dirección Xeral de Patrimonio Cultural para colaborar cos propietarios na conservación e restauración dos bens patrimoniais da súa titularidade son limitados e por iso, o número de solicitudes supera ao dos fondos públicos dispoñibles para o efecto. Nesa medida, é preciso introducir criterios que permitan priorizar unhas intervencións sobre outras, como son a categoría de protección dos bens, o valor e interese cultural, a urxencia das intervencións, a poboación afectada e/ou interesada, a coincidencia con programas de promoción do patrimonio cultural da Xunta de Galicia ou outras cuestións de oportunidade.

No caso dos xacementos arqueolóxicos de Lourenzá e Mondoñedo, presentáronse varias queixas polas asociacións Adegas e Mariña Patrimonio relativas a posibles movementos de terras, explanacións e entullos relacionados con actividades mineiras, posiblemente sen as preceptivas autorizacións en varias parcelas. No lugar denominado Castro das Flores, en tres das parcelas catastrais distintas, o arquitecto municipal nas visitas de campo realizadas comprobou que na zona de emprazamento dunha das parcelas existía vexetación abundante que probaba que os movementos de terras non eran recentes.

Coa cartografía catastral e a referencia indicada polos denunciante, identificouse a zona, pero a maleza existente impediu localizar o perímetro da mencionada parcela. Outra estaba destinada a aparcamento e na última observábanse movementos de terra non recentes. O arquitecto municipal, na súa visita, tendo en conta as dificultades expostas, tratou de emprazar as parcelas indicadas na denuncia sobre a cartografía urbanística municipal. A conclusión foi que, aparentemente, se emprazaban en solo rústico, fóra da delimitación do Castro da Trinidad (segundo o plan básico autonómico) e dentro do solo rústico común das normas subsidiarias municipais do concello de Lourenzá, coa afección do Camiño Norte de Santiago.

Por outra parte, informouse que no Concello de Lourenzá non constaban datos de que se concedera autorización para os movementos de terras, explanacións, entullos e amoreas de materiais aos que se facía referencia nas denuncias presentadas; así mesmo o concello non concedeu autorización para ningunha destas actividades.

Outros catro expedientes sobre situación análogas continúan en trámite.



2. Turismo

As queixas nesta área non se refiren a cuestión vinculadas a servizos turísticos, que son obxecto de supervisión en materia de consumo e comercio interior, senón ás actuacións da Administración con competencias en materia de turismo. No ano 2019 tramitouse só un expediente de queixa sobre á falta de acceso a información en materia de planes de inspección turística por parte da Axencia de Turismo de Galicia.

Ante iso requirimos información á Axencia. No informe achegado pola Administración mestúranse varios procedementos e solicitudes de acceso á información pública que, en algún suposto, tiñan relación coa actividade da Comisión da Transparencia de Galicia. No relativo aos planes de inspección turística, considerouse oportuno que solicitase á Axencia os últimos planes aprobados. O artigo 97.2 da Lei 7/2011, do 27 de outubro, do turismo de Galicia establece o ámbito de actuación da inspección turística:

1. Correspóndelles ás inspectoras e aos inspectores de turismo a comprobación e a vixilancia do cumprimento das obrigas impostas pola normativa turística aplicable.
2. Co fin de garantir unha adecuada planificación da actividade inspectora e a consecución dos obxectivos de calidade e excelencia da actividade turística, anualmente a Administración da Xunta de Galicia aprobará un plan de inspección turística.
3. No plan de inspección estableceranse os obxectivos da actuación inspectora, os establecementos obxecto de inspección e o seu ámbito xeográfico e temporal. Os ditos obxectivos da actuación inspectora someteranse ao trámite de audiencia do Consello do Turismo de Galicia.

A Administración da Xunta de Galicia que debe aprobar os planes está contemplada no artigo 4, a través da consellería competente, neste momento a Consellería de Cultura e Turismo. A letra f) deste artigo lle encomenda o exercicio das potestades administrativas de planificación, programación, fomento, inspección e sanción previstas nesta lei. Xa que logo, en ningún caso, os planes de inspección turística son documentos internos de traballo que non se atopan publicados, como sinalou a Axencia na resolución de 29 de xullo de 2019. Por este motivo, considerouse indicado que o promotor da queixa iniciara unha petición de acceso á información pública ante a Axencia de Turismo de Galicia, coa posibilidade de interpoñer un recurso substitutivo perante á Comisión da Transparencia de Galicia.



3. Deporte

As seis queixas tramitadas en materia de deporte referíanse, do mesmo modo que o ano pasado, á imposibilidade de cambiar de club por parte de xogadores menores de idade por mor da fusión do club no que tiñan a súa ficha federativa con outra entidade. Desde a Secretaría Xeral para o Deporte solicitouse informe á Federación Galega de Fútbol, que reiterou o criterio, xa coñecido, relativo á duración do compromiso adquirido en relación coas licenzas subscritas polos xogadores de fútbol ao principio de cada tempada, subliñando que a normativa que regula as baixas dos menores establece que o interesado debe manifestar a súa expresa vontade de darse de baixa no club entre o 1 de xullo e o 31 de xullo de cada ano, é dicir ao rematar cada tempada. Conclúe que, por motivos lóxicos de organización da competición durante a tempada, o xogador non pode darse de baixa do seu equipo de xeito unilateral, sen contar co consentimento do seu club para fichar por outro.

Outras queixas referíanse a deficiencias ou problemas en instalacións deportivas malia que as investigacións levadas a cabo revelaron que non se producira a situación denunciada.

Finalmente, formulouse unha recomendación ao Comité Galego de Xustiza Deportiva (CGXD) sobre un expediente do que se informou o pasado ano, recomendación que foi aceptada no ámbito das competencias do Comité.

IV. RESOLUCIÓNS E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE

1. Recomendacións, suxestións e recordatorios de deberes legais

EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	LIGAZÓN
Q/16878/18	Recomendación para que se cumpra unha resolución firme do Comité Galego de Xustiza Deportiva sobre a emisión de determinados títulos	15/02/2019 Comité Galego de Xustiza Deportiva	Aceptada	Q/16878/18



EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	LIGAZÓN
Q/11456/18	Recomendación dirixida á Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional para axilizar a cobertura das baixas de profesorado nos conservatorios de música	7/05/2019 Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional	Aceptada	Q/11456/18
Q/1802/19	Recordatorio de deberes legais dirixido á Consellería de Cultura e Turismo para que se dite resolución expresa nun recurso extraordinario de revisión.	7/05/2019 Consellería de Cultura e Turismo	Aceptada	Q/1802/19





RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: GARANTÍA DOS DEREITOS DIXITAIS



CSV: BOPGDSPGKvIG0Fneg3
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

I. INTRODUCCIÓN

Nos últimos anos desde esta institución vimos sendo testemuñas da transformación dixital na nosa sociedade, posto que a incorporación das novas tecnoloxías afecta a todos os ámbitos da vida da cidadanía.

As oportunidades que as persoas atopan na contorna online en función da posición que ocupan na sociedade pode alimentar a discriminación, fundamentalmente nos colectivos máis vulnerables. Esta desigualdade de oportunidades pode atopar solución aumentando o investimento en infraestruturas e ferramentas que permitan a toda a sociedade acadar os beneficios que a inclusión dixital ofrece.

A Lei 4/2019, do 17 de xullo, de administración dixital de Galicia declara como un dos seus obxectivos regular a transición a un goberno e administración dixitais no sector público autonómico, procedendo non só a desenvolver a normativa básica estatal en materia de administración electrónica senón tamén a aplicar e fomentar a adopción das medidas precisas para incorporar o potencial das novas tecnoloxías no deseño das políticas públicas, na modernización do sector público autonómico e o impulso da economía galega, coa finalidade última da prestación de servizos públicos dixitais de calidade.

Esta lei “aborda catro ámbitos imprescindibles para o desenvolvemento dunha administración dixital: os instrumentos necesarios para o desenvolvemento da administración electrónica, a necesaria capacitación para acadar unha cidadanía dixital, as infraestruturas e os sistemas para o funcionamento dixital do sector público autonómico e mais os instrumentos de coordinación, colaboración, cooperación e seguimento para conseguir unha implantación efectiva da administración dixital de xeito *cohesionado*”.

A relación da Administración dixital cos cidadáns na xa existente sede electrónica da Xunta de Galicia <https://sede.xunta.gal>, configúrase como Punto de acceso xeral electrónico. Todas as direccións de acceso aos sistemas regulados na lei serán publicadas mediante unha resolución da entidade competente. O 30 de outubro de 2019 o DOG publicaba a Resolución pola que se lle dá publicidade a diversas direccións da internet de acceso a sistemas regulados pola lei de administración dixital, incluíndo un instrumento importante para a actividade dos cidadáns cara á Administración, o denominado cartafol cidadá da Xunta de Galicia.

A Xunta de Galicia contempla o que denomina como “capacitación dixital”. Os cidadáns deben formarse en medios dixitais e, para iso, todos os entes do sector público, promoverán actuacións encamiñadas ao devandito fin.



Pero xustamente esta transformación abre unha fenda entre dous grupos de poboación, os que habitan nas cidades e os que habitan en zonas rurais.

A falta de cobertura céntrase nas zonas rurais, habitualmente pouco poboadas e dispersas. As chamadas “sombras”, segundo fan constar as empresas encargadas de dotar da rede necesaria para o acceso ás poboacións rurais, dificulta enormemente a conexión, ampliando a fenda dixital entre os cidadáns segundo o lugar no que habitan.

II. DATOS CUANTITATIVOS

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	175		32	
Admitidas	172	98,29%	30	93,75%
Non admitidas	3	1,71%	2	6,25%
Remitidas ao <i>Defensor del Pueblo</i>	0	0%	0	0%

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	167	97,04	25	83,33%
En trámite	5	2,96	5	16,67%

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2019, a situación actual é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2018	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2019
2018	2	0	2	2	0



III. ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN

1. Queixas dos habitantes en zonas rurais

Das 175 queixas tramitadas nesta área, 142 persoas promoveron queixas polo mesmo asunto, as deficiencias na telefonía móbil e a conexión da internet en Folgoso do Courel.

Os reclamantes apoiaron a súa queixa na defensa do seu dereito a dispoñer dun servizo público de liña telefónica e garantías de calidade nas súas telecomunicacións “sen os continuos cortes de sinal e falta de servizo que vimos sufrindo nos últimos anos”. O escrito denunciou incumprimentos da Lei 9/2014, do 9 de maio, xeral de telecomunicacións en diferentes puntos.

Nos informes emitidos tanto pola Administración como polas operadoras indícase que se están facendo obras para tentar solucionar estes problemas

As carencias en Ferreirós atópanse en vías de solución por mor da aprobación, por parte da compañía telefónica, do orzamento correspondente para dotar de infraestrutura a eses núcleos, actuación que no momento de remisión do informe, estaba aínda pendente da localización definitiva das torres e da dotación material destas.

Debemos salientar que tanto a Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia (AMTEGA), como Telefónica e Retegal, entidades todas elas implicadas na resolución dos incidentes e coas que a institución da Valedora do Pobo se mantén en contacto, poñen os medios técnicos e persoais necesarios, tramítanse as autorizacións e o financiamento, fanse estudos para situar as torres e comprométense a solucionar a maior parte dos problemas nesa zona, coa excepción, da localidade de Vilela.

2. Queixas dos habitantes en cidades

A sede electrónica centra o motivo das queixas dos cidadáns, concretamente, a presentación de solicitudes a través desta, pero son as menos e, salvo excepcións, compróbase que as administracións afectadas colaboran co cidadán e esta institución para a procura dunha solución. Administración dixital: o obxecto destas queixas vén exposto pola necesidade de relacionarse de forma dixital entre o cidadán e a administración.

As escasas queixas recibidas refiren problemas de funcionamento e fallos de conexión. En todos os informes solicitados ás distintas administracións afectadas, a contestación sobre que non lles consta fallo do sistema, abre o debate sobre a necesidade de reforzar os



instrumentos para formar aos cidadáns, conforme ao espírito da lei autonómica e, conseguir con iso, a calidade dos servizos da Administración electrónica.

Neste aspecto, destacar unha queixa sobre posibilidade de acceso alternativo ao dixital, debido a que non todas as persoas, nin en todo os casos, se pode acceder por medios telemáticos nas relacións entre os cidadáns e as administracións, polo que se debe manter unha vía de acceso presencial ou analóxica para tramitacións de asuntos en que os medios dixitais son de imposible acceso ao cidadán.

3. Protección de datos

Dúas queixas se presentaron con este obxecto. Delas unha foi polo trato dos seus datos nunha administración e outra, por parte dunha entidade bancaria. En ambos os casos e revisando e estudando a información requirida á administración e á entidade, o problema resolveuse sen ter que formular ningunha resolución.

O mesmo sucedeu nunha queixa na que un funcionario, nas súas redes sociais, revelou datos persoais da reclamante. Unha vez que iniciamos as nosas actuacións, se deu solución á situación sen teren que instar ningunha medida por parte desta institución.

IV. RESOLUCIÓN E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE

1. Recomendacións, suxestións e recordatorios de deberes legais

Expediente	Motivo	Administración e data	Resposta	Enlace
Q/20673/18	Suxestión para que os futuros plans de ordenación cinexética das zonas libres de caza simplifiquen o sistema de traslado de resultados das cazarías	Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda	Aceptada	20673/18
Q/18666/18	Publicación en internet dunha listaxe con datos persoais polo Concello de Boiro	Concello de Boiro	Aceptada	Q/18666/18



2. Investigacións concluídas positivamente

Nº Queixa	Asunto	Estado	Data
Q/1462/19	Información municipal sobre instalación, remite a queixa Q/23963/17	Conclusión positiva	14/02/2019
Q/1490/19 A Q/1632/19	Falta do sinal de telefonía fixa e móbil en núcleos nun Concello (relacionados co expediente R.5.Q/1462/19)	Conclusión positiva	14/02/2019
Q/1684/19	Repetidor do sinal de TV nunha aldea	Conclusión positiva	09/04/2019
Q/2201/19	Deficiencias no procedemento telemático de inscrición nunhas probas selectivas	Conclusión positiva	29/10/2019
Q/2595/19	Problemas no acceso á sede electrónica asinando con chave 365	Conclusión positiva	11/06/2019
Q/2613/19	Desacordo cos requirimentos para a tramitación da aprobación dun plan de explotación mineira fóra da sede electrónica	Conclusión positiva	04/11/2019
Q/5981/19	Falta de resposta dun Concello a un escrito sobre vulneración da Lei de Protección de Datos	Conclusión positiva	15/01/2020
Q/6030/19	Problemas coa recepción da sinal da TVG e avarías frecuentes	Conclusión positiva	15/01/2020
Q/6119/19	Desacordo coa facturación de Telefónica por non teren servizo desde fai tres meses	Conclusión positiva	30/12/2019





CSV: BOPGDSPGKvIG0Fneg3
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>



CSV: BOPGDSPGKvIG0Fneg3

Verificación:

<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: IGUALDADE DE XÉNERO



CSV: BOPGDSPGKvIG0Fneg3
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

I. INTRODUCCIÓN

O artigo 1 da Lei 6/1984, de 5 de xuño, reguladora da Valedora do Pobo, configura esta institución como o alto comisionado do Parlamento de Galicia para a defensa, no ámbito territorial da Comunidade Autónoma, dos dereitos fundamentais e as liberdades públicas recoñecidos na Constitución e para o exercicio das demais funcións que esta lei lle atribúe. A lei delimita a actividade da Valedora do Pobo e a estende á tutela dos dereitos individuais e colectivos emanados do Estatuto de Autonomía, en especial, os sancionados no seu título preliminar. A estes fins se orienta a competencia de supervisar a actividade da Administración da Comunidade Autónoma galega e dos seus entes e empresas públicas ou dependentes, así como a da Administración local naquelas materias que son competencia da nosa Comunidade.

Xa que logo, a defensa dos dereitos fundamentais e liberdades públicas implica a da súa efectiva proxección sobre a vida de cada persoa. A discriminación, calquera forma de discriminación, fai imposible o pleno exercicio destes dereitos e liberdades ao atentar contra o principio esencial de igualdade e contra o mesmo dereito fundamental á igualdade que consagra o artigo 14 da Constitución. A igualdade de xénero, desde esta perspectiva, cobra todo o seu sentido.

Neste ámbito de actuación, a institución deu un significativo impulso á protección deste dereito ao abrir na páxina web unha sección monográfica orientada a crear un *corpus* doutrinal específico baixo o título “Falamos de feminismo”. Nesta sección, voces autorizadas no ámbito xurídico, académico, científico ou xornalístico abordan as cuestións relacionadas coa efectividade do dereito fundamental á igualdade de trato e oportunidades entre mulleres e homes. O feminismo, como ideoloxía que promove a igualdade de mulleres e homes, e a erradicación dos estereotipos que coartan a súa liberdade, é unha das liñas estratéxicas desta etapa da institución.

Polo que se refire a esta área de traballo, presta especial atención á violencia de xénero como manifestación máis brutal da desigualdade entre mulleres e homes. A violencia de xénero está causada polos estereotipos sociais e culturais asociados ao sexo, e os transmite e perpetúa do xeito máis reprobable. Xénero e violencia son dous conceptos de estreita conxugación e que se *retroalimentan* mutuamente: a violencia crea máis dominación e a dominación xustifica a violencia. A finalidade derradeira ten que ser configurar un dereito fundamental a que as persoas vivan sen violencia de xénero.

Entre os problemas abordados, de moi diferente natureza e repercusión, destacamos neste informe a situación socio-sanitaria das mulleres con discapacidade; a utilización da linguaxe inclusiva; a desigualdade na contía dos premios deportivos; e, esencialmente, desde logo



desde un punto de vista porcentual, os relativos á violencia de xénero, se cabe a forma máis primaria de discriminación.

Os esforzos poden parecer insuficientes pero, a pesar de todo, vivimos tempos de compromiso. A lexislación avanza cara a onde esperamos. Mentres, procuramos que coa nosa intervención e recomendacións, as distintas administracións se comprometan aínda máis e acomoden a súa forma de actuar á comprensión máis ampla daqueles dereitos e liberdades en procura da igualdade.

II. DATOS CUANTITATIVOS

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	14		14	
Admitidas	10	71,44%	10	71,44%
Non admitidas	2	14,28%	2	14,28%
Remitidas ao <i>Defensor del Pueblo</i>	2	14,28%	2	14,28%

Dous expedientes foron inadmitidos por tratarse de asuntos que se atopaban xa en vía xudicial. Os dous remitidos ao *Defensor del Pueblo* referíanse a asuntos de competencia da Administración Xeral do Estado. Un deles, a causa do cese nunha comisión de servizos de unha persoa con graves dificultades de conciliación no Corpo Nacional de Policía. A outra queixa remitida referíase a carencias de persoal especializado e infraestruturas nas *Unidades de Atención a la Familia y Mujer* da Policía, servizos especializados na atención a vítimas de violencia de xénero, doméstica e sexual.

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



	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	8	80%	8	80%
En trámite	2	20%	2	20%

Continúan en trámite un expediente de queixa relativo ao desacordo co novo servizo de mediación e coordinación parental e a desestimación dunha solicitude de conciliación por parte dunha funcionaria da Administración autonómica.

III. ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN

1. Situación socio-sanitaria das mulleres con discapacidade

Nesta anualidade conclúuse unha investigación iniciada a finais de 2018 por mor dunha queixa presentada en nome das mulleres da Asociación de persoas con discapacidade da comarca, a Asociación Amizade, indicando que a atención sanitaria na área de Pontevedra non se adecúa ás necesidades e circunstancias das mulleres con discapacidade. Incidían en situacións como as dificultades de accesibilidade ós servizos dirixidos ás mulleres (xinecoloxía, obstetricia, planificación familiar) e o instrumental utilizado nas consultas xinecolóxicas (padiolas, equipamentos para a realización das exploracións, etc.), que non teñen en conta a presenza dunha muller con cadeira de rodas.

Denunciaban que a atención por parte do persoal socio-sanitario incorre, con frecuencia, en condutas inadecuadas e discriminatorias, como o non dirixirse directamente ás persoas afectadas á hora de facer preguntas sobre o que lles ocorre, senón falar coa persoa acompañante. Outras veces réstase importancia as doenzas, atribuíndoas as discapacidades.

No informe recibido faise constar que a Área sanitaria de Pontevedra-O Salnés dispón de recursos accesibles para que as mulleres con discapacidade teñan o necesario seguimento en canto a revisións xinecolóxicas, ecografías e seguimento de embarazos. No caso de mulleres con mobilidade reducida, os profesionais garanten que as exploracións se realicen en calquera circunstancia.

No caso doutras discapacidades, a xerencia conta coa colaboración de diferentes asociacións que veñen organizando sesións en Centros de Saúde e Hospitais para



sensibilizar aos profesionais sobre os problemas que teñen algúns pacientes na comunicación e comprensión da información que lles proporcionan os profesionais. Este é o caso da Asociación de Xordos ou a do Autismo, que coas súas achegas están a traballar coa xerencia para lograr que a atención sanitaria se realice dunha forma máis personalizada.

Infórmase de que o próximo hospital Gran Montecelo contempla espazos físicos máis amplos e accesibles para estes fins. Ademais, estase a valorar a dotación de padiolas e básculas adaptadas, e grúas para transferencias en casos de necesidade. Ademais da accesibilidade sen barreiras, as mulleres teñen a posibilidade de obter a cita para revisión directamente no Centro de Saúde ao que pertencen ou ben a través do programa de Detección Precoz de Cancro de Mama.

A Consellería sinala ademais que as matronas e persoal de enfermería dos Centros de Saúde e Hospitais, así como o persoal do Centro de Orientación familiar, están a realizar unha labor de información e formación sobre menopausa e sexualidade que se procura adaptar ás necesidades de calquera muller.

Nesta institución consideramos fundamental que no servizo público de saúde se preste unha atención sanitaria axeitada non só no aspecto clínico, senón que a atención humanitaria sexa tamén excelente, para o cal todos os profesionais sanitarios deben coidar con esmero o trato ao paciente, consideracións que transmitimos aos responsables nas comunicacións que dende a Valedora do Pobo se realizan aos órganos competentes. Non obstante, a consellería traslada o seu compromiso de mellora das instalacións, concretamente no proxecto do novo hospital Gran Montecelo, ademais de trasladar as reivindicacións contidas no escrito de queixa aos profesionais sanitarios que traballan no Servizo Galego de Saúde. Por parte desta institución trasladouse á asociación promotora da queixa a nosa disposición para abordar de xeito particular as queixas concretas de persoas con discapacidade que reflectan calquera anomalía ou incidencia na súa atención sanitaria.

2. Cambio de identidade por violencia de xénero e non devolución das taxas de expedición de certificación académica

A persoa que se dirixiu a esta institución solicitando a nosa intervención referiu que, ao abeiro da normativa vixente do Rexistro Civil, en particular, a modificación operada no artigo 208 do Regulamento do Rexistro Civil por efecto do Real Decreto 170/2007, do 9 de febreiro, solicitou un cambio da súa identidade (nome, apelidos e DNI) pola circunstancia de ser vítima de violencia de xénero. Este cambio foi autorizado pola correspondente orde ministerial.



A persoa que promoveu esta queixa tivera que solicitar á Universidade de A Coruña (UDC) unha certificación académica da titulación de Grao en Ciencias Empresariais, para poder presentarme a un proceso selectivo xa que non tiña outra forma de acreditar a titulación que nesa data posuía. Con posterioridade solicitou ante a UDC a devolución das taxas pagadas para a expedición da certificación académica, por entender que, polas circunstancias persoais indicadas máis arriba, resultaba inxusto e discriminatorio que ela asumira as consecuencias do atraso na emisión dos novos títulos académicos coa nova identidade, que pasa a ser a identidade activa nos sistemas arquivos do devandito organismo. De non ser así, estaríase facendo unha discriminación respecto a calquera outra persoa que no tivera esta circunstancia especial. Porén, a Universidade de A Coruña non accedía á devolución dos prezos públicos abonados pola expedición da certificación académica baseándose en que non houbo retraso.

Esta motivación afástase da lóxica da exención que foi recoñecida no caso dos novos títulos. O que se protexe, neste caso, é a condición dunha vítima de violencia de xénero que foi recoñecida como tal. Tal recoñecemento leva ao Ministerio a ditar unha orde específica de autorización de cambio de identidade para a súa protección. Desta autorización, e co fin esencial de protexer á vítima, que viu ameazada a súa seguridade persoal polo acoso moral ou físico que sufriu no marco da violencia de xénero, tal como indica a norma, se desprende que non pode verse gravada coa obriga de satisfacer as taxas e prezos públicos derivados da expedición de novos documentos que acrediten a súa formación, taxas e prezos públicos que foron xa satisfeitos no seu día de acordo coa identidade de orixe.

O mesmo motivo polo que foi dispensada dos prezos públicos da emisión dos novos títulos (tamén incluídos na tarifa terceira) debe ser tido en conta para recoñecer a exención solicitada respecto da certificación académica.

En consecuencia recomendouse á universidade que, seguindo a mesma motivación pola que se accedeu á exención dos prezos públicos na emisión dos novos títulos académicos oficiais, procedese á devolución dos prezos públicos derivados da emisión dunha certificación académica por obedecer á mesma razón e estar ambos os dous incluídos na tarifa terceira do Decreto 65/2017, do 6 de xullo.

Por outra parte, recomendouse que nos procedementos que se sigan en adiante pola aplicación da previsión contida no artigo 208 do Regulamento do Rexistro Civil sobre cambio de identidade, se actúe do mesmo xeito cando sexa preciso acreditar unha formación na educación superior a determinados efectos e aínda non se emitiran os novos títulos académicos que recollan a nova identidade da persoa. A recomendación, nos seus dous apartados, foi aceptada.



3. Formación en xénero dos equipos do IMELGA

O expediente de queixa iniciouse como consecuencia dun escrito que denunciaba a carencia de formación en xénero que o Instituto de Medicina Legal de Galicia (IMELGA) en xeral posúe, e a falta de responsabilidade que implica esta situación na valoración das vítimas de violencia.

Por parte desta institución consideramos fundamental que no servizo público se preste unha atención axeitada non só no aspecto clínico, senón que a atención humana sexa tamén exquisita, para o cal todos os profesionais do IMELGA deben coidar con esmero o trato aos seus usuarios. Porén, non cabe intervir nos aspectos relativos aos criterios clínicos adoptados polos profesionais da psicoloxía, sempre que as accións executadas polo persoal facultativo se fagan en concordancia estrita coas normas legais e a ética dese ámbito de actividade.

Procedemos á conclusión da nosa intervención, trasladando as reivindicacións contidas na queixa aos responsables do IMELGA para que se incida na concienciación e sensibilización dos profesionais non trato cos usuarios.

IV. RESOLUCIÓN E INVESTIGACIÓN CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE

1. Recomendacións, suxestións e recordatorios de deberes legais

EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	LIGAZÓN
Q/1372/19	Cambio de identidade por violencia de xénero e non devolución das taxas de expedición de certificación académica	Universidade da Coruña	Aceptada	Q/1372/19





CSV: BOPGDSPGKvIG0Fneg3
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: TRANSPARENCIA



CSV: BOPGDSPGKvIG0Fneg3
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

I. INTRODUCCIÓN

O libre acceso á información pública é un dereito recoñecido en todas as democracias avanzadas. No noso sistema constitucional pode considerarse un dereito fundamental, posto que o acceso á información en poder das administracións e doutros suxeitos obrigados á transparencia se relaciona directamente co dereito a recibir libremente información do artigo 20.1.d) da Constitución. Todos os defensores do pobo subliñamos ese carácter fundamental do dereito nas xornadas de coordinación de 2017, celebradas en Galicia.

Dada a relevancia e as especificidades do dereito que tratamos na Valedora do Pobo, como institución de garantía dos dereitos, dedica unha das súas áreas á transparencia, isto é, á supervisión do cumprimento das súas obrigas por todas as persoas obrigadas.

Na área trátanse as queixas derivadas, por exemplo, da denegación, expresa ou presunta, de solicitudes de información pública, ou polas carencias da publicidade activa ou de oficio. Noutras áreas trátanse as queixas por falta de información pública cando existe regulación específica, como en medio ambiente ou na actuación dos concellos.

No Capítulo III do informe analizamos a actuación da Comisionada da Transparencia, que é a propia Valedora do Pobo, e da Comisión da Transparencia, adscrita á Valedoría, e tratamos así mesmo a transparencia da propia institución. Finalmente damos conta do cumprimento da obriga da Xunta de Galicia de proporcionar á Valedora do Pobo o seu informe sobre transparencia.

II. DATOS CUANTITATIVOS

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	131		61	
Admitidas	128	97,71%	58	95,08%
Non admitidas	3	2,29%	3	4,92%
Remitidas ao <i>Defensor del Pueblo</i>	0	0%	0	0%



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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	121	94,53%	51	87,93%
En trámite	7	5,47%	7	12,07%

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2019, a situación actual é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2018	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2019
2018	9	7	16	15	1

III. ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN

1. A publicidade activa ou de oficio

A publicidade activa é a que deben proporcionar de oficio os suxeitos obrigados, principalmente as administracións públicas, sen que deba darse previa solicitude por parte de ninguén.

Neste ano apenas se deron queixas relacionadas coa publicidade activa. A razón aparente é que estas carencias xeralmente se trasladan como denuncias á Comisionada da Transparencia, onde si se deron diferentes actuacións por este motivo, como veremos detalladamente no Capítulo 3.

As poucas queixas nesta materia reclamaban que determinada información xa debería atoparse a disposición nos portais de transparencia, nas webs ou nas sedes electrónicas, sen necesidade de previa solicitude ou denuncia.

As carencias que puideron apreciarse a través de queixas foron corrixidas. Ese foi o caso dunha queixa referente ao acceso a convenios asinados entre o Concello de Ourense e outras entidades locais. Co curso da queixa coñecemos que o concello facilitaría a información. Porén, tamén indicamos que cando se trata de convenios con outros concellos nos atopamos cunha obriga de publicidade activa ou de oficio, de acordo co previsto no



artigo 8.1.b) da Lei 19/2013, de transparencia, acceso á información pública e bo goberno (“a relación dos convenios subscritos, con mención das partes asinantes, o seu obxecto, prazo de duración, modificacións realizadas, obrigados a realización das prestacións e, no seu caso, as obrigacións económicas convidas”), o que significa que a información debería atoparse no portal de transparencia do ente local e que a resposta á solicitude de información pública podería consistir na aportación do enlace directo á información.

Noutras ocasións a publicidade activa non debe darse de forma predeterminada, senón en aplicación a previsión legal de publicar os contidos de maior interese. Nese senso a lei galega 1/2016, de transparencia e bo goberno, prevé que “os asuntos incluídos no ámbito de aplicación desta lei fomentarán a difusión de calquera outra información pública que se considere de interese para a cidadanía” (artigo 20).

Como exemplo do anterior coñecemos unha queixa pola falta de resposta positiva dalgunha universidade galega á publicación das notas medias nas titulacións de Galicia. Reclamábase á Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional que as tres universidades públicas publicaran as notas medias das súas titulacións nos tres últimos cursos académicos. A mesma solicitude enviouse ás universidades públicas. A petición sinalaba que non era precisa reelaboración de ningún tipo, posto que as universidades estaban obrigadas a proporcionar eses datos á Secretaría Xeral de Universidades anualmente para participar na convocatoria de axudas de pre doutoramento da Xunta.

Só a Universidade de Vigo resolvera positivamente a anterior petición e publicara eses datos. Por esa razón requirimos informe ás outras dúas universidades. A de A Coruña respondeu comprometendo a publicación, pero a de Santiago de Compostela alegou que debería facilitala a consellería, que os datos só eran válidos para certos colectivos e convocatorias, polo que a súa publicación xeral podería xerar certa confusión, e que a materia non se prevía como de necesaria publicidade activa nas leis de transparencia, sen prexuízo de que a consellería puidera publicala.

Pola nosa banda respondemos á Universidade de Santiago de Compostela (USC) que a información era relevante para garantir a transparencia e se relacionaba co control da actuación pública (artigo 5 da Lei 19/2013), e que era información estatística necesaria para valorar o grao de cumprimento e calidade dos servizos públicos (artigo 8.1.i da mesma lei). Ademais, encaixaba no concepto de información de interese, de acordo co artigo 20 da lei autonómica 1/2016.

Así o recoñeceran xa as Universidades de Vigo e da Coruña. Tamén lle indicamos que as posibles confusións poderían evitarse incluíndo as prevencións que se considerasen oportunas, e que a obriga non era da consellería, senón das universidades, posto que eran



estas as que xeraron a información (artigo 19.4 da lei 19/2013). Polo tanto, na nosa valoración trasladamos á USC que a información debería ser obxecto de publicidade activa e por tanto debía ser de coñecemento xeral, e non só das persoas que o solicitaran. Finalmente a USC aceptou o criterio trasladado e deu publicidade á información obxecto da queixa, co que a reclamación se resolveu en sentido positivo.

2. As solicitudes de información pública

Destacaron polo seu número e relevancia as queixas que facían referencia ao retraso para acceder á **información relativa á explotación mineira de Touro**. As solicitudes se producían nun contexto de dúbidas sobre a posible reapertura da antiga mina. A Consellería de Economía, Emprego e Industria alegaba que o trámite da totalidade do solicitado levaría ao colapso dos seus recursos, polo que acumulara as solicitudes e adoptara a medida provisional de poñer a disposición a documentación e ofrecer a identificación dos documentos de interese, para despois continuar a tramitación das solicitudes.

A Comisión da Transparencia *inadmitiu* os recursos contra dita resolución e sinalou que as medidas eran consecuencia do principio de eficiencia e respectaban a transparencia no acceso á información. A consellería comprometérase a responder e debería facelo en breve. Porén, os reclamantes indicaron que despois da identificación do que se reclamaba aínda non recibiran as respostas, polo que nos diriximos á consellería para requirir explicacións.

A consellería informou de que despois de dar trámite de audiencia aos terceiros afectados estes opuxéronse ao acceso, a pesar do cal gran parte das solicitudes xa se resolveran favorablemente. Pero o acceso material debería demorarse ata que transcorrer o prazo de presentación dun posible recurso contencioso (artigo 22.2 da Lei 19/2013). O prazo transcorreu sen recursos, polo que a consellería proporcionou a información.

Así pois, o volume da información fixo que a consellería ofrecese unha primeira consulta co fin de concretar o reclamado, mesmo en contra do criterio dos terceiros afectados, os titulares dos dereitos mineiros, que alegaban que a petición era abusiva. Unha vez concretados concedeu o acceso á maioría da información ambiental e ordinaria, a regulada pola normativa de transparencia, coa excepción do afectado polo artigo 8 do regulamento xeral para o réxime da minería. O acceso estivo condicionado pola suspensión legal ata tanto transcorrer o prazo para o recurso xudicial, pero, ao non terse dado, a consellería proporcionou a información, aínda que co retraso derivado das circunstancias expresadas.



Unha queixa similar versaba sobre a negativa tácita a proporcionar a información solicitada ao Concello de Moeche sobre unha explotación mineira, que aparentemente tentaba volver á actividade. Reclamábase o estado do procedemento municipal. Como resposta á nosa actuación o ente local indicou que no ámbito das súas funcións non había en curso ningún expediente de inicio de actividade mineira, co que solucionouse a falta anterior de resposta en prazo.

Tamén se recibiron queixas debido á falta de acceso a información sobre axudas públicas a campionatos provinciais e galegos de caza de raposos. Co curso da investigación coñecemos que nin a Secretaría Xeral para o Deporte nin a Consellería de Medio Ambiente financiaron os campionatos, aínda que a primeira financiaba de forma periódica á federación de caza a través de convenios anuais para atender gastos xerais de funcionamento e promoción do deporte. O último estaba publicado na web da secretaría e da federación de caza.

Como complemento do anterior tamén indicamos aos reclamantes que a federación de caza podería ter obrigas de publicidade activa -de oficio- no suposto de estar afectada polo previsto no artigo 3 da lei 19/2013. Polo tanto, apreciábase calquera irregularidade neste senso se podería reclamar por ese concreto motivo, en especial se as posibles carencias estaban relacionadas co financiamento dos campionatos obxecto das queixas.

Noutro caso a reclamación era relativa á información sobre os claustros de profesores nun IES da Deputación Provincial da Coruña (convocatorias e actas). A deputación informara que non había impedimento para que se proporcionara, pero posteriormente a organización sindical reclamante informou de que o centro aínda non proporcionara o relativo ás convocatorias, polo que a resposta estaba incompleta. Por esa causa de novo dirixímonos ao organismo provincial, que finalmente informou do envío da información completa, polo que demos a situación por solucionada.

Noutro caso reclamábase coñecer as licenzas de ocupación do chan municipal para terrazas no Concello de Ares. O concello respondeu en primeiro termo que esa información non existía debido a que non había planos ou debuxos que a concretaran. O concello estaba realizando as tarefas para concretar a información e poder proporcionala. Finalmente remitiu as novas solicitudes dos promotores das terrazas cos espazos acoutados, os informes da policía local e os acordos da Xunta Municipal de Goberno pola que se autorizaban as solicitudes, condicionadas ao cumprimento do indicado nos informes da policía local. Co anterior entendemos solucionado o problema trasladado na queixa.



3. As queixas por falta de cumprimento das resolucións da Comisión da Transparencia

Nunha queixa poñíase de relevo o incumprimento dunha resolución da Comisión da Transparencia, que afectaba á Xerencia de Xestión Integrada de Santiago de Compostela (SERGAS). A resolución obrigaba a proporcionar o plan director de adaptación dos accesos e de supresión de barreiras arquitectónicas nos hospitais Clínico e Gil Casares. O SERGAS sinalaba determinadas adaptacións e o cumprimento dalgúns aspectos en materia de accesibilidade, pero non que enviara a información que debía proporcionar en base ao resolto pola Comisión da Transparencia.

No curso da queixa resaltamos que a resolución da Comisión da Transparencia de Galicia era “de obrigado cumprimento”, e recomendamos formalmente á Consellería de Sanidade que con urxencia facilitara directamente ao recorrente a información á que se refería a resolución da Comisión. A información debía referirse de forma específica ao solicitado como información pública, o plan director de adaptación e supresión de barreiras nos hospitais, é dicir, a súa existencia e contido, ou, en caso de non existir neste intre, as explicacións ao respecto, posto que o reclamante aludía (correctamente) a que o prazo de adaptacións razoables venceu o 4 de decembro de 2017, de acordo coa normativa de accesibilidade. A consellería aceptou a recomendación, polo que o suposto resolveuse positivamente despois da nosa intervención.

Outra queixa referiuse á falta de resposta da Deputación Provincial de Pontevedra a unha solicitude de información pública. Porén, o mesmo propúxose na Comisión da Transparencia, que resolveu estimando o recurso e obrigando a proporcionar o acceso.

4. Outras queixas relacionadas coa transparencia

Coñecemos queixas acumuladas con outra área (corporacións locais) relativas á falta de neutralidade institucional dalgunha administración local. En concreto, reclamouse por esa causa debido a determinadas actuacións do Concello de Oleiros. Ao coincidir nun momento electoral a promotora da queixa recorrera tamén á Xunta Electoral. Esta confirmou algunha irregularidade; requiriu ao concello para que retirara dos paneis públicos e da páxina Facebook do concello os lemas “somos singulares, somos distintos”; que retirara durante o período electoral os carteis colocados con cores amarelo e verde co lema “as obras dos veciños”; que cesara a utilización do teléfono oficial do concello para informar sobre actos do partido no goberno municipal; e que se abstivese de utilizar unha comparecencia na radio como instrumento de publicidade do partido e crítica cara aos demais. Noutra



ocasión indicou aos denunciante que non era admisible instrumentalizar os medios legais de denuncia para facer campaña. Finalmente iniciou expediente sancionador por actuacións do partido no goberno municipal por infraccións e a “reiteración”.

Por tanto, os asuntos de competencia da Xunta Electoral foron resoltos onde correspondía.

Porén, a reclamante sinalaba que os feitos se mantiñan e que polo tanto se vulneraba o principio de neutralidade institucional co uso partidista dos medios públicos (paneis informativos, carteis de obras...). O concello respondeu que os mandatos da Xunta Electoral foron cumpridos e entendía que non existía máis motivo de queixa, posto que a neutralidade política non se atopaba regulada, salvo noutros territorios. Porén, pola nosa banda indicamos ao concello que o deber de neutralidade ideolóxica debe inspirar as actuacións das administracións públicas no ámbito institucional co fin de respectar a todos. E non só nos procesos electorais, senón tamén alén deles.

IV. RESOLUCIÓN E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE

1. Investigacións concluídas positivamente

Nº Queixa	Asunto	Estado	Data Estado
Q/28/19 a 48/19	Información explotación mineira	Conclusión positiva	28/06/2019
Q/52/19	Falta de información dun concello	Conclusión positiva	08/02/2019
Q/70/19	Falta de información dun concello	Conclusión positiva	13/03/2019
Q/78/19	Desestimación solicitude de información	Conclusión positiva	16/01/2019
Q/1030/19	Solicitude de publicidade activa	Conclusión positiva	19/08/2019



CAPÍTULO 3

RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: TRANSPARENCIA

Nº Queixa	Asunto	Estado	Data Estado
Q/1084/19 a 1119/19, Q/1123/19 a 1125/19, Q/1126/19, Q/1131/19, Q/1132/19, Q/1134/19, Q/1139/19 e 8 máis	Acceso á información sobre axudas públicas	Conclusión positiva	17/04/2019
Q/1138/19	Publicidade activa	Conclusión positiva	21/02/2019
Q/1776/19	Información sen resposta	Conclusión positiva	22/04/2019
Q/1856/19	Falta de resposta a solicitude de información	Conclusión positiva	29/04/2019
Q/1938/19	Acceso á información dun concello	Conclusión positiva	05/09/2019
Q/1957/19	Identificación das autoridades e funcionarios	Conclusión positiva	18/09/2019
Q/2004/19	Acceso a un expediente	Conclusión positiva	27/03/2019
Q/2102/19	Acceso a convenios	Conclusión positiva	07/06/2019
Q/2116/19	Solicitude de información sobre informe anual	Conclusión positiva	16/07/2019
Q/2205/19	Datos sobre asuntos atendidos en 2018	Conclusión positiva	16/07/2019
Q/2208/19	Consulta sobre a provisión da praza	Conclusión positiva	23/04/2019
Q/2258/19	Solicitude de datos	Conclusión positiva	06/09/2019
Q/2303/19	Información sobre contratos	Conclusión positiva	19/06/2019



Nº Queixa	Asunto	Estado	Data Estado
Q/2331/19	Falta de información dun concello	Conclusión positiva	11/10/2019
Q/2409/19	Consulta sobre fondos europeos	Conclusión positiva	19/06/2019
Q/2508/19	Falta de información pública	Conclusión positiva	09/09/2019
Q/4281/19	Información sobre informe	Conclusión positiva	05/09/2019
Q/4618/19	Consulta sobre prazo de resposta	Conclusión positiva	23/10/2019
Q/5673/19	Consulta sobre reclamacións por ruídos	Conclusión positiva	08/11/2019
Q/5678/19	Falta de información do SERGAS	Conclusión positiva	08/11/2019
Q/5639/19	Información sobre dereitos mineiros	Conclusión positiva	16/12/2019
Q/5680/19	Falta de resposta a unha xunta de persoal funcionario	Conclusión positiva	20/12/2019
Q/5935/19	Acceso a convenios dun concello	Conclusión positiva	20/12/2019
Q/6157/19	Consulta sobre persoa xurídica	Conclusión positiva	20/12/2019
Q/3013/19	Falta de resposta a unha solicitude de información municipal	Conclusión positiva	13/01/2020
Q/4546/19	Falta de resposta á solicitude municipal	Conclusión positiva	15/01/2020





CSV: BOPGDSPGKvIG0Fneg3
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>



RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: VIVENDA E DESAFIUZAMENTOS



CSV: BOPGDSPGKvIG0Fneg3
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

I. INTRODUCCIÓN

No ámbito do dereito á vivenda neste ano 2019, seguíronse notando as consecuencias da crise económica padecida hai dez anos. A precariedade laboral e a alza dos prezos do aluguer supoñen que certo número de fogares non poidan acceder a unha vivenda digna e adecuada se non é coas axudas públicas xa sexa mediante vivenda social, axudas directas ou outros instrumentos. Esta problemática ten implicacións directas a nivel social, nomeadamente na parte da poboación máis vulnerable, toda vez que a vivenda constitúe unha necesidade fundamental e básica na vida de calquera persoa coma a hixiene a alimentación ou o descanso, porque sen ela se presenta difícil que se podan exercer os outros dereitos.

Non so afecta esta situación aos colectivos máis desfavorecidos. Tamén as clases medias e a mocidade padecen os prezos en alza dos alugueres e a escasa oferta de vivenda pública especificamente nas cidades, e nos núcleos urbanos de máis poboación. Así mesmo, persoas que dispoñen de emprego mostran dificultades precisamente polo excesivo porcentaxe de gastos dedicados á mesma o que motiva que tras facer fronte aos pagos relativos ao fogar, quedan practicamente en situación de pobreza.

A escasa rotación das unidades familiares adxudicatarias xunto coa falta de crecemento do parque público comporta que na práctica se detecten carencias das respostas da Administración ás necesidades de vivenda dunha parte importante da poboación.

É certo que a concesión de axudas económicas ao aluguer da Administración estatal e da autonómica, e inclusive dos concellos mesmo con cargo ás partidas de emerxencia social dos servizos comunitarios contribúen a mitigar as situacións máis urxentes, pero mesmo aquelas previstas para os colectivos máis vulnerables que se abonan con cargo a orzamentos estatal ou autonómico, non acaban de supor unha solución para moitas familias que, a pesar da axuda económica, non poden asinar un contrato de aluguer no mercado libre debido a falta de ingresos fixos e garantías de pago.

A Constitución considera o acceso ao goce dunha vivenda digna e adecuada como dereito constitucional no Título I dos dereitos e deberes dos cidadáns (artigo 47), e corresponde aos poderes públicos do Estado social (artigo 1) asegurar este dereito a través da lexislación positiva (tanto estatal como autonómica) e dotalo dun contido concreto e esixible ante a Administración e os Tribunais de Xustiza, así como a dispoñer dos recursos suficientes para facer efectivo este dereito dos cidadáns en atención ás circunstancias familiares, persoais e económicas destes (artigo 53 da Constitución). Segundo o artigo 27.3 do Estatuto de



Autonomía de Galicia correspóndelle á Comunidade Autónoma galega a competencia exclusiva en materia de vivenda.

A competencia en vivenda reside fundamentalmente na Administración económica e por iso esta Valedoría considera de importancia apostar pola inversión en políticas de vivenda, pola ampliación do parque público de aluguer e pola xestión eficaz e eficiente das axudas.

Así mesmo, dende esta institución tamén se anima ás administracións locais a que sitúen a vivenda a nivel dunha prioridade, e cada unha, no marco das súas competencias adopten políticas e medidas dirixidas a facilitar o acceso á vivenda dos sectores da súa veciñanza que raramente van poder ver satisfeito o dereito social á vivenda sen axuda pública da Administración.

Neste senso, o artigo 25.2.a) da Lei 7/1985, de 2 de abril, de bases de réxime local, modificado pola Lei 27/2013, de 27 de decembro, de racionalización e sostibilidade da Administración Local, establece como competencias propias municipais, nos termos da lexislación do Estado e das Comunidades Autónomas, a “promoción e xestión da vivenda de protección pública con criterios de sostibilidade financeira” e a “conservación e rehabilitación da edificación”. A partir desta última cita da lei as competencias propias municipais en materia de vivenda protexida pública soamente poderán exercerse con criterios de sostibilidade financeira, o que supón que os municipios que queiran exercer esa competencia queden suxeitos á súa capacidade para financiar os compromisos de gasto dentro dos límites de déficit e débeda pública.

Outras cuestións que trataremos no apartado correspondente a actividade de supervisión que observamos tanto polas queixas presentadas, como polas consultas presenciais ou telefónicas que preocupan á cidadanía que se dirixe a esta institución, son as relativas a existencia de deficiencias que afectan a vivendas e edificios de titularidade pública, así coma tamén aos problemas de convivencia e conflictividade coa veciñanza, ou tamén á inadecuación das vivendas de protección ás circunstancias actuais das familias.

Antes de rematar este apartado introdutorio, sinalaremos que no mes de outubro do 2019 se renovaba o acordo de colaboración rubricado co Instituto Galego de Vivenda e Solo (Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda) para intercambiar con axilidade información en relación ás persoas afectadas por procedementos de execucións hipotecarias así como tamén por problemáticas de desafiuzamentos por falta de pagamento das rendas de aluguer cando concorran circunstancias de vulnerabilidade.



Dalgunha das queixas resoltas satisfactoriamente ao abeiro do referido acordo informaremos máis adiante no apartado III.

A continuación insírese a ligazón ao acordo de colaboración asinado entre a institución e o Instituto Galego de Vivenda e Solo que se pode consultar na páxina web da Valedora do Pobo:

https://www.valedordopobo.gal/wp-content/uploads/2020/01/Acordo-colaboración-IGVS_Valedora_.pdf

Finalmente, cómpre salientar que o Tribunal Supremo se pronunciou o pasado mes de setembro sobre os efectos da nulidade das cláusulas de vencemento anticipado tralas sentenzas e autos que ditara o Tribunal de Xustiza da Unión Europea. Na sentenza nº 463/2019 da Sala Civil, en aplicación dos criterios facilitados polo TJUE na STJUE de 26 de marzo de 2019 e os autos de 3 de xullo de 2019, para determinar se é posible a subsistencia do contrato, a Sala entende que o préstamo hipotecario é un negocio xurídico complexo, cuxo fundamento común para as partes é a obtención dun crédito máis barato (consumidor) a cambio dunha garantía eficaz en caso de falta de pagamento (banco). Deste xeito, non pode subsistir un contrato de préstamo hipotecario de longa duración se a execución da garantía resulta ilusoria, polo que, en principio, a supresión da cláusula que sustenta esa garantía causaríase a nulidade total do contrato.

Agora ben, esa nulidade total exporía ao consumidor a consecuencias especialmente prexudiciais, como a obrigaón de devolver a totalidade do saldo vivo do préstamo, a perda das vantaxes legalmente previstas para a execución hipotecaria ou o risco da execución dunha sentenza declarativa.

Para evitar estas consecuencias, o TJUE admitiu que a cláusula abusiva se substitúa pola disposición legal que inspirou as cláusulas de vencemento anticipado, en referencia ao art. 693.2 LEC na súa redacción do ano 2013. Mentres tanto, a Sala considerou máis lóxico, ter en conta a nova Lei 5/2019, de 15 de marzo, reguladora dos contratos de crédito inmobiliario (LCCI), como norma imperativa máis beneficiosa para o consumidor.

O TS facilitou unhas orientacións xurisprudenciais para os procedementos de execución hipotecaria en curso, nos que non se producira aínda a entrega da posesión ao adquirente, polo que neste momento importa lembrar que moitos lanzamentos se atoparon paralizados á espera da resolución do Tribunal Europeo de Dereitos Humanos sobre a cláusula de vencemento anticipado existente en moitas hipotecas, e agora trala sentenza



do Tribunal Supremo resta coñecer a situación que se vai dar en relación con moitos procedementos de desafiuzamento que permaneceron paralizados.

II. DATOS CUANTITATIVOS

O número de queixas recibidas en materia de vivenda e desafiuzamentos durante o ano 2019, sitúase na cifra de 47 expedientes. De modo que nos atopamos cun número de expedientes similar aos rexistrados no anterior exercicio de 2018.

Concluíronse un 86, 84 %, dous puntos porcentuais máis que no exercicio anterior. Delas continúan en tramitación a peche de exercicio 5 expedientes, todos eles correspondentes maioritariamente a queixas presentadas no último cuadrimestre do ano sobre o que se informa.

Inadmitíronse só 9 queixas e non houbo que remitir ningún expediente ao *Defensor del Pueblo*. As causas de non admisión obedeceron como vén sendo habitual nesta área a que se trataba de asuntos de natureza privada (5 queixas); non se produciu unha actuación administrativa previa (1 queixa); competencia xudicial (1 queixa); non competencia da Valedora do Pobo (1 queixa) e duplicidade por ter presentado idéntica queixa ante o *Defensor del Pueblo* (1 queixa).

Como vén sendo habitual as queixas desta área non se remiten ao *Defensor del Pueblo* toda vez que as problemáticas son derivadas de actuacións de órganos da Administración local ou autonómica ou de entidades bancarias, fondos inversores estranxeiros ou sociedades xestoras de activos inmobiliarios.

As queixas relativas a outros anos que se tramitaron durante o ano 2019 supoñen un total de 14. No ano 2017, foran 17 corresponderon a expedientes dos anos 2013 a 2016 e no 2018 foron 11 os expedientes tramitados relativos a anos precedentes.

A tipoloxía das queixas deste ámbito caracterízase un ano máis pola súa diversidade. Tramitáronse queixas relativas a lanzamentos de vivenda habitual promovidos por entidades bancarias, do mesmo xeito que desafiuzamentos por falta de pago de rendas de aluguer derivadas de contratos de arrendamento; tamén se repetiron expedientes de queixas sobre defectos ou deficiencias en vivendas de protección pública.



Considerando que nesta área durante o ano 2019 non se promoveron expedientes por colectivos ou pluralidade de reclamantes que pola súa identidade fosen obxecto de acumulación, os resultados estatísticos reflíctense de modo sinxelo.

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	47		47	
Admitidas	38	80,85 %	38	80,85 %
Non admitidas	9	19,15 %	9	19,15 %
Remitidas ao <i>Defensor del Pueblo</i>	0	0	0	0

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	33	86,84 %	33	86,84 %
En trámite	5	13,16 %	5	13,16 %

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2019, a situación actual é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2018	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2019
2018	7	6	13	12	1



III. ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN

Polo que atinxe ás queixas tramitadas por esta institución nesta área, cómpre significar que cando a cidadanía pon de manifesto unha necesidade de vivenda, en primeiro lugar solicítase toda a información a fin de comprobar se por parte das persoas interesadas se efectuaron todas as xestións necesarias cos organismos públicos tanto a nivel autonómico como municipal, nomeadamente cos servizos sociais.

Adoita suceder que son queixas que no escrito inicial aportan escasa información, polo que logo da entrevista telefónica coa persoa promotora ou co colectivo que a presenta no seu nome, unha vez constatado que ditas xestións se levaron a cabo ou ben que se trata dunha situación urxente como acontece por regra xeral nos casos de desafiuamentos, admítase a trámite e se inician as actuacións coas administracións competentes ou coas entidades financeiras, fondos inversores ou sociedades xestoras dos activos inmobiliarios.

A problemática dos desafiuamentos derivados de préstamos con garantía hipotecaria, está a comportar cada vez máis complexidade, toda vez que a mediación desta Valedoría non so se efectúa coa entidade bancaria e as persoas afectadas polo desafiuamento (ben directamente ou a través do colectivo que presenta a queixa), senón tamén nos casos en que se levou a cabo unha cesión de créditos litixiosos por parte da entidade, se efectúa mediación ou se presta asistencia na negociación co fondo inversor, que xeralmente é estranxeiro.

Tamén coñecemos casos ao longo deste ano, nos que o fondo inversor cedeu así mesmo a xestión dos activos inmobiliarios, é dicir as vivendas, a sociedades xestoras inmobiliarias, coas que resulta certamente complicado establecer vías de interlocución a fin de mediar na procura dunha solución negociada e coñecer tanto á persoa responsable da tramitación dese activo, como ao propio departamento de responsabilidade social corporativa, ao que esta Valedoría terá que dirixirse. O desenvolvemento da mediación a fin de achegar posturas entre ambas partes en conflito preséntase complexo e como se dispón de pouco tempo para solucionalo a tramitación se leva a cabo con presteza.

Concorre en todos estes expedientes o feito diferencial de que as actuacións a practicar dende esta institución se acometerán con celeridade porque os desafiuamentos son inminentes e cando se coñece nesta Valedoría a problemática, apenas restan días para o sinalamento xudicial do desafiuamento ou a data de toma de posesión da vivenda.



As cifras das estatísticas das execucións hipotecarias de cuxos datos dispoñemos trimestralmente a través do Instituto Nacional de Estatística (INE) ofrecen información sobre o número e evolución das certificacións de execucións hipotecarias iniciadas e inscritas nos rexistros da propiedade relativas á totalidade de fincas rústicas e urbanas, máis os datos desagregados por comunidades autónomas non reflicten si se trata de primeiras ou segundas residencias, o que debe ser tido en conta cara a unha valoración.

Tamén dispoñemos por outra banda dos datos do *Consejo General del Poder Judicial* sobre lanzamentos no seu informe “*Efectos de la crisis económica en los órganos judiciales*”, si ben non aparecen separados en función do tipo de ben inmovible que se trate, polo que os datos non se limitan a vivendas.

1. Desafiuзamentos en vivenda habitual

A. Mediación con entidades bancarias

Nunha problemática dunha execución hipotecaria iniciada no ano 2009, que afectaba á vivenda habitual dunha muller de 60 anos de Ribeira, logo da inmediata intervención coa entidade bancaria, non só se evitou que se sinalara data de lanzamento para a toma de posesión da vivenda senón que se lle proporcionou logo da mediación desta Valedoría un interlocutor para que trala acreditación das circunstancias concorrentes se lle puidera conceder un alugueiro social que lle permitise continuar co uso da vivenda cunha renda mensual axustada aos seus recursos económicos.

O promotor dun expediente, veciño de Padrón, acude á institución por unha problemática relativa a unha dación en pago. Se queixaba de que estaba a recibir unhas cartas de diferentes firmas que non eran do banco co que contratara esixíndolle unha nova renda que case duplicaba á que viña pagando. Levaba meses sen poder facer fronte á mensualidade. A entidade coa que firmara a hipoteca no seu momento fusionárase con outra, esta lle cedera a xestión a unha sociedade con sede en Galicia, e finalmente a vivenda logo das xestións e investigacións practicadas puidemos coñecer que estaba a ser xestionada por un fondo estranxeiro. Na procura dunha solución satisfactoria que mitigara o conflito, se logrou asinar un acordo no que se lle condonaba a débeda e se puido mudar a outra vivenda na mesma localidade.

Un colectivo presentaba queixa na institución porque a súa representada tiña sinalado unha inminente toma de posesión da súa vivenda habitual en Boiro. Levaba meses sen poder facer fronte a un alugueiro con opción de compra como consecuencia da falta de



ingresos. A entidade bancaria cedera o inmovible a un fondo inversor estranxeiro que actualmente era o executante no xuízo verbal de desafiuamento que se seguía no xulgado.

Dende a institución a intervención foi múltiple: coa letrada designada de oficio nos autos, cos servizos sociais comunitarios do concello fin de determinar as circunstancias de vulnerabilidade concorrentes, coa entidade bancaria coa que contratara a afectada e co fondo estranxeiro executante no procedemento xudicial. A complexidade da problemática, os diferentes canles de interlocución establecidos a fin de mediar na procura dunha solución satisfactoria para ambas partes en conflito e o feito de que a toma de posesión da vivenda fora o 5 de setembro, motivou unha intervención intensa desta Valedoría, froito da cal se logrou suspender o lanzamento a fin de dispor de tempo suficiente para procurar recursos públicos que contribuíran a paliar a situación de vulnerabilidade social constatada polos servizos sociais. Na data deste informe continúaase facendo un seguimento das actuacións administrativas que se están a practicar.

Noutro expediente que presentou unha plataforma, a problemática de desafiuamento afectaba a unha nai cunha filla menor de idade con residencia habitual nunha vivenda en San Cibrao das Viñas cuxo procedemento de execución hipotecaria se iniciara no ano 2013, por falta de pago das cotas dende o ano 2009. Logo da mediación coa entidade bancaria acadouse o compromiso de explorar diferentes vías solución entre as que se contempla un alugueiro social por unha cantidade inferior ao 30% dos ingresos da unidade familiar por cinco anos ou ben ofrecerlle aloxamento noutras vivendas sociais ou do propio banco.

Unha problemática que coñecemos por vez primeira no ano sobre o que estamos a informar se refire a comunicacións postais que as sociedades xestoras de activos inmobiliarios dirixiron aos servizos sociais comunitarios dun concello, solicitando datos sobre se a veciñanza empadroada nunhas determinadas referencias catastrais era ou non usuaria dos servizos sociais comunitarios dese ente local.

O resultado foi que certos veciños recibiron unha citación deses servizos sociais, sen tela solicitado, polo que acudiron de xeito presencial á institución na procura de asesoramento. Unha das problemáticas aínda está en trámite, a outra xa se solucionou. Trala intervención da institución cos servizos sociais comunitarios e nun primeiro momento coa entidade bancaria e despois coa xestora dos activos inmobiliarios, logrouse conseguir que esta solicitara a suspensión do lanzamento así como que manifestase o compromiso de acadar unha solución negociada coa afectada. Así mesmo, no propio concello celebrouse un encontro a tres bandas (concello, xestora de activos inmobiliarios e afectada) para tal fin.



B. Mediación con outras entidades

Neste ano tamén tramitouse unha problemática de desafiuzamento por unha execución hipotecaria iniciada no ano 2015 que coñecemos a través dunha plataforma. A executante non era nin un banco nin un fondo inversor, tratábase dunha entidade financeira. Afectaba a unha familia composta de tres membros de Pobra do Caramiñal. O pai con elevado grao de minusvalía e encamado. De inmediato solicitouse a colaboración dos servizos sociais comunitarios e investigouse sobre a entidade financeira.

As dificultades de establecer vías de diálogo coa entidade a fin de mediar no conflito foron extremas. A colaboración dos servizos sociais do concello e cantas xestións e actuacións se practicaron dende esta Valedoría propiciaron que se lle designara un interlocutor a fin de documentar as circunstancias de vulnerabilidade social que concorrían para proporcionarlle un aluguer social que lle permitira continuar co uso da vivenda.

C. Acordo de colaboración co IGVS para o intercambio de información en execucións hipotecarias e desafiuzamentos por falta de pago de rendas de alugueiro en casos de vulnerabilidade

No caso dunha vivenda habitual dunha familia de etnia xitana de Pontearreas composta por catro membros, dous deles menores de idade, por falta de pagamento das rendas do aluguer o desafiuzamento estaba sinalado dous días despois da presentación da queixa na institución.

De inmediato iniciamos actuacións ante o IGVS ao abeiro do acordo de colaboración asinado con ese organismo para supostos de desafiuzamentos de vivenda habitual concorrendo vulnerabilidade.

Logo da colaboración da letrada designada de oficio e trala valoración de canta documentación se conseguiu incorporar ao expediente e de cantas actuacións de impulso se efectuaron dende esta Valedoría, puidemos comunicarlle dous días despois da presentación da queixa que o IGVS resolveu a concesión de subvención do programa do bono de alugueiro social.

Dita axuda, por un importe de ata 225 euros mensuais, é de carácter anual, con posibilidade de dúas prorrogas consecutivas ata un máximo de tres anos. Así mesmo, concedeuse unha axuda complementaria de ata 600 euros para atender ás obrigas de constitución de fianza e alta en subministracións básicas.



Noutro expediente de queixa relativo á solución habitacional para unha familia de Ames con tres menores e cun desafiuamento inmediato xa sinalado, logrouse logo de cantas actuacións se practicaron que tamén se lle concedera con presteza unha subvención ao abeiro do Programa Bono alugueiro social para o cal houbo que axilizar as xestións cos servizos sociais dese concello.

2. Deficiencias en vivenda de titularidade pública

Acude á institución a consultar a problemática de vivenda que lle afectaba unha muller de etnia xitana e despois do asesoramento, promove unha queixa manifestando que tendo unha vivenda de titularidade autonómica en aluguer, e tendo feito varios escritos reclamando polas deficiencias da mesma, que segundo refería a facían inhabitable por problemas grandes de humidade, non obtivera resposta. Solicitaba que se reducida o importe de aluguer xa que non podía utilizar a vivenda ao completo. A súa vivenda era a única de propiedade do IGVS no edificio.

Tras a investigación realizada e valorado o informe do IGVS, no prazo dun mes dende a presentación da queixa púidose concluír de xeito positivo, toda vez que a administración afectada, logo da intervención desta Valedoría revisou a situación, efectuou inspeccións técnicas, verificou a problemática e acordou dirixirse á Comunidade de Propietarios requiríndolle a realización das obras que resulten necesarias para a corrección das deficiencias ao tempo que tramitou á solicitude de redución do importe do aluguer.

Noutro expediente de queixa, a propietaria dunha vivenda de protección autonómica en Noia queixábase de desperfectos na mesma. Recibido o informe do IGVS resultou que o artigo 111 do Decreto 2114/1968, do 24 de xullo, polo que se aproba o regulamento de vivendas de protección oficial, establece o prazo dos cinco anos seguintes á cualificación definitiva das Vivendas de Protección Oficial (VPO) para que a administración poida impoñer ao promotor a execución das obras de reparación necesarias motivadas por vicios ou defectos de construción.

No presente caso a vivenda obtivo a declaración definitiva de protección autonómica o 06/03/2008 e a reclamación polos danos e defectos ante o IGVS non se producira ata agosto de 2019, é dicir, unha vez transcorridos máis de once anos dende a citada cualificación definitiva.



Neste mesmo senso, en canto a unha posible tipificación como infracción da negligencia de promotores, construtores ou facultativos, coa conseguinte posibilidade de iniciar un procedemento sancionador, o antedito Decreto dispón no artigo 153 que debe de producirse igualmente nos cinco anos seguintes á cualificación definitiva das vivendas. Froito da investigación coñecemos que existía unha sentenza do Xulgado de 1ª Instancia e Instrución nº 1 de Noia, confirmada pola Audiencia Provincial da Coruña que estimaba parcialmente a demanda deducida pola comunidade de propietarios do edificio contra o promotor, e se lle condenaba a este a executar as obras de reparación.

Como queira que a promotora tamén se dirixira ao Concello de Noia, avanzando na investigación esta Valedoría solicitoulle informe de colaboración. Froito de cantas xestións se practicaron o concello mediou entre a comunidade de propietarios e a promotora e celebraron reunións nas que se acordou achegar posturas e acordar unha solución, polo que finalizamos actuacións nese expediente.

Noutros expedientes de queixa sobre deficiencias e mal estado de diferentes vivendas nun edificio VPO de Boiro, logo da intervención desta Valedoría, a administración revisou a situación, adoptou as medidas adecuadas para resolvelo inspeccionando as vivendas para constatar os danos, e o IGVS vai actuar como promotor e responsable subsidiario para emendar as humidades e os danos en azulexados e baldosas. Como as reparacións se efectuaran en vivendas en uso, tratábase dunha actuación conxunta e van programar un calendario, polo que se concluíron positivamente estes expedientes.

3. Retrasos na tramitación de axudas do Plan Estatal

Neste exercicio tamén se recibiron diferentes consultas e tramitáronse queixas sobre os retrasos no procedemento de concesión de axudas ao alugueiro do Plan Estatal de Vivenda 2018-2021 así como sobre as disfuncións que na práctica ocasionou a Orde de 22 de xuño de 2018. Unha problemática que coñecemos relativa ás axudas para a mocidade de menos de 35 anos motivou que esta institución formulara unha recomendación á Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda, para que se teña por cumprido o requisito de ingresos previsto polo artigo 3. 3 e) da orde do 22 de xuño de 2018 e continúe a tramitación da axuda ao alugamento de vivenda do Plan estatal 2018-2021 solicitada. De seguido se reproduce no apartado IV.

Non foi aceptada porque na resposta do órgano autonómico, esencialmente, se indica que implicaría a revisión duns 6.000 expedientes e porque na convocatoria do 2019 segundo a



redacción corrixida da nova orde, esa mesma problemática non se daría e a interesada presentara xa solicitude.

4. Outros

O administrador dunha comunidade de propietarios acudiu á institución documentando a problemática que lle afectaba en relación cun edificio na Coruña. O Presidente da comunidade de propietarios xa se dirixira ao concello, ao catastro e a departamentos de industria e vivenda autonómicos. Non atopaba solución a unha situación complexa que requiriu unha fonda investigación por parte desta Valedoría. Logo de cantas actuacións se practicaron no expediente, solicitando informes, requirindo os mesmos en diferentes ocasións, solicitando informes aclaratorios e complementarios e trasladando o contido dos mesmos, tanto ao Concello da Coruña coma ao IGVS, finalmente puidemos concluír o expediente toda vez que, tralas comprobacións realizadas polo concello a fin de verificar o axuste á legalidade do edificio, se tramitou un procedemento de reposición da legalidade urbanística pola realización de obras sen título habilitante e sen axustarse ás licenzas concedidas.

Noutro expediente, a promotora queixábase de que o Concello de Santiago non lle daba respondido, a pesar de telo reiterado, a unha solicitude de autorización dunha compravenda de prezo taxado. Logo das actuacións e requirimentos efectuados, a interesada comunica que xa recibiu a resolución estimatoria e despois se incorporou informe do órgano local informando que a Xunta de Goberno acordou o alleamento de dita vivenda, debendo subrogarse o comprador nas limitacións de prezos establecidos e condicións que impiden ulteriores alleamentos por prezo superior ao da adquisición polo que se concluíu a queixa ao terse solucionado o problema polo que se solicitara a intervención desta Valedoría.



IV. RESOLUCIÓNS E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE. CAMBIO DE PÁXINA EN VIVENDA

1. Recomendacións, suxestións e recordatorios de deberes legais

EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	ENLACE
Q/4377/19	Recomendación á Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda -IGVS-, para que se teña por cumprido o requisito previsto polo artigo 3. 3 e) da orde de 22 de xuño do 2018 e continúe a tramitación da axuda ao aluguer de vivenda do Plan estatal 2018-2021 solicitada	Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda 08/11/2019	Non aceptada	Q/4377/19

2. Investigacións concluídas positivamente

Nº Queixa	Asunto	Estado	Data
Q/2569/18	Execución hipotecaria	Conclusión positiva	15/01/2019
Q/12231/18	Renda elevada pola súa vivenda dada en pago	Conclusión positiva	11/07/2019
Q/17269/18	Deficiencias construtivas en vivendas	Conclusión positiva	15/01/2019
Q/18685/18	Falta de resposta da administración autonómica a recursos	Conclusión positiva	10/05/2019
Q/18700/18	Denegación dunha axuda para rehabilitación de vivenda por erros no procedemento	Conclusión positiva	09/05/2019
Q/18858/18	Alugamentos sociais	Conclusión positiva	18/02/2019
Q/19308/18	Execución hipotecaria	Conclusión positiva	09/01/2019
Q/1376/19	Problemática comunidade de propietarios con administracións	Conclusión positiva	23/10/2019
Q/1657/19	Necesidade de solución habitacional para una familia con desafiuamento sinalado e con tres menores	Conclusión positiva	16/04/2019
Q/1681/19	Desafiuamento inmediato dunha familia con dous menores	Conclusión positiva	14/02/2019



Nº Queixa	Asunto	Estado	Data
Q/1798/19	Execución hipotecaria e adxudicación da vivenda á entidade bancaria	Conclusión positiva	29/03/2019
Q/1905/19	Desafiuçamento da súa vivenda	Conclusión positiva	07/11/2019
Q/2210/19	Ocupación vivendas	Conclusión positiva	11/07/2019
Q/2621/19	Deficiencias na construción edificio	Conclusión positiva	02/01/2020
Q/2848/19	Prórroga do desaloxo dunha vivenda de uso particular para seren destinada a centro de traballo	Conclusión positiva	27/09/2019
Q/2918/19	Mantemento dun bloque de vivendas sociais	Conclusión positiva	15/01/2020
Q/2936/19	Defectos en vivenda e falta de reparacións	Conclusión positiva	06/11/2019
Q/2980/19	Deficiencias construtivas nunhas vivendas sociais	Conclusión positiva	02/01/2020
Q/4328/19	Deficiencias e problemática habitabilidade en vivenda de alugueiro	Conclusión positiva	08/10/2019
Q/4414/19	Execución hipotecaria dunha vivenda habitual	Conclusión positiva	08/01/2020
Q/5651/19	Falta de resposta á solicitude de autorización dunha compravenda de vivenda de prezo taxado	Conclusión positiva	20/12/2019





RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: SEGURIDADE CIDADÁ E PROTECCIÓN CIVIL



CSV: BOPGDSPGKvIG0Fneg3
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

I. INTRODUCCIÓN

Nesta área abordaremos as materias relacionadas coa seguridade cidadá e protección civil así como as materias relacionadas con tráfico na súa vertente de seguridade viaria e procedemento sancionador.

As queixas en materia de tráfico son un ámbito no que adoita solicitarse a intervención desta institución. Débese salientar que non é función da Valedora do Pobo realizar un asesoramento xurídico sobre a sanción imposta, nin ten facultades revisorias de actos firmes. A súa función é supervisar que na actividade administrativa sancionadora foron respectados todos os dereitos dos cidadáns, especialmente no que atinxe ás garantías do procedemento.

A gran maioría das queixas presentadas veñen relacionadas con asuntos vinculados á seguridade viaria, en particular, as sancións de tráfico, estando as nosas actuacións circunscritas fundamentalmente ao ámbito da Policía local, xa que as relacionadas coa a Dirección Xeral de Tráfico son de competencia estatal, polo que son remitidas ao *Defensor del Pueblo*. Estas actuacións veñen relacionadas en gran medida co procedemento sancionador por desacordos co mesmo, pero tamén con falla de resolución en prazo dos recursos interpostos ou coa imposición de sancións, así como queixas polo trato recibido por parte dalgúns policía locais no curso da denuncia.

Debemos destacar tamén que moitos cidadáns acoden a Valedora do Pobo preocupados pola seguridade viaria, logo de ter propostos os problemas en outras instancias, por temas relacionados coa sinalización das vías e a incidencia que, en ocasións, pode ter unha sinalización para a seguridade viaria reclamando medidas tales como a necesidade dun sinal de stop, colocación de lombos na estrada ou falla de sinalización en determinados puntos que se consideran perigosos.

No relativa á seguridade cidadá, recibíuse algunha queixa por problemas de veciñanza motivados pola tenza de cans, comportamento dos veciños ou relacionadas con diversas actuacións policiais.

Finalmente, no ámbito da protección civil, as queixas veñen referidas fundamentalmente a problemáticas de organización interna, mais que a actuacións ocorridas dentro do seu propio exercicio como voluntariado de protección civil.



II. DATOS CUANTITATIVOS

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	119		68	
Admitidas	45	38,66 %	45	67,65 %
Non admitidas	66	54,62 %	15	20,58 %
Remitidas ao <i>Defensor del Pueblo</i>	8	6,72%	8	11,77 %

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	29	64,44%	29	64,44%
En trámite	16	35,56%	16	35,56%

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2019, a situación é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2018	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2019
2017	1	0	1	1	0
2018	10	1	11	11	0

No ano 2019 concluíronse vinte nove queixas do exercicio 2019 e 12 correspondentes a anteriores exercicios. Dezasete continúan en tramite.



Non foron admitidas 64 queixas, das que 52 estaban relacionadas co mesmo tema. Foron as queixas presentadas individualmente por 60 veciños dunha parroquia perante o concello denunciando o comportamento doutro veciño quen mediante insultos, ameazas, persecucións etc., atemorizaba e tiña fundamente preocupados aos residentes de dita parroquia. Foi remitida desde o propio concello pero os expedientes non foron admitidos por tratarse dunha relación xurídico-privada, suxeríndolle que presentaran denuncia perante a Garda Civil e mesmo perante a Fiscalía.

As restantes inadmisións viñeron motivadas en sete expedientes por falla de actuación administrativa previa, tres por pasar mais dun ano da comisión dos feitos denunciados, e as cinco restantes por inexistencia de pretensión e por non seren competencia desta oficina.

Remitíronse ao *Defensor del Pueblo* oito queixas por expoñer cuestións relacionadas con órganos dependentes da Administración Xeral do Estado, fundamentalmente relacionados con carencias nas Comisarías, presentadas por sindicatos policiais; coa tramitación do DNI; por mor da utilización de explosivos; por límites de velocidade nas estradas de titularidade estatal ou contra a organización e funcionamento dalgunha comisaria, presentadas por particulares.

III. ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN

1. Seguridade viaria

Foron varias as queixas que se recibiron na institución con respecto á sinalización das vías e a incidencia que, en ocasións, pode ter para a seguridade viaria. Este é o caso dunha queixa dirixida contra un concello por retirar un espello preto dunha curva sen visibilidade por estar situado nunha propiedade privada e telo así solicitado a propietaria, situación que se resolveu sinalizando o tramo do vial en cuestión ao considerar que, dada a falla de espazo, era a solución mais axeitada.

Noutro expediente poñíase de manifesto a o perigo que representaba para vehículos e viandantes a falta de sinalización de dúas curvas nunha rúa, e que foi solucionada coa reparación nas cunetas que facían mais ancha a calzada e, deste xeito, a anchura practicable da mesma.



2. Procedemento sancionador en materia de tráfico

Nas nosas actuacións comprobamos que xeralmente as sancións notifícanse e tramítanse correctamente, aínda que, nalgúns casos, non o apreciamos así e se tomaron as medidas oportunas para solucionar o problema exposto. Neste sentido, nunha das queixas comprobamos que a denuncia non fora notificada correctamente. Tentouse notificar no domicilio do interesado nunha única ocasión sen tentalo unha segunda vez en diferente horario e nos tres días seguintes, como establece a normativa, senón que se remitiu directamente ao taboleiro electrónico da Dirección Xeral de Tráfico TESTRA (Taboleiro Electrónico de Sancións de Tráfico). Postos en contacto coa empresa responsable da xestión de multas do concello esta suxírenos recomendar ao interesado que presentase un recurso extraordinario de revisión que sería tramitado favorablemente.

Outra situación denunciada nunha queixa referíase á desconformidade co procedemento de tramitación das multas ao remitir un “aviso” por correo postal ordinario da comisión dunha infracción de tráfico, sen que se realizara unha notificación por correo certificado con acuse de recibo. Isto orixina problemas á hora do cómputo do prazo dos 20 días para a redución do 50% do importe. Non se advertía que simplemente tiña carácter de “aviso” e que se no prazo de 20 días non se efectuaba o pago se lle remitiría a notificación por correo certificado. A partir da recepción do mesmo comezaría a contar o prazo para a bonificación ou a presentación de alegacións.

Postos en contacto co concello adóptase o acordo de que pola Unidade Administrativa de Sancións se tomen as oportunas medidas para que, no envío de denuncias que se realizan aos infractores por correo ordinario, quede suficientemente claro que o documento que se remite non se trata dunha notificación, senón simplemente dun “aviso” de denuncia e que, se no prazo de 20 días naturais non se abona a mesma coa redución do 50% ou non se formulan alegacións, se lle remitirá posteriormente ao seu domicilio por correo certificado a notificación correspondente.

O sistema de avisos anterior ocasionaba prexuízos aos sancionados porque descoñecían a data de chegada do aviso, en moitos casos por estar ausentes dos seus domicilios, e descoñecían a data de inicio do prazo dos 20 días. Coa fórmula pactada resólvese o problema.

Noutro expediente, a persoa infórmanos de que foi sancionado por estacionar en zona sinalada para uso exclusivo de discapacitados e que a matrícula que figura na denuncia non se correspondía coa matrícula do seu vehículo. Presentou alegacións que foron desestimadas. Solicitada información indicánnos que efectivamente a matrícula que



figuraba na denuncia non se corresponde coa matrícula do seu coche por un erro do axente, ratificándose este na denuncia. Coincide que na mesma data, hora e no mesmo sitio hai dous vehículos da mesma marca, modelo e cor aparcados en zona reservada a discapacitados. O axente equivocouse ao colocar no parabrisas o boletín correspondente ao outro vehículo. Achéganse fotografías nas que se comproba que o vehículo estaba aparcado á beira do reclamante. O erro foi corrixido, notificouse a denuncia correctamente e o expediente tramitouse, no noso criterio, de forma correcta.

Noutro escrito indícasenos que foi sancionado por aparcarse o seu vehículo nun vao de máis de quince metros, sen estar rebaixado o bordo e sen estar pintado de amarelo os extremos do vao. Presentou alegacións e non foron respondidas. Non puidemos intervir nesta cuestión pois o concello informounos que unha vez notificado o expediente sancionador presentou alegacións e, ao mesmo tempo, abona a sanción co desconto do 50%, o que provocou o arquivo do expediente por cobro.

Efectivamente, o artigo 94 do Real Decreto 6/2015, do 30 de outubro, polo que se aproba o Texto refundido da Lei sobre Tráfico, Circulación, Vehículos a motor e Seguridade Viario, establece que o abono da sanción coa redución do 50%, implica a renuncia a formular alegacións e, no caso que se formulen, teranse por non presentadas finalizándose a tramitación do procedemento, sen necesidade de ditar resolución expresa o día no que se realiza o pago, esgotando a vía administrativa e sendo recorrible unicamente ante a orde xurisdiccional contenciosa-administrativo.

Noutro caso presentouse a queixa antes de que se resolvese o expediente que se atopaba en período de solicitude de probas. Ao comunicalo así ao interesado infórmanos que coa queixa só pretendía saber o que tiña que facer en caso de resolución desfavorable.

Noutra queixa o reclamante confundiu a zona habilitada polo concello diante dos colexios para que os pais poidan deixar e recoller aos seus fillos cunha zona de aparcadoiro para os pais dispoñible a calquera hora do día ou da noite. A persoa que promoveu o expediente queixábase por ter sido sancionado ao estacionar o seu vehículo considerando que forma parte dos usuarios para os que está reservado o estacionamento. O coche estaba alí estacionado fóra das horas de inicio e saída das clases e o domicilio da persoa afectada está próximo ao centro escolar. O expediente tramitouse respectando todos os trámites legais e regulamentarios establecidos.

En varios casos, a nosa intervención propicia que a Administración afectada pola queixa comprobe a situación e lle dea solución. Así ocorreu, por exemplo, nunha queixa na que se comunicaba que, transcorridos cerca de cinco meses dende que se presentou un escrito e documentación ante un concello relacionado cun procedemento sancionador, non



obtivera resposta. Postos en contacto co concello informounos que se lle remitiría con urxencia á persoa interesada, por correo certificado, o informe policial elaborado con motivo da queixa presentada.

3. Queixas en materia de circulación de vehículos

Nun expediente de queixa, o seu promotor comunicaba que se dirixira ao concello solicitando a habilitación dun espazo de carga-descarga nunha zona determinada, sen que o concello lle respondera. Postos en contacto co concello este contestou ao interesado informándolle que a petición debía dirixila a Portos de Galicia por ser este organismo o propietario do terreo afectado.

Noutra queixa se nos expón que tentou dar de baixa, e non lle foi posible, dous coches propiedade do seu irmán, que se atopa en paradiro descoñecido, para evitar que lle seguisen pasando ao cobro o Imposto de Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM). Postos en contacto coa Xefatura Provincial de Tráfico infórmanos que efectivamente existen a nome desa persoa dous vehículos dados de alta e que, en consecuencia, o concello emite e pon ao cobro ao propietario titular o IVTM correspondente. Informámoslle que a única forma de dalos de baixa é que así o solicite o titular do vehículo na Xefatura de Tráfico ou ben calquera outra persoa autorizada por escrito, coa presentación do DNI do titular ou fotocopia compulsada.

Noutra queixa infórmasenos de que se solicitara ao concello a colocación dun sinal de prohibición de aparcar nun camiño veciñal no que os vehículos estacionados obstaculizaban o paso de vehículos e peóns, sen que o concello respondese. Iniciada a investigación, o concello comunícanos que se procedeu a colocar o sinal de prohibido aparcar solicitada.

Para finalizar este apartado referímonos a outra queixa na que se nos informa que existe un camión abandonado desde hai tempo na vía pública sen que o concello proceda á súa retirada. Postos en contacto co concello infórmanos que están a realizar os trámites para a retirada do vehículo sobre o que pesan varias ordes de embargo anotadas no Rexistro de Bens Móbiles da Coruña por orde da AEAT. O vehículo atópase estacionado nunha zona ampla, de gran visibilidade, perfectamente iluminada pola noite, fóra da calzada, e nun lugar cunha ampla capacidade de aparcadoiro, non ocasionando problemas de tráfico nin de seguridade.



Por outra banda, presentáronse queixas nas que se demanda un maior control por parte das Policía locais de infraccións en materia de tráfico, tales como excesos de velocidade nas rúas, estacionamentos indebidos ou atrancando saídas de emerxencia, falta de alumeado nalgunhas zonas, etc.

Debemos sinalar, por último, que resulta recomendable que as entidades locais dean unha resposta precisa e pronta, ante comportamentos veciñais que afectan o dominio público local. Os expedientes tramitados nesta área, poñen de manifesto a necesidade dunha actuación prioritaria das corporacións locais para corrixir os abusos denunciados sobre ocupación, invasión e limitación de bens de uso ou servizo público.

4. Protección civil

Neste ámbito, debemos informar dunha actuación de oficio iniciada en 2018 (Q/5666/18) e concluída no ano 2019, interesando coñecer os plans de autoprotección dos centros docentes da Comunidade Autónoma galega, solicitando información sobre os seguintes aspectos:

- Os centros docentes que constan no Rexistro de plans de autoprotección.
- Os centros docentes que teñen o plan de autoprotección implantado
- En xeral, calquera información relacionada con esta cuestión que nos permita obter unha información obxectiva sobre os plans, o seu funcionamento e o seu mantemento.

Pediuse información o Director Xeral de Emerxencias e Interior e a anterior Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria. Recibiuse información sobre os centros de educación que contan con plan de autoprotección, por estar legalmente obrigados; dos que tendo esa obriga legal, aínda non contan cos mesmos, e dos que non contemplaron totalmente as formalidades esixidas.

Desde esta institución formulamos unha suxestión para que as xefaturas territoriais da Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional adopten as medidas precisas para que as xefaturas de inspección educativa inclúan, entre os aspectos que deben supervisar, a conveniencia de contar cun Plan de Autoprotección (PAU) naqueles centros educativos que non están legalmente obrigados pero que polas súas circunstancias de localización, accesos, proximidade de instalacións potencialmente perigosas, ou outras, fagan adecuada a implantación dun PAU.



Esta suxestión foi aceptada e a Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional realizou todas as xestións necesarias para darlle cumprimento. No seu informe indícanos que, respecto da nosa suxestión, en relación aos centros educativos que non teñen a obriga legal de contar cun PAU, a Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional adoptou a decisión e asume o compromiso de incluír e dotar dun PAU a varias tipoloxías de centros, ademais dos obrigados por norma legal. En concreto, decidiuse incluír a todos os centros integrados de formación profesional (CIFP), ademais dos sete centros que xa estaban obrigados por norma legal, a todos os centros de educación especial, e a todos os centros que contan con máis de 600 alumnos e alumnas.

Deste xeito, a consellería asumiu o compromiso de actuar no sentido indicado na suxestión en, aproximadamente, 90 centros que, sen estar obrigados legalmente, contarán co seu Plan de Autoprotección.

IV. RESOLUCIÓNS E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE

1. Recomendacións, suxestións e recordatorios de deberes legais

EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	LIGAZÓN
Q/5666/18	Adopción de Plan de Autoprotección nos Centros Docentes obrigados a iso	21/03/2019 Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional	Aceptada	Q/18598/18

2. Investigacións concluídas positivamente

Nº QUEIXA	ASUNTO	ESTADO	DATA ESTADO
Q/1075/19	Falta de tramitación das denuncias e multas de tráfico nun concello	Conclusión positiva	21/02/2019
Q/1633/19	Instalación duns lombos nunha estrada	Conclusión positiva	12/03/2019
Q/2048/19	Sanción de tráfico sen resposta ao recurso de reposición	Conclusión positiva	07/05/2019
Q/2075/19	Falta de resposta dun concello a unhas alegacións sobre irregularidades nunhas denuncias	Conclusión positiva	23/05/2019



Nº QUEIXA	ASUNTO	ESTADO	DATA ESTADO
Q/2192/19	Propostas para inclusión na futura lei e vítimas do terrorismo da CA de Galicia	Conclusión positiva	10/04/2019
Q/2230/19	Desacordo cun procedemento sancionador en materia de tráfico dun Concello.	Conclusión positiva	22/04/2019
Q/2238/19	Retraso nun atestado da Policía Local.	Conclusión positiva	29/05/2019
Q/2276/19	Falta de contestación ás súas alegacións a un expediente sancionador de tráfico	Conclusión positiva	26/06/2019
Q/2535/19	Niño de velutina á porta da súa casa	Conclusión positiva	06/06/2019
Q/5690/19	Desacordo co tratamento mediático dado pola Policía a una infracción de tráfico con alcoholemia	Conclusión positiva	15/01/2020

Dentro das conclusións positivas, a modo de exemplo, sinálanse as seguintes:

Na Q/2192/19, unha asociación de forzas e corpos de seguridade do Estado fáinos chegar unha proposta para a súa inclusión na futura lei de atención as vítimas do terrorismo na Comunidade Autónoma de Galicia, e así se fixo dándolle traslado da mesma o Presidente do Parlamento de Galicia para que no exercicio da súa competencia se adopten as medidas procedimentais que se consideren procedentes.

Por último sinalar a Q/2535/19 na que se nos manifesta telefonicamente que ten un niño de velutina na porta da súa casa e que leva uns días sen poder saír da mesma; que xa se puxo en contacto co concello, chamou tamén ao 112, e ao 012 e que ninguén lle resolve nada. Puxémonos en contacto telefónico co concello e nos comunican que xa foi retirado o niño da velutina.





CSV: BOPGDSPGKvIG0Fneg3
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>



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



CSV: BOPGDSPGKvIG0Fneg3
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

I. INTRODUCCIÓN

A Constitución Española, a Declaración Universal dos Dereitos Humanos e os Principios de Yogyakarta, a Convención sobre os Dereitos da Infancia e a Lei orgánica 1/1996, do 15 de xaneiro, de protección xurídica do menor constitúen un marco xurídico que garante a igualdade de trato e a non discriminación de lesbianas, gais, transexuais, bisexuais e intersexuais en tódolos ámbitos da vida, por si isto non fora suficiente, a Xunta de Galicia promoveu un marco xurídico propio coa publicación da Lei 2/2014, do 14 de abril, pola igualdade de trato e a non discriminación de lesbianas, gais, transexuais, bisexuais e intersexuais na nosa comunidade autónoma.

Este marco xurídico autónomo tenta promover as condicións para que a liberdade e a igualdade deste colectivo sexan reais e efectivas no eido do ensino, das relacións laborais, da cultura, da saúde, do deporte e, en xeral, no acceso a calquera ben ou servizo como corresponde a calquera administración pública responsable.

De acordo coa devandita lei, correspóndelle á Valedora do Pobo iniciar de oficio, ou a instancia de terceiros, investigacións sobre a existencia de posibles situacións de discriminación que revistan unha especial gravidade ou relevancia, excepto as que revistan carácter de infracción penal, nese caso deberá remitir o investigado á Fiscalía ou á autoridade xudicial. Tamén se lle atribúe a facultade de constituírse en órgano de mediación ou conciliación, co consentimento expreso das partes, en relación con violacións do dereito de igualdade de trato e non discriminación, agás as que teñan contido penal ou laboral, facultade que ata o momento non se puido desenvolver por non existiren demandas dos cidadáns neste senso.

II. DATOS CUANTITATIVOS

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	170		5	
Admitidas	168	98,82%	3	60%
Non admitidas	0	0	0	



CAPÍTULO 3

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

Remitidas ao <i>Defensor del Pueblo</i>	2	1,18%	2	40%
---	---	-------	---	-----

O número total de queixas recibidas nesta institución no ano 2019 foi de 170, que se corresponden con cinco asuntos. Esta diferenza entre o número de queixas e o número de asuntos responde a existencia dunha queixa colectiva, é dicir, que varios reclamantes expuxeron un mesmo problema, computando polo tanto un mesmo asunto pero varios expedientes de queixa. En efecto, 166 persoas presentaron unha queixa en relación coa distribución por parte da asociación “*Hazte Oír*” de folletos presuntamente en contra da realidade LGTBI+ no eido da educación.

Como pode apreciarse do total de queixas recibidas non foi rexeitada ningunha por non concorrer ningún dos motivos establecidos a tal fin na Lei que rexe esta institución, en dous casos o asunto trasladouse ao *Defensor del Pueblo* por tratarse de cuestións alleas a esfera das competencias desta institución, nun caso por referirse ás institucións penitenciarias e noutro por tratarse de lexislación estatal.

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	2	1,19%	2	66,66%
En trámite	166	98,81%	1	33,33%

Estas queixas en trámite referidas a un só asunto: a distribución de folletos por parte da asociación “*Hazte oír*”, están pendentes de informe por parte da Consellería de Educación ao peche do exercicio 2019. Non hai queixas pendentes de estudo por parte de esta Valedoría ao peche do exercicio.

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2019, non hai ningún expediente de queixa pendente nin reaberto ao longo do ano.



III. ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN

1. Distribución por parte da asociación “Hazte oír” de folletos no eido educativo

Como se pode observar polo número de queixas presentadas hai un asunto que destaca sobre os demais, trátase da distribución de folletos no eido educativo por parte da asociación “Hazte Oír” con presuntos mensaxes en contra da realidade LGTBI+. Se ben este asunto non puido ser concluído ao peche do exercicio 2019, por non recibir ao peche do exercicio o informe da Administración, cómpre analizar a normativa aplicable neste ámbito.

Dentro da normativa estatal, a Lei Orgánica 2/2006, do 3 de maio, de educación, segundo a redacción dada pola Lei Orgánica 8/2013, do 9 de decembro, destaca que o coñecemento das diferentes situacións da diversidade afectiva e sexual é un factor de enriquecemento social e de mellora da calidade educativa.

Polo que atinxe a normativa autonómica a Lei 4/2011, do 30 de xuño, de convivencia e participación da comunidade educativa e o Decreto 8/2015, do 8 de xaneiro, que a desenvolve fan referencia aos mesmos valores. Desta normativa parte a Estratexia Galega de Convivencia 2015-2020 (educonvives.gal), que conta cun protocolo educativo para garantir a igualdade, a non discriminación e a liberdade de identidade de xénero, a fin de que estes valores sexan reais e efectivos entre toda a comunidade educativa, mandatos tamén que o lexislador contempla na Lei 2/2014, do 14 de abril, pola igualdade de trato e a non discriminación de lesbianas, gais, transexuais, bisexuais e intersexuais en Galicia. A devandita estratexia establece, tamén, no seu capítulo V un apartado rubricado "Medidas no ámbito da educación", que contempla a incorporación da diversidade afectivo-sexual ao currículo, o fomento de actividades dirixidas á comunidade educativa para previr a discriminación do colectivo, formar o persoal docente, divulgar a diversidade LGTBI entre as ANPA, combater o acoso lgbtífóbico, e favorecer, en último termo, a visibilidade do colectivo en cuestión.

Por outro lado, o Observatorio Galego contra a Discriminación por Orientación Sexual e Identidade de Xénero (21/06/2019), no seo da Secretaría Xeral de Igualdade, na que están representados membros das diferentes asociacións representativas do colectivo LGTBI+, constitúese como un órgano de denuncia en materia de discriminación por razón de orientación sexual e identidade de xénero e constitúe unha valiosa ferramenta para o control que lle asignou o lexislador a esta institución da Valedora do Pobo no control das condutas contrarias a realidade LGTBI+.



2. Servizo de apoio e mediación

Rexistrouse nesta institución unha queixa solicitando información acerca do servizo de mediación ao que fai referencia a Lei 2/2014, do 14 de abril. A disposición final segunda da devandita lei acredita a esta institución para constituírse en órgano de mediación ou conciliación sempre que se conte co consentimento das partes implicadas e sempre que se trate de asuntos que atinxen a violación do dereito de igualdade de trato e a non discriminación, coa excepción das peticións das que se desprenda un contido penal ou laboral.

Dado que os escenarios poden ser moi diferentes segundo se trate do eido público ou privado, para iniciar este procedemento é preciso que se presente una queixa concreta e se definan as situacións sobre as que se desexa a actuación. Esta Valedoría amparará calquera iniciativa neste senso, se ben non hai que esquecer que pese a que a devandita lei atribúe esta facultade a esta institución non hai ningún precedente neste campo.

3. Publicación dun artigo con posible contido transfóbico

Rexistrouse unha queixa en relación a publicación no xornal “A Voz de Galicia” dun artigo de opinión titulado “Lo Trans” con mensaxes de posible contido transfóbico.

Trala investigación realizada conclúese que a Comisión de Arbitraje, Queixas e Deontoloxía do Periodismo na súa resolución 2019/165 xa se pronunciara no referente ao motivo polo que se promoveu esta queixa, non considerando esta institución pertinente remitir o investigado á fiscalía ou á autoridade xudicial en cumprimento do mandato da disposición derradeira segunda da Lei 2/2014, de 14 de abril, pola igualdade de trato e a non discriminación de lesbianas, gais, transexuais, bisexuais e intersexuais en Galicia.

Esta institución da Valedora do Pobo tivo coñecemento a través dunha noticia no xornal de que dous menores de idade foron supostamente agredidos na zona de Carballo por razón da súa orientación sexual e non formalizaron a correspondente denuncia, o que motivou o inicio dunha queixa de oficio.

A lexislación española en materia de protección de testemuñas (*Ley Orgánica 19/1994, de 23 de diciembre, de protección a testigos y peritos en causas criminales*) non contempla ningún mecanismo específico que permita protexer o dereito a intimidade das persoas no caso de ser denunciante, testemuñas ou parte dun proceso penal no que teñan a condición de vítimas por seren agredidas como consecuencia da súa identidade de xénero e orientación sexual.



A Lei Orgánica 19/1994, para dar protección as testemuñas esixe un pronunciamento da autoridade xudicial que constate un perigo grave para a persoa, a liberdade e os bens, tendo ademais en conta a necesidade de asegurar os principios de contradición e defensa no xuízo oral e tampouco contempla ningún mecanismo de protección no momento de denunciar os feitos ante as forzas e corpos de seguridade do Estado.

Por todo isto e porque esta institución estima que para facer efectivos os principios de igualdade e non discriminación, débese protexer a identidade das vítimas ou testemuñas neste tipo de situacións, considerouse prudente transmitir a súa reflexión ao *Defensor del Pueblo* ao tratarse de materias de competencia estatal.

IV. RESOLUCIÓNS E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE

Fíxose unha suxestión á Consellería de Sanidade en relación ao uso da vacina fronte o virus do papiloma humano da que se informa na área correspondente a Sanidade, medida que contribúe a facer efectivo o principio da non discriminación por razón de orientación sexual e identidade de xénero.



CSV: BOPGDSPGKvIG0Fneg3
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>





RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: ACTUACIÓNS DE OFICIO



CSV: BOPGDSPGKvIG0Fneg3
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

AREA DE EMPREGO PÚBLICO E TRABALLO

-Q/30/19

A institución iniciou unha actuación de oficio, a raíz doutro expediente promovido por unha traballadora do Sergas a quen lle foi denegado un permiso por enfermidade grave do seu padrasto. A traballadora do Sergas dirixiuse á Valedora ao considerar discriminatoria a non inclusión da figura do *padrasto*, en materia de permisos e licenzas na Lei 2/2015 do 29 de abril do emprego público de Galicia.

Tras pedir informe á Consellería de Sanidade, a administración sinalaba que a Resolución do 24 de febreiro de 2016 da Dirección Xeral da Función Pública, pola que se ditan instrucións sobre o réxime de vacacións, permisos e licenzas, establece criterios de actuación para a concesión dos devanditos permisos. Na súa instrución segunda define varios conceptos para os efectos da aplicación do disposto na Lei 2/2015 de emprego público de Galicia en materia de permisos e licenzas. Na devandita Resolución entende por familiares do funcionario/a por consanguinidade e por afinidade os seguintes:

- Familiares de primeiro grao por consanguinidade: Nai/Pai, Filla/Fillo
- Familiares de primeiro grao por afinidade: Sogra/Sogro, Nora/Xenro
- Familiares de segundo grao por consanguinidade: Avó/Avoa, Irmá/Irmán, Neta/Neto.
- Familiares de segundo grao por afinidade: Avó/Avoa do cónxuxe, Cuñada/Cuñado

Concluía así a Consellería de Sanidade que se entende como familiar asimilado ao fillo ou á filla, o menor en acollemento preadoptivo, acollemento familiar permanente ou acollemento familiar simple de duración superior a un ano, así como asimila ao familiar de primeiro grao o cónxuxe ou parella de feito do funcionario/a, aínda que estes últimos xa están recollidos expresamente no artigo 108.1 da citada Lei como tal. Non fai ningún tipo de mención de que as madrastas e aos padrastrós sexan tomados en conta como familiares.

No ámbito do Servizo Galego de Saúde, a División de RR.HH. e Desenvolvemento Profesional o 20/09/2007 emitiu criterios de aplicación para a concesión das vacacións e dos permisos. Dentro destes criterios están establecidos os graos de parentesco até o 4º grao tanto en consanguinidade como en afinidade. Dentro destes parentescos non mencionan aos padrastrós nin ás madrastas como familiares. Para os efectos de goce de



permiso por falecemento, accidente ou enfermidades graves, hospitalización ou intervención cirúrxica dun familiar, a normativa non contempla a asimilación da figura do padrasto/madrasta como familiar por afinidade, e por este motivo foron denegadas ambas solicitudes da interesada.

A Dirección de RR.HH da Xerencia da Xestión Integrada de Ferrol afirmaba finalmente que se limitaba a actuar de acordo co ordenamento xurídico e que carece de competencia para valorar se existe ou non discriminación nas normativas de aplicación, polo que neste caso, ao aplicar a Lei 2/2015 do 29 de abril de emprego público de Galicia na concesión do permisos por falecemento, accidente ou enfermidade graves, hospitalización e intervencións cirúrxicas, non pode valorar se os *padrastos* e as *madrastas* poden considerarse familiares por afinidade do interesado/a, senón que debe estar establecido na propia Lei ou na súa normativa de desenvolvemento.

Á vista do anterior, entendemos que a Consellería de Sanidade aplica e recolle os criterios utilizados pola Consellería de Facenda. Por esta razón nos diriximos á Consellería de Facenda para que se nos emitira un informe sobre a aplicación da regulación en materia de permisos ao persoal funcionario da Xunta de Galicia. En concreto, precisamos aclaración sobre o sentido que se lle aplicaría a unha solicitude como a que orixinou esta problemática, tendo en conta o resolto na sentenza da Audiencia Nacional de 2 de outubro de 2015. Este caso fai referencia a un conflito que se xerou cando a empresa semipública AENA negouse a conceder permisos aos seus empregados, cando se trataba de familiares cunha afinidade de ata o segundo grao. Nesa situación, se encontraban os fillos do cónxuxe (fillastros e fillastras), así como tamén o cónxuxe do pai ou a nai (padrasto ou madrastra). A Audiencia Nacional chega á conclusión de que na definición de afinidade da Real Academia Española queda totalmente englobada a relación que un membro da parella ten cos fillos ou fillas do outro.

Ante esta xurisprudencia que toma en conta as novas realidades sociais, consideramos adecuado o seu pronunciamento ante as solicitudes de permisos por falecemento, accidente ou enfermidade grave, hospitalización e intervencións cirúrxicas do persoal da administración galega cando a relación refírase a un vínculo por afinidade, concretamente cando afecte a padrastos/madrastas, fillastros/fillastras.

Detrás dos conceptos estritamente xurídicos sobre a consanguinidade e a afinidade, non cabe dúbida que tamén debe traerse a colación as novas relacións e vínculos familiares que a sociedade actual amosa. Os tempos avanza, cambian e xorden novas figuras no concepto clásico de familia, dende o padrasto a outros tipos de vinculación sen ser a



matrimonial ou as familias monoparentais ou do mesmo sexo. Non ten cabida unha interpretación tradicional e clásica non acorde á realidade social na que vivimos.

Ben e certo que hai que entender a necesidade de establecer límites na conciliación familiar, por iso non se discute a existencia de matrimonio para considerar a existencia do vínculo entre as partes, pero, non pode restrinxirse o concepto de afinidade cando a propia normativa civil a ten en conta e resulta posible unha interpretación extensiva da mesma.

Por outra parte, o compromiso familiar ante casos de saúde non pode quedar ao arbitrio dunha interpretación desfasada no tempo e baseada nunha enumeración limitativa, sen incorporala no tenor da lei e nos principios e obxectivos dos que a Administración pública en materia laboral ten que ser exemplo.

Esta institución é consciente dos importantes avances producidos sobre a natureza e carácter dos permisos dos funcionarios públicos, e as opcións existentes para conciliar a vida laboral e familiar. Sen embargo, existen determinados aspectos que necesitan unha concreción e interpretación extensiva, acorde á sociedade actual.

Así, sendo certo que a Consellería de Facenda tense limitado á aplicación estrita da norma, e polo tanto non existe unha infracción ou vulneración da mesma, tamén cabe dicir que o artigo 30 da Lei 6/1984, de 5 de xuño, da Valedora do Pobo dispón que se a Valedora, 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.

Á vista da interpretación restritiva que as resolucións da Dirección Xeral da Función Pública e da División de RRHH e Desenvolvemento Profesional realiza da normativa xeral en materia de persoal, consideramos preciso concluír a investigación de oficio cunha recomendación, na liña de adoptar as medidas necesarias para cumprir cos obxectivos, adecuados aos tempos, das actuacións públicas en materia laboral como a conciliación familiar, sen facer interpretacións puramente literais dun precepto sen encadralo no contexto social no que vivimos e a amplitude de figuras familiares que acontecen.

En base aos argumentos anteriores, e fronte ás alusións da Consellería de Facenda respecto a que unha sentenza da Audiencia Nacional non resulta suficiente para crear xurisprudencia, e polo tanto, motivar un cambio da normativa, concretamente da Lei 2/2015 de emprego público de Galicia, incidíuse en dous aspectos fundamentais:



- Primeiro: a Lei 2/2015, no se artigo 108 sobre permisos por falecemento, accidente ou enfermidade graves, hospitalización ou intervención cirúrxica dun familiar alude ao primeiro grado de consanguinidade ou afinidade, pero non delimita que figuras comprenden este grao de parentesco. É a Resolución de 2016 xa citada a que concreta a efectos prácticos estas cuestións. Por tal motivo, nin sequera se formula unha modificación da Lei de emprego público de Galicia, senón as instrucións que a Consellería publica para consolidar de xeito unitario as posibles interpretacións da norma superior.

- Segundo: entre as competencias e facultades da Institución da Valedora do Pobo, atópase a posibilidade de suxerir á Administración a modificación de aquelas normas cuxo cumprimento puidera provocar, ao seu xuízo, situacións inxustas ou prexudiciais para os cidadáns. Dende esta perspectiva, entendemos que, cando do análise dun problema derivado da aplicación da normativa vixente, evidéncianse situacións inxustas por falta de adecuación á realidade social, a propia Administración debería ser quen de instar os cambios oportunos para adaptarse a ela, adiantándose a que sexan os tribunais de xustiza os que, tras unha serie de sentenzas concordantes (ou única de ser o caso), sexa posible extraer unha norma de carácter xeral que oriente ou inflúa na decisión de casos futuros. E cando a Administración non avanza na liña esperada, a Valedora do Pobo ten capacidade para dirixirse ao órgano administrativo competente para trasladarlle estas consideracións.

A resolución formulada recomendaba que se realizasen as modificacións normativas precisas, para considerar familiar por afinidade ao padrasto/madrasta e fillastro/a nos supostos de solicitude do permiso por falecemento, accidente ou enfermidade graves, hospitalización e intervencións cirúrxicas do persoal da administración galega.”

Esta recomendación non foi aceptada, xustificando a non aceptación en considerar que non resulta oportuno facer extensiva unha medida concreta como é a de incluír dentro do grao de afinidade as figuras do padrasto e madrastra, mentres non haxa un pronunciamento xudicial ao respecto; ademais de que resulta necesario establecer límites ao réxime de vacacións, permisos e licencias como dereitos dos empregados públicos e compatibilizalos coas necesidades asistenciais das unidades que prestan un servizo público, pois a cobertura de postos implica un custo que require unha valoración desde a perspectiva do impacto económico.

AREA DE MEDIO AMBIENTE

-Q/1054/19 a Q/1061/19



Cos traballos do Plan de Control de Vertidos se controlan os que se producen nos ríos da demarcación hidrográfica Galicia-Costa e dos aportes que chegan ao mar dende o litoral galego. Coa finalidade de vixiar e emendar nun prazo curto de tempo, os que sexan contaminantes, se elabora un inventario no que se inclúen os puntos de vertido que presentan indicios de contaminación e os que son considerados contaminantes.

Precisamente nese ámbito, ao coñecer o informe de data 21 de decembro do 2018, de Augas de Galicia sobre campañas de Inspección efectuadas nos Concellos das Rías de Vigo e Baiona se iniciou unha investigación de oficio nos Concellos de Cangas, Moaña, Vilaboa, Redondela, Vigo, Nigrán, Gondomar e Baiona. Exceptuando a investigación relativa a Gondomar, que continúa en tramitación no momento do peche deste informe, nos demais concellos a actuación está concluída positivamente. Por citar algún dos logros acadados logo da intervención desta Valedoría coa colaboración dos concellos e máis a das diferentes consellerías mencionaremos os seguintes casos:

- Cangas: Emendáronse as incidencias detectadas, adoptáronse as medidas adecuadas para resolvelas, o concello encargou á empresa concesionaria a corrección das verteduras detectadas e esta púxose a disposición dos servizos de inspección para colaborar na súa eliminación.
- Moaña: O concello remitiu dous informes datados o 30 de xaneiro e 12 de xullo dando conta das actuacións practicadas, das comprobacións e inspeccións efectuadas así como das medidas adoptadas para resolvelas entre as que se incluíu o encargo á empresa concesionaria municipal da revisión da rede de saneamento.
- Vilaboa: O concello remitiu un informe inicial e, posteriormente, un complementario. E encargou á empresa concesionaria a corrección das verteduras detectadas nas inspeccións que se efectuaron no curso da tramitación da investigación.
- Redondela: Recibidos os informes remitidos polo concello e polas Consellerías de Educación e Infraestruturas e Mobilidade e logo de cantas actuacións se practicaron, revisouse a situación e adoptáronse as diferentes medidas: A Consellería de Educación efectuou visitas técnicas ao IES de Chapela a fin de corrixir os problemas derivados do sistema de saneamento do centro e se aceptou o orzamento da obra para executar cantos traballos cumpría efectuar. O órgano autonómico manifestou a vontade de realizar un plano actualizado da instalación de saneamento do centro e o concello tamén practicou diferentes actuacións ao obxecto de eliminar os vertidos de vivendas dese municipio ditándose diferentes resolucións da Alcaldía.
- Vigo: Tras a investigación e valorados diversos informes remitidos polo concello, xunto cos informes recibidos das consellerías de Infraestruturas e Mobilidade, e



Cultura e Turismo, e logo de cantas actuacións se practicaron neste expediente dedúcese que a intervención da institución, requirindo información sobre os feitos tanto ao concello coma aos órganos autonómicos competentes, propiciou que se efectuara unha revisión das problemáticas de verteduras detectadas, se efectuaron diferentes inspeccións por parte de persoal técnico municipal e máis de Augas de Galicia. A continuación, tomáronse diversas mostras analíticas, emendáronse as incidencias detectadas e adoptáronse diversas medidas a fin de resolvelas.

No que atinxe ás obras de acometida de saneamento nunha rúa de Navia, que motivaron a solicitude de información á Consellería de Cultura e Turismo, se coñeceu que se producira unha renuncia a continuar coa tramitación da licenza de obras. No relativo á problemática da vivenda da rúa Severino Cobas, a Concelleira delegada de Medio Ambiente e Vida Saudable ditou resolución no procedemento de orde de execución.

- Nigrán: Practicáronse diferentes actuacións por parte do concello no tempo de tramitación desta queixa a fin de emendar os puntos de vertido e Augas de Galicia efectuou inspeccións de verificación posteriormente.
- Baiona: Emendáronse os puntos de vertido e efectuáronse varias inspeccións de verificación polo persoal técnico dese Concello.

-Q/1981/19

Se tramitou unha queixa de oficio sobre contaminación acústica e limpeza viaria no entorno da rúa Vista nas inmediacións da rúa San Andrés e Cordelería da cidade da Coruña. Froito da investigación, tivemos coñecemento dos dispositivos especiais de reforzo e das moitas intervencións da Policía Local na zona do conflito e que dende o ano 2017 se está a intervenir na procura de acadar a compatibilidade entre o ocio nocturno e o dereito a descansar nos domicilios dos residentes. Cómpre agardar que se mellore o resultado de cantas actuacións se están a practicar de xeito que no futuro se minimize a problemática.

-Q/4274/19

Se tramitou unha queixa de oficio sobre contaminación acústica e limpeza viaria no casco vello da cidade de Ourense. O concello remitiu informe sobre os expedientes de reposición da legalidade urbanística incoados aos establecementos que estaban a exercer sen a licenza urbanística municipal correspondente, así como das diferentes actuacións que estaba levando a cabo a fin de garantir a compatibilidade entre os dereitos individuais e colectivos da cidadanía co desenvolvemento das actividades económicas de ditos locais.



Tamén informou dos controis de horarios de peche, comprobacións de infraccións en materia de actividade e ruídos, prevención de actos vandálicos e actas de infracción nos establecementos, efectuadas pola Policía Local logo das inspeccións que levaron a cabo.

Finalmente, soubemos tamén que se ditara unha providencia a fin de que se inspeccionara polo persoal técnico dese concello os equipamentos dos locais do núcleo histórico e, no seu caso, se incoaran os procedementos sancionadores.

-Q/4515/20 a Q/4518/20

Afondando nas liñas estratéxicas da categoría de dereitos humanos de terceira xeración e co obxectivo de poñer en valor o dereito ao medio ambiente, iniciouse unha investigación de oficio no ámbito das catro deputacións provinciais en materia de residuos.

No caso da Deputación de Ourense préstase o servizo de recollida de residuos por delegación de 72 concellos da provincia. Puidemos coñecer a través do informe de colaboración remitido polo órgano provincial, que atenden a 72 concellos en réxime de competencia delegada no que atinxe ás fraccións de RSU no contexto da situación demográfica rural que lles afecta. Así mesmo, e polo que respecta á necesidade de acadar un aumento na cantidade de residuos a recoller separadamente, quedamos informados dos programas de información, formación e sensibilización que veñen acometendo a fin de reducir a cantidade de lixo xerado, á vez que se aumenta o reciclado, e nomeadamente, do plan piloto de recollida da fracción de materia orgánica no lixo de grandes produtores no ámbito da planta de compostaxe situada na provincia. Finalmente, soubemos do relativo á compostaxe doméstica e aos plans que veñen desenvolvendo dende 2009 instalando composteiros e proporcionando formación ás persoas usuarias.

No caso da Deputación Provincial de Lugo, ao incorporar á investigación de oficio o informe que o órgano remitiu sobre as actuacións efectuadas dende o Servizo de Medio Ambiente, nomeadamente a través do “Proxecto de optimización da xestión de residuos nos concellos da provincia de Lugo”, pola súa importancia nun territorio con dispersión poboacional así como dos cursos de formación, seminarios e demais actividades que imparten sobre a materia, e a liña de axudas previstas no “Plan Único” para renovación e compra de equipamento pola colaboración que esa Deputación presta aos concellos da provincia, e coñecendo que veñen colaborando co órgano autonómico con competencias en Medio



Ambiente sobre o desenvolvemento das actuacións no marco do Plan de Xestión de Residuos Urbanos de Galicia 2010-2022, conclúese a investigación.

A Deputación Provincial de Pontevedra remitiu informe detallando as accións do Plan de tratamento de residuos REVITALIZA, pola colaboración que prestan aos 44 concellos adheridos a fin de que se podan cumprir os obxectivos fixados polo marco normativo de aplicación en canto ás porcentaxes de residuos municipais en condicións de ser reutilizados, nomeadamente no que atinxe ao tratamento da fracción orgánica por medio da compostaxe individual ou comunitaria. Así mesmo das subvencións, campañas de comunicación para a concienciación da cidadanía, estudos e proxectos con financiación europea que veñen desenvolvendo e das accións desenvolvidas por esa Deputación no marco das estratexias para a consecución dos 17 Obxectivos de Desenvolvemento Sostible (ODS) da ONU.

Finalmente, á Deputación Provincial de A Coruña, valorado o informe remitido no curso da investigación, desde esta Valedoría formulóuselle unha suxestión na liña de que valorara a conveniencia de que na vindeira convocatoria do Plan Provincial de Cooperación aos servizos municipais, se contemplara que unha porcentaxe da súa dotación económica sexa destinada polos concellos a investimentos que contribúan a acadar os obxectivos en vigor en materia de residuos urbanos así como que unha vez dispoña da enquisa actualizada sobre Infraestruturas e Equipamentos Locais (EIEL) dos municipios da provincia, logo da súa análise, considerara a conveniencia de promover accións de información, formación e sensibilización da cidadanía que contribúan a propiciar o cumprimento dos obxectivos en materia de residuos.

AREA DE EDUCACIÓN

-Q/2516/19

Na data do 29 de maio de 2019, iniciouse nesta institución unha actuación de oficio, en aplicación do disposto no artigo 16 da Lei 6/1984, de 5 de xuño, da Valedora do Pobo, tras ter coñecemento de reclamacións e queixas dos representantes legais de alumnos do CEE María Mariño, en A Coruña en relación coa situación e xestión do comedor escolar do centro de educación especial.

En concreto, solicitamos da Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional que nos facilitase información, no ámbito das súas competencias, sobre as comprobacións realizadas en relación cos feitos sinalados, no caso de confirmarse; sobre as medidas que se adoptaron ou se adoptarían, no caso de confirmarse as denuncias dos



representantes legais dos alumnos; e sobre as demais circunstancias que se considerasen relevantes para a completa valoración do obxecto da queixa.

En resposta ao escrito remitido, na data do 15 de outubro rexistrouse o informe da consellería que sinalaba que se viñan de adxudicar recentemente as obras necesarias para a instalación dunha cociña e dun espazo de comedor nas dependencias propias do centro educativo, co obxectivo de dissociar a realización do servizo do sistema no que se viña prestando ata agora.

Preveíase que a execución das obras rematase no mes de decembro deste ano, de xeito que se esperaba que ao longo do mes de xaneiro do ano 2020 se incorporase unha cociñeira, mentres se contrataban en paralelo os servizos de nutrición e dietética.

O informe da Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional lamentou o atraso co que se emitiu o informe que derivou, segundo indicaban, das eventualidades xurdidas durante o procedemento de licitación das obras, provocadas pola renuncia de dous licitadores.

AREA DE INCLUSIÓN SOCIAL

-Q/1002/19

Iniciouse como consecuencia dunha noticia en relación coa desatención a persoas con dependencia nas xornadas festivas. Sinalaba que non foron atendidos polo servizo de axuda no fogar. Son damnificados, din, dos “continuos incumprimentos” por parte da empresa encargada da asistencia en Santiago de Compostela. Tres familias denunciaron que a empresa concesionaria os deixou “na estacada”, tendo en casa usuarios de grao III (grandes dependentes).

Solicitamos do concello que facilitara información. O concello remitiu un pormenorizado informe das traballadoras sociais responsables do servizo.

Parecía existir unha práctica xeral por parte da empresa contratista de xestionar a exoneración dos servizo nos días festivos, o que non debería suceder, e ademais a xestión e confirmación desas exoneracións se facía por vía telefónica, o que tampouco debería suceder. As exoneracións non deberían concretarse por iniciativa da empresa, senón unicamente por iniciativa dos usuarios ou as súas familias, e deberían constar por escrito.



De novo dirixímonos ao concello, que remitiu un informe complementario. O ente local compartiu a valoración realizada no referente a que calquera suspensión do servizo debe constar por escrito e indicou que tal cousa foi requirida ás empresas adxudicatarias.

- Q/1378 a 1386/19

Refírense a situación económica e social de diferentes persoas que regresaron de Venezuela. Os seus casos foron transmitidos por unha asociación como urxentes.

Os primeiros referíanse á falta de resolución e cobro de pensións non contributivas. Nalgún caso coñecemos que as mesmas xa se resolveran positivamente e se notificarían en breve. Nun non se cumpría o requisito dos 10 anos de residencia legal en España.

As persoas que tiveran pensións de Venezuela, pero non as cobraban dende hai tempo, non tiñan acceso ás pensións non contributivas, salvo que renunciases oficialmente ao dereito de cobro da pensión venezolana. Porén, posteriormente o novo tipo de cambio levou a que o importe oficial das pensións de Venezuela fora moi baixo, o que permitiu acceder ás prestacións españolas.

Previamente a valedora dirixiuse á ministra de Traballo, Migracións e Seguridade Social para reclamar unha actuación urxente para definir o marco que abordara a grave situación que padecían as persoas afectadas pola continuada falta de pagamento por parte de Venezuela das pensións ás que teñen dereito. O criterio da institución era que debería procurarse a xeneralización das solucións resoltas polos órganos xurisdicionais, co fin de que non sexan precisos longos procedementos para cobrar as prestacións.

Con posterioridade o Instituto Nacional da Seguridade Social habilitou unha solución que permitiu conceder o complemento a mínimos dos pensionistas mediante o recoñecemento dun novo valor máis realista da moeda venezolana. Era previsible que iso se estendera ás prestacións que xestiona ou condiciona o Estado.

Noutros casos tratábase de diferentes prestacións, como as pensións asistenciais por anciandade para españoles de orixe retornados, que se conceden aos españois de orixe residentes en países onde a precariedade do sistema de protección social xustifica a prestación por necesidade cando retornan a España. Debe acreditarse dereito a unha pensión de xubilación na súa modalidade non contributiva, salvo o referido aos períodos de residencia en territorio español. A competencia é do Estado.



Algún suposto referíase á falta de cumprimento da sentenza que recoñecía a prestación; porén, co curso da queixa coñecemos que a administración se comprometera ao pago.

Noutros casos reclamábase a atención á dependencia. Coñecemos que xa se resolvera o servizo de axuda no fogar, que despois prestaría o concello.

-Q/1730/19

Iniciouse actuación de oficio referente á longa espera para praza residencial nun centro de atención a persoas con TEA.

Como conclusión da investigación formulamos unha recomendación á Consellería de Política Social (que con urxencia se facilite o servizo aprobado hai tempo mediante PIA, posto que se atopa moi retrasado, a pesar de afectar a un gran dependente e por tanto ter preferencia legal na atención; e que con carácter xeral se revisen os criterios para a oferta de prazas de atención especializada para persoas con diversidade funcional cognitiva, de tal forma que se adapte ás necesidades cambiantes nas diferentes zonas e con iso se evite o desarraigo das persoas).

Ao formular a recomendación indicamos que se comprobou que a efectividade do servizo aprobado atopábase moi retrasada. O afectado estaba á espera da praza concedida dende hai dous anos, e iso a pasar de que tratábase dunha persoa co grao III de dependencia recoñecida e por tanto debe ter preferencia (art. 3 q) da Lei de Dependencia). Sucedía debido á falta de prazas públicas ou concertadas.

A demanda non se axustaba ás necesidades, o que facía que as esperas foran moi prolongadas, mesmo cando estase nas listas co número un e o ámbito xeográfico da solicitude é toda a comunidade.

En diferentes ocasións coñecemos problemas similares derivados da gran dificultade de acceder a unha praza do sistema de dependencia cando se trata de atencións especializadas para persoas con diversidade funcional cognitiva. Esa dificultade basease na falta de aparición de vacantes e no inadecuados dos criterios xerais do sistema de dependencia para dotalas e así atender ás necesidades específicas destas persoas. Trátase de persoas novas, polo que a única posibilidade de acceso a centros especializados próximos que eviten o desarraigo é que cada certo tempo se produza un axuste das prazas, xeralmente concertadas con asociacións de defensa dos seus dereitos, ás necesidades cambiantes. Porén, parece aplicarse o mesmo criterio que no resto dos centros do sistema, que maioritariamente atenden a persoas de elevada idade e con mais vacantes.



A consellería respondeu que “ditouse resolución de adxudicación de praza a ... na Residencia de discapacitados ...”. Así pois, a consellería aceptou a recomendación e xa lle deu cumprimento, posto que o afectado xa contaba con praza residencial.

-Q/2105/19

Iniciamos actuación de oficio para coñecer a xestión das visitas nos centros residencias para persoas con dependencia.

A Convención Internacional sobre Dereitos das Persoas con Discapacidade trouxo grandes novidades no tratamento da capacidade. Rexeitase o desfasado modelo “asistencial” ou “médico” e asúmese o novo modelo “social” ou “de dereitos humanos”. Iso tradúcese no descarte do anterior “modelo de substitución” na toma de decisións e a súa substitución por un novo modelo baseado no complemento ou a asistencia á persoa con discapacidade en razón das súas circunstancias persoais, o que denominamos “modelo de apoio”. O art. 12 da Convención implica a implantación de apoios ou adaptacións que permitan o exercicio da capacidade xurídica de todas as persoas, despois de analizar as súas circunstancias individuais e con iso determinar as medidas de conservación da capacidade que deben aplicarse.

Ademais, o libre exercicio das capacidades de elección ou de autodeterminarse cos apoios precisados en cada caso resulta unha condición indispensable para o cumprimento doutros moitos obxectivos da Convención, en especial o respecto á dignidade das persoas con discapacidade (art. 3.a). Tamén encontra unha clara relación co principio de igualdade e coa prohibición da discriminación (art. 4.1) e co principio de participación e inclusión plena e efectiva na sociedade (art. 3.c).

Resulta necesaria a individualización das medidas para o complemento da capacidade da persoa e para que reciba os apoios que precise.

Constátase un importante avance coa aprobación do Real Decreto Legislativo 1/2013, do 29 de novembro, polo que se aproba o Texto Refundido da Lei xeral de dereitos das persoas con discapacidade e da súa inclusión social, que sinala como obxectivos da lei (art. 1), entre outros, a promoción da autonomía persoal e da vida independente, e como os seus principios (art. 3), a autonomía individual, incluída a liberdade de tomar as propias decisións, e a independencia das persoas.



O art. 6 do RDL establece o seguinte: 1. O exercicio dos dereitos das persoas con discapacidade realizarase de acordo co principio de liberdade na toma de decisións. 2. As persoas con discapacidade teñen dereito á libre toma de decisións, para o cal a información e o consentimento deberán efectuarse en formatos adecuados e de acordo coas circunstancias persoais, seguindo as regras marcadas polo principio de deseño universal para todas as persoas, de maneira que lles resulten accesibles e comprensibles. En todo caso, deberanse ter en conta as circunstancias persoais do individuo, a súa capacidade para tomar o tipo de decisión en concreto e asegurar a prestación de apoio para a toma de decisións.

Nesta liña renovadora encontramos a Sentencia do Tribunal Supremo do 29 de setembro de 2009, do Pleno, que aborda a incapacidade e a interpretación das normas vixentes á luz da Convención sobre os Dereitos das Persoas con Discapacidade, asinada o 13 de decembro de 2006 e ratificada por España o 23 de novembro de 2007. Aborda se, como consecuencia da entrada en vigor desta Convención, debe considerarse contraria á mesma a normativa relativa á incapacitación como medida de protección das persoas incapaces, e sinala o seguinte: “A incapacitación, ao igual que a minoría de idade, non cambia para nada a titularidade dos dereitos fundamentais, aínda que si que determina a súa forma de exercicio. De aquí que deba evitarse unha regulación abstracta e ríxida da situación xurídica do discapacitado (...). Unha medida de protección como a incapacitación, independentemente do nome co que finalmente o lexislador acorde identificala, soamente ten xustificación con relación á protección da persoa”. O sistema de protección establecido no Código Civil segue por tanto vixente, aínda que coa lectura que se propón: «1.º Que se teña sempre en conta que o incapaz segue sendo titular dos seus dereitos fundamentais e que a incapacitación é só unha forma de protección. 2.º A incapacitación non é unha medida discriminatoria porque a situación merecedora da protección ten características específicas e propias. Estamos falando dunha persoa cuxas facultades intelectivas e volitivas non lle permiten exercer os seus dereitos como persoa porque lle impiden autogobernarse. Por tanto non se trata dun sistema de protección da familia, senón única e exclusivamente da persoa afectada.» Todo iso se cumpre neste caso a partir duns feitos que se manteñen inalterables en casación e que resultan determinantes para que se aplique a curatela, reinterpretada á luz da citada Convención, dende un modelo de apoio e de asistencia e o principio do superior interese da persoa con discapacidade, que, mantendo a personalidade, require un complemento da súa capacidade, precisamente para protexer a súa personalidade, en palabras da propia Convención”.



Diso dedúcese, polo que respecta ao obxecto da presente actuación de oficio, que non deben producirse limitacións das visitas a persoas residentes en centros de atención á dependencia sen habilitación xudicial expresa e clara. E que cando xurdan dúbidas respecto do que resulta aplicable en cada caso debería darse conta ao Ministerio Fiscal para a promoción e o establecemento das medidas de protección que procedan e para de garantir a adecuada decisión sobre as visitas e o súa único condicionamento polas correspondentes medidas xudiciais.

Polo informado pola consellería competente coñecemos que, no relativo ás persoas con plena capacidade, estas deciden sobre as visitas que desexan recibir. Efectivamente, a consellería subliña que “en todos os casos e como norma estrutural” se fai respectar escrupulosamente a capacidade de decidir das persoas sen medidas xudiciais que afecten á súa capacidade -“persoas coas capacidades cognitivas preservadas”, sinala-. Por tanto, as visitas prodúcense en réxime aberto e sen limitacións ou condicionantes, aínda que procurando que non interrompan o normal funcionamento dos centros -por exemplo, nas comidas-, o que resulta lóxico e proporcionado.

A consellería tamén sinalou que “nos supostos de persoas con gardador/a de feito sen incapacitación legal atendemos ao que nos indica o seu/súa gardador/a de feito”, e non se nos ten dado o caso de valorar un réxime de visitas, ou non visitas, abusivas por parte de ningún/ha gardador/a de feito”. Neste punto é onde poden producirse situacións de risco para os dereitos das persoas con plena capacidade de obrar ou sen medidas xudiciais de apoio para o seu exercicio. En calquera caso, debe prevalecer a primeira indicación da consellería, isto é, que respéctase escrupulosamente a capacidade de decisión das persoas sen medidas xudiciais que afecten a súa capacidade, por enriba da decisión do gardador ou gardadora de feito. E aínda que a consellería sinala que non constan situacións de conflito, en especial por restricións abusivas por parte da persoa gardadora de feito, calquera situación de posible conflito debería resolverse a favor da capacidade de decisión da persoa residente, sen prexuízo da posibilidade que asiste aos gardadores ou gardadoras de feito, e mesmo aos servizos da residencia, de comunicala ao Ministerio Fiscal, tal e como sinala o informe.

Nos supostos de persoas con medidas xudiciais de apoio para o exercicio da capacidade (o que no informe se sinala como “situación de incapacidade legal”) estase ao que indican os representantes legais. Nestes casos debe terse unha prevención: aterse ao que sinalen as concretas medidas xudiciais que condicionan o exercicio da capacidade de obrar. E no caso de situacións de conflito ou de posible vulneración de dereitos no relativo ao réxime de visitas, as persoas ás que se negue a visita ou mesmo os servizos do centro residencial



poderían promover a intervención do Ministerio Fiscal, como sinalamos para o anterior caso.

Así pois, se as persoas teñen plena capacidade de obrar deben ser elas as que decidan sobre todo o que lles afecta en calquera esfera, o que inclúe, como é lóxico, a elección das súas visitas no centro. O feito de que exista un familiar ou persoa de referencia (gardador ou gardadora de feito) non pode influír no exercicio da plena capacidade xurídica e de obrar ao respecto do que tratamos. Iso sen prexuízo de que, como sinalamos, se dea traslado ao Ministerio Fiscal das situacións de discapacidade cognitiva que requiran o exame correspondente e no seu caso o establecemento das medidas de apoio ou condicionantes do exercicio da capacidade. E para as persoas con medidas xudiciais que afecten a súa capacidade, non deberían admitirse limitacións de visitas sen habilitación xudicial, e nos casos nos que xurdan dúbidas debería darse conta ao Ministerio Fiscal para garantir que as condicións son acordes coas medidas adoptadas para cada caso.

-Q/2310/19

Iniciouse unha actuación de oficio tras ter coñecemento do retraso da valoración dun bebé con síndrome de Down. Unha noticia da prensa sinalaba que un bebé con síndrome de Down leva sete meses esperando pola valoración de discapacidade. Integrantes da asociación Xuntos denuncian que "aínda non foi valorado".

A Asociación de Síndrome de Down "Xuntos" advertiu de que "as listas de espera son excesivas" e que hai casos sangüentos de afectados por esta demora, como o dun bebé de sete meses de Sanxenxo con síndrome de Down que "aínda non foi valorado". "Co cal non ten recoñecido ningún dereito e non lle poden conceder as axudas á dependencia", advertiron portavoces da entidade.

Ante iso requirimos información á Consellería de Política Social, que nola remitiu. A consellería trasladaba a información coñecida con ocasión de anteriores queixas sobre a evolución e situación actual das valoracións de discapacidade na área de Pontevedra. Pero non se aclaraba a situación individual que se menciona na noticia.

Postos en contacto coa asociación mencionada na queixa, nela comunicaron que o neno xa tiña valoración, pero non se dera ata hai pouco, no momento en que cumpriu un ano. Ao parecer o equipo ten o criterio de non valorar aos nenos/as nesas circunstancias ata que compren un ano. Porén, tal cousa non parece corresponderse co previsto na normativa que a propia consellería cita (supostos de urxencia: ...menores de 18 anos), nin tampouco parece coincidir co que fan o resto dos equipos de valoración de Galicia, segundo o expresado pola asociación.



Por outra banda a asociación tamén sinalou que a valoración recibida foi do 0%, o que tampouco comprendía. Con esa valoración negativa comprometíase a atención temperá do neno e doutros que puideran atoparse na mesma situación no futuro. Os pais promoveron un recurso contra a valoración.

Polo sinalado requirimos da consellería que con urxencia facilitara información complementaria sobre os extremos mencionados. A consellería rectificou o criterio do anterior equipo de valoración e realizou unha nova valoración na que outorgou o 33% de discapacidade con carácter provisional por un ano. Ao tempo recoñeceu o erro da espera para a valoración de menores con síndrome de Down ata que cumbran o ano de idade. Concluimos que a consellería rectificou os dous motivos de queixa.

-Q/2724/19

Iniciouse actuación de oficio pola situación dunha persoa que padece distintas enfermidades que lle dificultan a mobilidade. O portal do seu edificio ten unhas escaleiras na entrada que dificultan o seu acceso, polo que non pode saír da súa casa desde hai tempo. A comunidade de veciños négase a pagar as obras que facilitarían o acceso do portal e o concello tampouco as autoriza.

Despois da actuación o Concello de Narón requiriu á comunidade do edificio que procedera a realizar os traballos, obras e axustes necesarios para solucionar o problema.

-Q/4273/19

Iniciouse unha actuación de oficio como consecuencia das noticias aparecidas en diferentes medios de comunicación galegos en relación co falecemento de persoas maiores en soidade. Solicitamos información da Consellería de Política Social e da FEGAMP.

Unha das consecuencias máis alarmantes da soidade non desexada é o falecemento en soidade e o achegamento dos falecidos despois dun tempo mais ou menos prolongado, como sucedeu nos casos mencionados nos medios.

O enfoque desta problemática debe enmarcarse no tratamento integral da soidade non desexada e na atención integral das persoas maiores a través de moi diferentes ferramentas, como o sistema de dependencia, os programas de envellecemento activo, a atención na contorna habitual, a mobilidade, o acompañamento, e outras moitas.



Ao respecto do aspecto central da actuación de oficio a Consellería de Política Social subliñou que é consciente de que a soidade non desexada é un grave problema que afecta a unha importante porcentaxe de persoas maiores residentes en Galicia e que pode producir consecuencias prexudiciais de consideración. Para abordala aprobou a estratexia galega sobre envellecemento activo, coa que pretendía enfocar as políticas no ámbito dos maiores mediante diferentes liñas estratéxicas, obxectivos e actuacións dende 2016 ata 2020.

Como medio idóneo para o tratamento do problema a consellería destaca o servizo de tele asistencia, “especialmente indicado para aquelas persoas que atopándose en situación de risco, viven soas ou pasan moito tempo soas”. O servizo comezou a funcionar hai tempo e na actualidade tamén ofrécese como un dos propios do sistema de autonomía persoal e atención á dependencia. Consiste nunha liña telefónica de mans libres que actívase mediante un botón ante calquera continxencia para a atención inmediata e permanente a través dun centro especializado. O servizo conta con complementos como o denominado sempre contigo, “destinado a aquelas persoas ás que lles sexa identificado polos servizos sociais unha situación de potencial vulnerabilidade por vivir solos e carecer dun entorno de apoio da familia ou na veciñanza”. Nestes casos prográmanse chamadas para ter un seguimento específico con apoio psico social. Ademais, o novo servizo de tele asistencia avanzada, que comezará en 2020, prestarase en formato de reloxo e incorporará a tele asistencia móbil e a xeo localización, o que permitirá, entre outras cousas, detectar a ausencia prolongada de movemento, e unha nova *app* permitirá a familiares, profesionais sanitarios e servizos sociais o seguimento en tempo real das persoas usuarias, co que se facilitará “a detección dos falecementos daquelas persoas que viven soas”.

A consellería engade que para 2020 está prevista a elaboración dun informe, en colaboración coa FEGAMP, que incluírá, entre outros aspectos relacionados coa soidade non desexada, un Censo de Persoas Maiores que Viven Soas en Galicia, que entre outras cousas pretende dimensionar e analizar polo miúdo a situación. Con posterioridade elaborárase unha Estratexia de prevención e atención á soidade non desexada en Galicia para o tratamento xeral desta realidade, en colaboración tamén coa FEGAMP, co Goberno e o terceiro sector.

Pola súa banda a FEGAMP puxo de relevo a maior incidencia da soidade non desexada no medio urbano, debido fundamentalmente á ausencia de redes de apoio familiar e/ou veciñal. Esta realidade fai necesario aplicar no medio urbano estratexias e ferramentas de maior calado para combater os efectos negativos da soidade non desexada.



Ademais a FEGAMP incidiu no papel que deben xogar as entidades locais na elaboración das estratexias e na execución das súas ferramentas. Efectivamente, a configuración e execución de cada unha das ferramentas sinaladas debera ter en conta a directa participación dos concellos nelas, especialmente dos servizos sociais comunitarios. Por esa razón a FEGAMP puxo especial énfase en que todas as estratexias e ferramentas deben atoparse debidamente financiadas para que podan ser postas en marcha de xeito adecuado polas administracións locais. Ao respecto sinalou dúbidas respecto da elaboración do censo e o papel que xogarán as entidades locais nel.

Respecto das obxeccións tanto metodolóxicas como financeiras da FEGAMG a Consellería de Política Social subliñou que o informe sobre soidade non desexada, que entre outras cousas planificará o censo, e mesmo a Estratexia de prevención e atención á soidade non desexada en Galicia, realizaranse en colaboración coa FEGAMP, polo que o previsible é que en todos eles se teñan moi presentes as consideracións dos entes provinciais e municipais.

En resumen, a maior incidencia da soidade non desexada apreciase no medio urbano debido á ausencia de redes de apoio familiar e/ou veciñal, o que fai necesario aplicar nel estratexias e ferramentas de máis intensidade para combater os seus efectos negativos. A Consellería de Política Social xa ten en marcha determinados mecanismos para abordar os problemas xerais da soidade non desexada e prevé melloras a curto prazo, en concreto para o próximo ano. No que se refire ao falecemento en soidade e o achegamento dos falecidos despois dun tempo sinala como ferramenta máis axeitada para evitar tales situacións o servizo de tele asistencia, que ademais ten un complemento denominado sempre contigo destinado ás persoas en situación de potencial vulnerabilidade por carecer dun entorno de apoio da familia ou na veciñanza. Nel prográmanse chamadas de seguimento e apoio psico social. Ademais, prevese a mellora do servizo coa tele asistencia avanzada, un reloxo que permitirá, entre outras cousas, detectar a ausencia prolongada de movemento. Unha nova *app* permitirá o seguimento das persoas usuarias e a detección dos falecementos das persoas que viven soas. A consellería tamén realizará un informe xeral sobre a soidade non desexada, elaborará un Censo de Persoas Maiores que Viven Soas en Galicia, e aprobará unha Estratexia de prevención e atención á soidade non desexada en Galicia.

Pola súa banda, as entidades locais deben ter un papel relevante na elaboración e na execución das estratexias e as ferramentas citadas, tal e como reclama a FEGAMG. Neste senso a Consellería de Política Social comprometeuse a dar participación activa a FEGAMP



en todas as súas iniciativas, especialmente nos informes, estratexias e na confección do censo.

Á vista de todo o exposto concluímos que os instrumentos que se mencionan, tanto os actuais como os que se anuncian para o próximo ano, permitirán mellorar a situación actual posta de releve nos medios de comunicación. En concreto permitirán dimensionar de forma adecuada e útil o problema que tratamos e identificar e poñer en marcha as ferramentas para o seu tratamento. Neste senso serán especialmente útiles a Estratexia de prevención e atención á soidade non desexada en Galicia e o Censo de Persoas Maiores que Viven Soas en Galicia. A colaboración coas entidades locais para a elaboración e posta en práctica do anterior permitirá dispoñer de información actualizada sobre as persoas maiores que viven soas e non son usuarias habituais dos servizos sociais, pero sen embargo precisan de atención por medio de ferramentas adecuadas. Estas serán, fundamentalmente, o servizo de tele asistencia e as melloras que se anuncian nese servizo, que permitirán un seguimento máis intensivo das incidencias que afecten ás persoas identificadas como vulnerables. Co anterior pode mellorar a asistencia precisa para a efectividade do dereito das persoas maiores á permanencia na súa contorna.

Q/5674/19

Iniciouse unha actuación de oficio para coñecer o funcionamento da residencia DomusVI de Barreiro, Vigo, con prazas concertadas e privadas. Tratouse dunha visita ás residencias de atención ás persoas maiores e/ou con dependencia, unha iniciativa que preténdese estender a outras residencias no futuro.

Entre outras cousas na visita apreciouse que algúns dos residentes que permanecían en cadeiras de rodas tiñan suxeicións e que nalgún caso comentaron que desexaban o auxilio dalgún membro do persoal.

Dada a especial relevancia que iso ten na garantía dos dereitos das persoas residentes solicitamos a colaboración informativa da dirección para coñecer a forma de proceder por parte da residencia á hora de aplicar as suxeicións e de xestionar as demandas das persoas afectadas polas mesmas. A dirección da residencia respondeu.

Da información dedúcese que as suxeicións prescribíense por profesionais médicos en función das circunstancias das persoas residentes, rexístranse na súa historia médica e son revisadas periodicamente. O anterior significa que a medida se prescribe por persoal cualificado e se atopa suxeita ao correspondente control deontolóxico.



No relativo á intervención dos afectados e as súas familias indícase que con carácter previo se informa ao residente e a familia sobre a necesidade, e se facilita un formulario de consentimento informado que debe asinar o familiar de referencia.

O informe tamén detalla os servizos e rutinas aplicadas ás persoas con suxeicións.

-Q/5967 a 5972/19

Iniciáronse actuacións de oficio como consecuencia dos retrasos das valoracións de discapacidade nas diferentes localidades.

A través de numerosas queixas coñecemos os retrasos das valoracións ou revisións da discapacidade, en especial nalgunha localidade. Despois de confirmalos formulamos diferentes recomendacións á consellería para que resolvera sobre cada caso, e con carácter xeral tamén recomendamos que se executaran as medidas anunciadas para resolver os retrasos e se comprobara que as medidas corrixiron a situación.

O anterior ano coñecemos medidas de ampla incidencia na tramitación das solicitudes de valoración de discapacidade, polo que entendemos que as recomendacións relativas ao problema xeral estaban a cumprirse, aínda que se atopaba pendente a confirmación da efectividade das medidas.

Descoñecemos o estado actual da situación en cada unha das localidades nas que se fan as valoracións. Solicitamos información sobre o estado das listas de agarda para valorar as discapacidades nas diferentes localidades (A Coruña (Q/5966/19), Lugo (Q/5967/19), Ourense (Q/5968/19), Pontevedra (Q/5969/18), Santiago (Q/5970/19), Ferrol (Q/5971/19) e Vigo (Q/5972/19); sobre os tempos de espera actuais en cada unha delas, ou ao menos a data das solicitudes que están a resolverse na actualidade, de tal forma que se coñezan as esperas; sobre as previsións de mellora dos tempos de agarda; e sobre as demais circunstancias relevantes. Na finalización do presente informe aínda non temos a resposta.

-Q/6022/19

Iniciouse unha actuación de oficio como consecuencia da reunión mantida con COGAMI e outras entidades de defensa das persoas con discapacidade. Na reunión as entidades sinalaron como unha das carencias evidentes en materia de accesibilidade a que se atopan nas estacións de servizo cando a recarga de combustible ten que facela o propio usuario, como cada vez é mais común.



Ao respecto solicitamos a colaboración informativa da entidade que agrupa as estacións de servizo automatizadas para coñecer a situación de accesibilidade desas estacións e as medidas previstas para facer accesibles as estacións e o servizo nos casos en que aínda non o é. Indicamos o carácter esencial do servizo para todas as persoas, tamén para as persoas con discapacidade. Ao peche do informe aínda non temos a resposta.

AREA DE SANIDADE

-Q/4582/19

Esta institución tivo coñecemento por un artigo dun xornal que un cidadán con obesidade mórbida e 330 quilos de peso, non tiña aceso ao tratamento de cirurxía que precisaba porque non se dispoñía dos materiais necesarios para levar a cabo a devandita intervención por mor do seu peso. Iniciouse unha investigación de oficio o 14 de outubro de 2019 e solicitouse informe á Consellería de Sanidade. No devandito informe a consellería especifica que se garantirá a realización das actuacións necesarias para o tratamento na área sanitaria do paciente, incluíndo a posibilidade de traslado até os hospitais de referencia que precise. Tamén se garantirá realizar as accións que sexan necesarias para realizar o seguimento da súa patoloxía de obesidade mórbida.

Confírmannos que dende o Complexo Hospitalario de referencia enviouse un equipo sanitario ao domicilio da persoa para a revisión da súa situación clínica. Polo anterior, concluíuse a actuación.

-Q/4604/20

Esta institución tivo coñecemento por diferentes noticias publicadas en distintos medios de comunicación do falecemento dun cidadán durante as festas na honra da Virxe do Rosario en O Sixto pertencente ó concello de Dozón, sito na comarca do Deza tras alertar aos servizos de emerxencia extrahospitalaria que tardaron 46 minutos en prestar a asistencia sanitaria debida, segundo a información facilitada nos devanditos medios.

Solicitouse informe á Administración Sanitaria, remitindo o día 17 de outubro un escrito preliminar no que se especifica que por orde da Secretaría Xeral da Consellería de Sanidade, canalizada a través da Subdirección Xeral de Inspección, Auditoría e Acreditación de Servizos Sanitarios o 16 de outubro de 2019, ínstase a realización de actuacións de comprobación sobre as circunstancias concorrentes na demanda de asistencia sanitaria extrahospitalaria na madrugada do día 13 ao 14 de outubro de 2019 ás 3.15 h a fin de



esclarecer os feitos acontecidos, quedando a espera do resultado das citadas actuacións ao peche do exercicio 2019.

AREA DE XUSTIZA

-Q/2992/19

Iniciouse unha actuación de oficio como consecuencia da posible dilación indebida nun procedemento no Xulgado do Social nº 3 de A Coruña.

Na información remitida polo xulgado analízanse tres aspectos da queixa. Sobre a tramitación do procedemento indícase que tras a presentación dunha demanda en materia de prestación de seguridade social o 20 de decembro de 2017, incoouse o procedemento e acordouse a admisión a trámite da demanda por decreto de xaneiro de 2018, acordando, segundo motiva o decreto, dado o voluminoso número de asuntos pendentes, así como a entrada tamén en número relevante de asuntos urxentes e preferentes que acomodar na axenda, quedar á espera do sinalamento para o efecto de facilitar a xestión da axenda de sinalamentos.

Por dilixencia de ordenación do 7 de xuño de 2019 acordouse sinalar a celebración do xuízo para o día 15 de decembro de 2021.

Sobre as razóns do lapso temporal ata a data en que se acordou a celebración do xuízo (decembro de 2021) se argumenta a situación do órgano motivada pola elevada entrada de asuntos durante anos. O xulgado do Social número 3 da Coruña, tal e como se apreciou en recente visita de inspección do CGPJ, tivo unha entrada de asuntos que ven superando manifestamente desde hai anos os indicadores que o CGPJ considera como carga razoable ou asumible que pode atender un órgano do social como o presente. En concreto, no ano 2016 a entrada en proporción ao módulo foi de 181%, no ano 2017 dun 193%, no ano 2018 dun 137% e no primeiro trimestre do ano 2019 dun 160%. Esta situación, que vense producindo desde hai anos (desde moito antes do ano 2016), xerou unha pendencia no órgano que a data 31 de marzo de 2019 ascendía a 1829 asuntos declarativos e 119 execucións, cando o módulo de entrada anual, isto é, o que se considera que pode absorber un órgano desta tipoloxía ao longo dun ano enteiro son 800 asuntos en total, incluíndo execucións.

Sobre a xestión da axenda de sinalizacións, na data 10 de maio de 2019 efectuouse neste órgano visita de inspección pola unidade inspectora social do CGPJ e indicouse que debía



procederse ao sinalamento da totalidade dos asuntos da modalidade de procedementos ordinarios e de seguridade social (que non teñen legalmente atribuída preferencia nin urxencia na súa tramitación) que estaban á espera do sinalamento, aínda cando a data dos actos de conciliación e xuízo fóra a ser afastada no tempo por razóns de axenda.

En cumprimento da devandita instrución, procedeuse ao sinalamento dos devanditos procedementos.

A xestión da axenda a tan curto prazo, aínda que pode ter beneficios, resulta complexa, pola dificultade de xestionar unha axenda a tres e catro anos, tendo que terse en conta ademais dos criterios concretos establecidos no artigo 182 LAC (días de dispoñibilidade de sala, duración aproximada da vista, complexidade do asunto, natureza do mesmo, que sexa urxente ou non, preferente ou non, etc.), toda unha serie de incidencias que inflúen na axenda e que obrigan ao xestionarse a tan longo prazo a deixar ocos libres para recolocar asuntos cronoloxicamente anteriores que se poden ir suspendendo por razóns diversas, entre outras por motivos procesuais de diversa índole -por coincidencia de sinalamentos dos profesionais que interveñen, enfermidade dos mesmos, por non resultar positiva a citación da parte demandada, etc., ocos que tamén han de deixarse para a entrada de asuntos urxentes e preferentes para os que deben existir ocos bastantes na axenda para o efecto de darlles resposta en prazos acordes á urxencia prevista legalmente para a súa tramitación.

Poden mesmo producirse situacións máis extraordinarias e de máis difícil previsión como a pasada folga dos funcionarios da administración de xustiza que tivo lugar no ano 2018 cunha duración de tres meses e que provocou a suspensión dun elevadísimo número de procedementos que tamén tiveron que ser recolocados na axenda.

No relativo á modalidade procesual do procedemento obxecto da queixa, a lei non lle atribúe nin urxencia nin preferencia na súa tramitación, fronte a outras moitas demandas ás que a lei si o fai (por exemplo en materia de conflitos colectivos, tutela de dereitos fundamentais, modificación substancial das condicións laborais, mobilidade xeográfica, vacacións, conciliación da vida familiar, impugnación de convenios colectivos, materia electoral, etc.) e que por tanto han de sinalarse con anterioridade e reservarse para as que vaian entrando os oportunos ocos na axenda.

En conclusión, o tempo transcorrido entre a demanda e a data acordada para a celebración do xuízo ven esencialmente provocada pola situación do órgano, pola elevada entrada que excede manifestamente dos indicadores de entrada do CGPJ e a consecuente pendencia existente, situación que afecta a todas as demandas da mesma tipoloxía e que se estende en xeral á situación dos xulgados do social nesta localidade. Situación que, en parecer de



quen subscribe o informe, unicamente pode liquidarse de forma eficaz mediante o incremento do persoal de xuíces, a través da creación de máis xulgados ou da dotación de xuíces de reforzo, o que foi proposto polo servizo de inspección, segundo foi recentemente notificado a ese xulgado polo devandito servizo, estando ese órgano á espera do que poida acordarse polas institucións competentes para decidir sobre ditas medidas de reforzo ou sobre a creación de novas unidades xudiciais.

En definitiva, o problema dos xulgados do social ten natureza estrutural e debe ser abordado desde medidas extraordinarias, mesmo a creación de máis xulgados.

-Q/4403/19 a Q/4409/19

As actuacións de oficio referenciadas abríronse cos Colexios de Avogados de Ferrol, A Coruña, Santiago de Compostela, Pontevedra, Vigo, Ourense e Lugo, respectivamente, por mor da atribución de avogados de oficio en procedementos de familia con menores.

As investigacións concluíron formulándolle aos Colexios de Avogados citados as respectivas recomendacións no sentido de designar o mesmo Letrado/a que será o que asista á mesma persoa en todos os procedementos de familia: medidas provisionais, medidas coetáneas, demanda de separación ou divorcio, recursos de apelación, execucións de títulos xudiciais, incidentes de execución, modificación de medidas definitivas e mesmo procedementos penais derivados de delitos, procedementos como falta de pagamento de pensións, abandono de menores e outros delitos relacionados, excepto os que finalmente resulten da competencia dos Xulgados de Violencia sobre a muller, en cuxo caso resultarán de aplicación as disposicións específicas ao respecto.

Esta medida se entendeu como beneficiosa dado que se garante un mais efectivo exercicio do dereito de defensa e non existe disposición legal que o impida nunha interpretación integradora.

As correspondentes resolucións foron aceptadas por todos os colexios, estando pendente a resposta do Colexio de Avogados de Vigo no momento de peche do informe.

-Q/4426/19 a Q/4432/19

As actuacións de oficio arriba referenciadas tramitáronse desde a área de Xustiza pero o ámbito material da nosa investigación atinxe á falta de cursos de formación e especialización en igualdade, en particular, en perspectiva de xénero e violencia de xénero,



dado que desde a reforma da LOPJ, os devanditos cursos son obrigatorios tanto para o acceso á carreira xudicial como para a especialización nas distintas ordes xurisdicionais: civil, penal, contencioso-administrativo, social e mercantil.

Ante iso requirimos informes dos Colexios de Avogados de Ferrol, A Coruña, Santiago de Compostela, Pontevedra, Vigo, Ourense e Lugo, respectivamente.

Á vista do contido das queixas de oficio e da documentación achegada, cómpre facer as seguintes consideracións. O acceso á xustiza é un dereito humano e un elemento esencial do Estado de Dereito e do correcto funcionamento da democracia. Por iso, nas Estratexias de Desenvolvemento Sustentable de Nacións Unidas (Axenda 2030) contéplase, como un dos seus 17 obxectivos de desenvolvemento sustentable, o de “promover o Estado de Dereito nos planos nacional e internacional e garantir a igualdade de acceso á xustiza para todos”.

Aínda que o acceso á xustiza pode presentar dificultades para calquera persoa, aínda é máis difícil para as mulleres. Os estereotipos de xénero son o factor máis relevante causante desa desigualdade: non valorar obxectivamente o testemuño dunha muller baseándose en que tardou en denunciar, na súa maneira de comportarse, ou na imposibilidade de recrear os feitos ao detalle; atribuír ás mulleres o papel estereotipado de coidadoras e aos homes o de provedores de recursos; non contratar ou despedir a unha traballadora por razón do seu embarazo, maternidade ou, máis amplamente, por atoparse en idade fértil; descoñecer a situación real de vulnerabilidade dunha muller en situación de discriminación múltiple.

A Recomendación Xeral 33 do Comité para a eliminación de todas as formas de discriminación da muller destaca que os estereotipos e os prexuízos de xénero no sistema xudicial teñen consecuencias de gran alcance para o pleno goce dos dereitos humanos das mulleres. Poden impedir o acceso á xustiza en todas as esferas da lei e poden afectar particularmente as mulleres vítimas e superviventes da violencia. Os estereotipos distorsionan as percepcións e dan lugar a decisións baseadas en crenzas preconcebidas e mitos, en lugar de feitos, o cal supón unha quebra da obxectividade e imparcialidade da xustiza.

Tamén o Consello de Europa recomenda eliminar o impacto nocivo dos estereotipos de xénero na toma de decisións no ámbito xudicial no Plan de Acción para fortalecer a independencia e a imparcialidade xudicial 2016-2021, e na Estratexia de igualdade de xénero do Consello de Europa 2018-2023. Un dos seus seis obxectivos estratéxicos é garantir o acceso igualitario das mulleres á xustiza, o que implica recursos xurídicos



efectivos, un xuízo xusto, a igualdade de acceso aos tribunais e o dereito a asistencia e representación letrada.

Para alcanzar esa finalidade de erradicar os estereotipos de xénero do axuízamento, a capacitación da totalidade dos operadores xurídicos eríxese nun alicerce esencial. A Recomendación Xeral 33 da CEDAW especificamente recomenda aplicar medidas de fomento da capacidade para xuíces, fiscais, avogados e funcionarios encargados de facer cumprir a lei sobre a aplicación dos instrumentos xurídicos internacionais relacionados cos dereitos humanos, incluída a Convención para a eliminación de todas as formas de discriminación da muller de Nacións Unidas (Nova York, 1979) e a xurisprudencia establecida polo Comité, e sobre a aplicación de leis que prohiban a discriminación contra a muller.

Especificamente no ámbito da violencia de xénero, o Convenio do Consello de Europa sobre prevención e loita contra a violencia contra a muller e a violencia doméstica, feito en Istambul o 11 de maio de 2011, e ratificado por España (BOE/BOE de 06/06/2014), impón no seu artigo 15 a formación adecuada dos profesionais pertinentes que traten con vítimas ou autores de todos os actos de violencia incluídos no ámbito de aplicación do Convenio, en materia de prevención e detección da devandita violencia, igualdade entre mulleres e homes, necesidades e dereitos das vítimas, así como sobre a maneira de previr a vitimización secundaria. Temos que precisar que o ámbito de aplicación do Convenio é máis extenso que o ámbito de aplicación da Lei Orgánica 1/2004, do 28 de decembro, de medidas de protección integral contra a violencia de xénero.

Baixo este marco, o Pacto de Estado contra a Violencia de Xénero (Documento refundido Congreso + Senado de 13/05/2019) establece, entre as súas medidas, introducir formación continua anual dirixida á Carreira Xudicial, impartida polo Consello Xeral do Poder Xudicial, que inclúa perspectiva de xénero e transversalidade. Na súa aplicación, a Lei Orgánica 5/2018, do 28 de decembro, deu nova redacción ao artigo 312.3 da Lei Orgánica do Poder Xudicial, establecendo que para acceder ás probas selectivas ou de especialización será preciso acreditar participar en actividades de formación continua con perspectiva de xénero.

Igualmente o Pacto de Estado contempla, como outra das súas medidas, a de propoñer ao *Consejo General de la Abogacía Española* que impulse para todos os seus colexiados/as e en todos os Colexios de Avogados de España, a homoxeneización dunha formación de calidade en dereito antidiscriminatorio, que inclúa perspectiva de xénero e transversalidade.



Como conclusión de todo o anterior formuláronse aos Colexios de Avogados citados as respectivas recomendacións co seguinte teor literal:

1 -Manter os esforzos realizados por ese Colexio en orde a formar en violencia de xénero aos avogados e avogadas, en especial da quenda especializada de violencia de xénero; e ampliar a formación a todos aqueles avogados e avogadas que actúan en procesos de violencia de xénero segundo a violencia de xénero está definida no Convenio de Istambul (cuxo concepto é máis amplo que o da lexislación española).

2 -Impulsar para todos os seus colexiados/as unha formación de calidade en dereito antidiscriminatorio, que inclúa perspectiva de xénero e transversalidade, a través de actividades de formación interdisciplinares que abarquen todas as ramas do Dereito.

As recomendacións formuladas aos Colexios de Avogados foron integramente aceptadas por todos eles.

-Q/4433/19

Esta actuación de oficio iniciouse para ter coñecemento do protocolo médico-forense de valoración urxente do risco de violencia de xénero que están a aplicar no Instituto de Medicina Legal de Galicia, solicitando que remitiran copia do mesmo. Pechada xa a anualidade obxecto deste informe pero con inescindible conexión coa nosa investigación de oficio, o 6 de febreiro de 2020 solicitamos os datos, en número e dende a fecha da implantación, das veces que os Xulgados exclusivos e os de Instrución solicitaron a valoración do risco, segundo o establecido no protocolo.

No informe achegado polo Imelga sinálase o seguinte:

“Nosso rexistro informático non nos permite acceder ós datos concretos que vostede solicita no seu escrito de 7 de febreiro, xa que este recolle e contabiliza a actividade pericial, sen discriminar o órgano de procedencia, que aínda que ese rexistro a para cada asunto concreto, non é accesible para a análise de datos, salvo a revisión individual de todos os casos, algo materialmente imposible de levar a cabo.

Os datos que se poden achegar desde o Instituto de Medicina Legal de Galicia, en relación coa valoración de violencia de xénero, son cifras relativas ao número de pericias realizadas desa natureza. Estes datos non teñen necesariamente ate que corresponder co número de



casos ou o número de procedementos contabilizados dese le outros organismos, dado que un mesmo caso pode incluír unha ou varias pericias.

Unha vez aclarado o anterior, a diferenciación entre a valoración das lesións psicofísicas consecuencia de violencia de xénero e a valoración integral desa violencia, realízase a partir de 2015. A partir do ano 2017, as cifras reflicten u n aumento das pericias de valoración integral de violencia de xénero, sen un aumento significativo do número total de pericias realizadas neste ámbito.

AÑO	VALORACIÓN DE LESIONES	VALORACIÓN INTEGRAL	TOTAL DE PERICIAS EN VIOLENCIA DE GÉNERO	% VALORACIÓN DE LESIONES	% VALORACIÓN INTEGRAL
2015	913	181	1094	83,45%	16,54%
2016	1144	207	1351	84,67%	15,32%
2017	1070	298	1368	78,21%	21,78%
2018	1059	310	1369	77,35%	22,64%

Non podemos contar coas cifras do 2019 xa que nestes momentos nos atopamos cun cambio do sistema informático de xestión”

Tras a investigación realizada, resulta que, tras dúas peticións de informe ao organismo correspondente, IMELGA, relativas especificamente aos protocolos empregados e valoracións de risco realizadas, o instituto non está en disposición de facilitar os datos concretos solicitados, reflectindo nas súas estatísticas unicamente os relativos a valoracións de lesións e integrais realizadas, de maneira que, por iso, estimamos de indubidable importancia coñecer o emprego, por parte dos correspondentes operadores, dunha das ferramentas que pode resultar máis útil, sobre todo nos momentos iniciais dos procedementos, para implementar as necesarias medidas cautelares, por medio do computo dos datos separadamente, malia recoñecendo que a utilización da devandita posibilidade, das valoracións de risco, por parte do IMELGA dependerá das peticións cursadas respecto diso polas autoridades competentes.



-Q/4434/19 e Q74435/19

Estas actuacións de oficio abríronse ante a Delegación do Goberno en Galicia e a Garda Civil, en relación cos protocolos de actuación para a valoración do risco de violencia sobre a muller, así como de actuación e coordinación coas demais forzas e corpos de seguridade, avogados e ordes xurisdicionais, incluídos os establecidos para a implantación de ordes de protección.

Achegouse a información solicitada no marco da colaboración institucional con ese órgano estatutario, xunto a un Anexo 1, no que se relacionan os Protocolos Estatais e Autonómicos en materia de violencia sobre a muller.

Ademais destes Protocolos, se manifesta no informe que existen os seguintes órganos de coordinación a nivel provincial:

- Comisións provinciais técnicas para a coordinación en materia de violencia de xénero, constituídas nas catre Subdelegacións do Goberno en Galicia.
- Comisións provinciais de violencia de xénero das Audiencias Provinciais, nas que participan as Subdelegacións do Goberno.

Así mesmo o informe salienta que distintos municipios incorporaron o seu Corpo de Policía Local ao sistema VioGén co fin de reforzar a protección de vítimas de violencia de xénero, producíndose un importante incremento de solicitudes de adhesión neste ano 2019, expedientes que se atopan en tramitación, con carácter previo á firma do Convenio entre a Secretaría de Estado de Seguridade do Ministerio de Interior e o correspondente concello (municipios adscritos enumerados no Anexo II).

Remítese tamén un informe actualizado dos datos estatísticos de violencia de xénero no que se especifican:

- As mulleres vítimas mortais contabilizadas desde o ano 2003.
- As menores vítimas mortais desde o ano 2013.
- O número de mulleres integradas no sistema VioGén, en España e na Comunidade Autónoma de Galicia.
- As denuncias por violencia de xénero desde o ano 2013, segundo fontes do Consello Xeral do Poder Xudicial.
- Ordes de protección.
- As chamadas ao 016.



- As mulleres vítimas de violencia de xénero perceptoras da Renda Activa de Inserción. As axudas percibidas con arranxo ao art. 27 da Lei orgánica 1/2004.
- As axudas por cambio de residencia.
- As concesións de autorización de residencia temporal e traballo por circunstancias extraordinarias de mulleres estranxeiras vítimas de violencia e das súas fillas/vos menores e/ou con discapacidade.
- Os casos activos VioGén en Galicia (por localidade de residencia da vítima). As usuarias de Atempo.
- Os dispositivos de control telemático.

ANEXO I

PROTOCOLOS ESTATAIS:

-Instrución 4/2019, da Secretaría de Estado de Seguridade, pala que se establece un novo protocolo para a valoración policial do nivel de risco de violencia de xénero (Lei orgánica 1/2004), a xestión da seguridade das vítimas e seguimento dos casos a través do sistema de seguimento integral dos casos de violencia de xénero (sistema VioGén).

-Instrución 7/2019, da Secretaría de Estado de Seguridade, sobre incorporación nos atestados por violencia de xénero de dilixencia de situación administrativa da vítima estranxeira en situación irregular.

-Protocolo para a implantación da orde de protección das vítimas de violencia doméstica (Comisión de seguimento da implantación da orde de protección das vítimas de violencia doméstica - 2003).

-Protocolo de actuación das Forzas e Corpos de Seguridade e de coordinación cos órganos xudiciais para a protección das vítimas de violencia doméstica e de xénero (Aprobado pola Comisión Técnica da Comisión Nacional de Coordinación da Policía Xudicial o 28 de xuño de 2005, tras adaptarse o anterior -Protocolo ás modificacións da LO 1/2004, de Medidas de Protección Integral contra a Violencia de Xénero).

-Protocolo de actuación e coordinación de Forzas e Corpos de Seguridade do Estado e avogados e avogadas ante a violencia de xénero regulada na LO 1/2004, de medidas de protección integral contra a violencia de xénero (2007).



-Protocolo de actuación do sistema de seguimento por medios telemáticos do cumprimento das medidas e penas de afastamento en materia de violencia de xénero (11/10/2013).

-Protocolo de actuación no ámbito penal do sistema de seguimento por medios telemáticos do cumprimento das medidas e penas de afastamento en materia de violencia de xénero (19/10/2015).

Trámites para a incorporación e interacción de Policía Local ao Sistema VioGén (2018).

-Protocolo de Colaboración e coordinación entre as Forzas e Corpos de Seguridade do Estado e os Corpos da Policía Local para a protección das vítimas de Violencia Doméstica e de Xénero (13/03/ 2006).

-Modelo de convenio entre o Ministerio do Interior e o Concello de XXXX para a incorporación dos carpos de policía locais ao "sistema de seguimento integral dos casos de violencia de xénero" (2019).

-Protocolo en materia de violencia de xénero para a coordinación de actuacións e a cooperación entre a Xefatura Superior de Policía de Galicia e a Unidade do CNP adscrita á Comunidade Autónoma de Galicia do 26 de outubro 2015.

-Protocolo de derivación entre as comunidades autónomas para a coordinación das súas redes de centros de acollida para as mulleres vítimas da violencia de xénero e dos seus filias e filias, aprobado por acordo da Conferencia Sectorial de Igualdade do 21 de xullo de 2014.

-Acordo entre o Ministerio de Xustiza, o Ministerio do Interior, o Ministerio de Traballo e Inmigración, o Ministerio de Sanidade, Política Social e Igualdade, o Consello Xeral do Poder Xudicial e o Ministerio Fiscal para a implantación do Protocolo Marco de protección das vítimas de trata de seres humanos do 28 de outubro de 2011.

-Protocolo común para a actuación sanitaria ante a Violencia de Xénero. Ministerio de Sanidade, Servizos Sociais e Igualdade, 2012

PROTOCOLOS AUTONÓMICOS:

-Protocolo de coordinación e cooperación institucional fronte á violencia de xénero na Comunidade Autónoma de Galicia aprobado polo Observatorio Galega da Violencia de Xénero o 20 de marzo de 2018.



-Protocolo de colaboración entre a Secretaría Xeral da Igualdade e a Federación Galega de Municipios e Provincias (FEGAMP) para establecer unha rede de entidades locais en contra da violencia de xénero e realizar outras accións de sensibilización social en contra da violencia de xénero do 12 de setembro de 2012.

-Protocolo de actuación institucional sobre adopción de medidas de prevención, investigación e tratamento ás mulleres vítimas de trata con fins de explotación sexual. Aprobado o 28 de marzo de 2012.

ANEXO II

PROVINCIA DA CORUÑA

Integrados plenamente: Arteixo, Cambre, Oleiros.

En proceso de revisión ou que solicitasen a súa incorporación: A Coruña, A Laracha, Ames, A Pobra do Caramiñal, As Pontes, Cerceda, Rianxo, Santiago, Tea e Vimianzo.

PROVINCIA DE LUGO

Integrados plenamente: Burela, Ribadeo, Vilalba.

En proceso de revisión ou que solicitasen a súa incorporación: Viveiro.

PROVINCIA DE OURENSE

Integrados plenamente: Carballiño, O Barco, Ourense.

En proceso de revisión ou que solicitasen a súa incorporación: Barbadás, Verín, Xinzo.

PROVINCIA DE PONTEVEDRA

Integrados plenamente: Bueu, Caldas de reis, Marín, O Grave, Pontevedra, Porriño, Redondela, Salceda de Caselas, Sanxenxo, Vigo, Vilagarcía.

En proceso de revisión ou que solicitasen a súa incorporación: Lalín

-Q/4436/19

Esta actuación abriuse ante Comisario Xefe da Unidade da Xefatura de Policía Autonómica de Galicia solicitando información sobre os protocolos de actuación para a valoración do



risco de violencia sobre a muller, así como de actuación e coordinación coas demais forzas e corpos de seguridade, avogados e ordes xurisdicionais, incluídos os establecidos para a implantación de ordes de protección.

No informe comunícase que o 26 de outubro de 2015 en Madrid, por parte do por entón Ministro do Interior e do Conselleiro de Presidencia da Xunta de Galicia, asinouse o "Protocolo de colaboración en materia de violencia de xénero para a coordinación de actuacións e a cooperación entre a Xefatura Superior de Policía de Galicia e a Unidade de Policía Nacional Adscrita á Comunidade Autónoma de Galicia", o cal se xunta, polo que a Unidade de Policía Adscrita incorporábase ao "sistema de seguimento integral dos casos de violencia de xénero".

Neste acordo de colaboración, establecíanse as pautas polas que a Unidade Adscrita comezaría a asumir funcións relacionadas coa violencia de xénero, en colaboración e coordinación coa Xefatura Superior de Policía de Galicia, precisando as tarefas policiais a desenvolver.

Este protocolo, na súa cláusula primeira, establece que a Unidade Adscrita nos municipios de Santiago de Compostela, A Coruña, Lugo, Ourense, Pontevedra e Vigo, con ocasión de eventuais episodios dos que, por distintos medios tivese coñecemento, realizará a xestión das medidas urxentes de atención e apoio social, calquera outras medidas urxentes de prevención previstas no art. 13 da LECrim, comunicación e traslado á respectiva unidade especializada de familia e muller da Unidade Orgánica de Policía Nacional que corresponda e, colaborará na xestión e execución das medidas de protección vinculadas aos municipios citados, así como a avaliación dos distintos niveis de risco, confeccionando os informes oportunos, conforme porcentaxes que xestionarán as diferentes unidades de familia e muller de Policía Nacional.

Acórdase para Santiago de Compostela a asignación, a esta Unidade Adscrita, dun 20% a un 25% das vítimas totais na cidade, para A Coruña acordouse dun 18% a un 20%, en Lugo dun 10% a un 15%, en Ourense, Pontevedra, Vigo e Redondela dun 15% a un 18%, respectivamente.

Na mencionada cláusula primeira do protocolo, especificase que se colaborará na xestión e execución das distintas medidas de protección vinculadas aos concellos citados, así como na avaliación dos distintos niveis de risco confeccionando os informes oportunos, das que se exclúen expresamente, para esta Unidade, as medidas de risco extremo.



Igualmente os servizos de prevención de 24 horas desta Unidade, colaborarán coordinados a través das súas respectivas Salas de Operacións, na protección das vítimas de violencia de xénero que teñan encomendadas.

Independentemente ás medidas urxentes sinaladas, as unidades de protección de vítimas de violencia de xénero da Unidade, realizan as súas funcións conforme ao "Protocolo para a valoración policial do nivel de risco de violencia de xénero (nos supostos da LO. 1/2004 do 28 de decembro), de xestión da seguridade das vítimas e seguimento dos casos a través do sistema de seguimento integral dos casos de violencia de xénero (sistema VIOXEN)".

No protocolo VIOXEN, regúlase a articulación das medidas policiais de protección a mulleres vítimas de violencia de xénero, e no seu caso menores ao seu cargo. Igualmente regúlanse os protocolos de comunicación ás Autoridades Xudiciais e Fiscais, así como a coordinación, especialmente en materia de seguridade, cos diferentes servizos sociais e asistenciais.

Tras a investigación realizada, especificamente no ámbito da violencia de xénero, cabe destacar o Convenio do Consello de Europa sobre prevención e loita contra a violencia contra a muller e a violencia doméstica, feito en Istambul o 11 de maio de 2011, e ratificado por España (BOE de 06/06/2014), impón (artigo 15) a formación adecuada dos profesionais pertinentes que traten con vítimas ou autores de todos os actos de violencia incluídos no ámbito de aplicación do Convenio, en materia de prevención e detección da devandita violencia, igualdade entre mulleres e homes, necesidades e dereitos das vítimas, así como sobre a maneira de previr a vitimización secundaria.

Cómpre precisar que o ámbito de aplicación do Convenio é máis extenso que o ámbito de aplicación da Lei Orgánica 1/2004, do 28 de decembro, de medidas de protección integral contra a violencia de xénero, polo que deben manter e impulsar os esforzos realizados en orde a formar en violencia de xénero, segundo a violencia de xénero está definida no Convenio de Istambul, cuxo concepto é máis amplo que o da lexislación española.

AREA DE CORPORACIÓNS LOCAIS

-Q/1930/19



A través dos medios de comunicación, esta Institución tivo coñecemento desta grave situación:

“Circular por esta vía que une os lugares de Souto e Quintáns, na parroquia de Santa María de Simes en Meaño, converteuse nunha carreira de obstáculos a pesar das obras de ampliación que acaba de acometer o Concello. O motivo é evidente: a estrada ancheouse e os postes da luz non se moveron, polo que quedaron literalmente no medio da calzada. Os veciños denuncian o perigo que supoñen e critican que non se desprazaran os postes antes de ampliar a vía.

Desde a empresa distribuidora de Naturgy en Galicia, Unión Fenosa, aseguran que a normativa é clara e que lle corresponde ao promotor da obra asumir o custe do retranqueo dos 11 postes, máis de 30.000 euros.

A mediados de febreiro enviáronlle o presuposto ao Concello, do que aínda non teñen resposta. E mentres non se dirimen as competencias, os veciños o que urxen é que se solucione o problema.

Mentres se resolve o conflito de competencias, o que compre é abrir ben os ollos e extremar a precaución ao volante se circulan por esta vía.”

Ante a realidade exposta e a súa incidencia na seguridade viaria, temos que lembrar ao Concello de Meaño a competencia que ten atribuída polo artigo 25.2, da Lei 7/1985, de 2 de abril, Reguladora das Bases de Réxime Local, *letras d) Infraestructura viaria y otros equipamientos de su titularidad, e g) Tráfico, estacionamiento de vehículos y movilidad. Transporte colectivo urbano.*

Con baseamento no exposto e motivado e no exercicio da competencia atribuída a esta Institución abriuse de oficio unha queixa que se formulou ante esa administración municipal para que nos informase das medidas adoptadas ou previstas para resolver a grave situación descrita e que afecta á seguridade cidadá e ao normal tráfico pola vía que une os lugares de Souto e Quintáns, do termino municipal de Meaño.

A actuación de oficio abriuse en marzo de 2019 sen que se recibira o informe requirido na data de peche deste informe.

-Q/2729/19

Esta institución iniciou de oficio un expediente de queixa para coñecer os motivos do estado de alerta decretado pola Xunta de Galicia o 24 de xuño *“pola presenza de*



cianobacterias no encoro de A Baxe, desde onde subministra a auga para abastecemento ao Concello de Caldas de Reis”.

En resposta ao requirimento de información practicado, a Directora de Augas de Galicia, achegou unha documentación actualizada sobre o devandito encoro, mediante un dispositivo de memoria que contén o seguinte:

- Nota resumo da situación do encoro de A Baxe e das captacións existentes augas abaixo do 8 de xullo de 2019.
- Estudos de Calidade das augas.
- Información relativa a vertidos.
- Informes elaborados polo Departamento de Explotación.
- Seguimento de actuacións Plan Umia.

Do primeiro documento-resumo, de 8 de xullo de 2019, xúntase unha copia e sublíñanse os seus apartados finais:

“Polo momento, dende Augas de Galicia executáronse actuacións con respecto á conservación e restauración fluvial, ao réxime de explotación da presa, á mellora das infraestruturas de saneamento e depuración, e á intensificación nas labores de detección de puntos de vertido, e séguese a traballar nestas liñas de actuación.”

Neste sentido, é importante incidir na importancia da actuación conxunta de todas as administracións con competencias para tentar dar solución ao problema, principalmente concellos, como competentes en materia de saneamento e depuración, e a Consellería de Medio Rural, como competente para a posta en marcha de medidas relacionadas cos sectores agropecuario e forestal. Tamén resulta importante incidir na formación, información e concienciación cidadá.

Cabe indicar que o pasado 24 de xuño de 2019 activouse o estado de alerta no encoro de Caldas, e polo tanto a mostraxe de cianobacterias e de cianotoxinas pasou a ser con frecuencia semanal. Segundo os resultados de cianotoxinas dispoñibles ata a data de hoxe, non se detectou toxina en ningún deles.”

O informe concluía manifestando a posta a disposición da restante documentación referenciada con anterioridade. Tras esta información concluíuse a actuación de oficio.



AREA DE MENORES

-Q/4543/19

Na data do 10 de outubro de 2019 iniciouse nesta institución unha actuación de oficio, en aplicación do disposto no artigo 16 da Lei 6/1984, de 5 de xuño, da Valedora do Pobo, tras ter coñecemento de determinadas situacións que poderían estar xerando unha falta de adecuada protección aos menores que residen no centro Santo Anxo de Rábade.

Esa información recadouse na visita que foi realizada pola Valedora do Pobo e técnicas da institución ao centro de protección e ao centro educativo público Mestre Xosé Rábade Arias.

O informe da Consellería de Política Social foi rexistrado nesta institución na data do 20 de novembro. Tal como sinala o informe, no día da visita realizouse unha entrevista co director do centro de protección onde se procurou facilitar toda a información solicitada, así como a documentación requirida no referente ao funcionamento do centro. Abordáronse as problemáticas de cada un dos menores así como as dificultades ante episodios de violencia, medidas de seguridade, formas de ingreso dos menores, problemática nos consumos de tóxicos, etc.

No relativo á comunicación entre o centro de protección e o centro escolar, o informe salienta que realízanse reunións de coordinación entre ambos centros e que existe un sistema de comunicados internos diarios que facilita a comunicación entre os dous centros rexistrando as particularidades do día a día. Porén, o propio informe manifesta que se teñen producido reunións da dirección do centro escolar e do centro de protección coa inspección educativa, co obxectivo da posta en común das dificultades que existen en ambos centros en relación ao consumo de tóxicos, e a diverxencia de opinións en canto a súa abordaxe. Sobre esta diverxencia, na data do 22 de novembro solicitamos un informe complementario aclaratorio do sentido e alcance destas diverxencias, tanto ao director do centro educativo como a esa consellería. Estamos á espera de recibir os devanditos informes, así como á información solicitada ao Fiscal Superior de Galicia sobre as últimas catro visitas realizadas polos fiscais da provincia de Lugo ao centro Santo Anxo e os principais problemas que foron detectados no cumprimento dos deberes de protección en relación con estes menores.



Á vista da información recadada na visita e do que se manifesta no informe da Administración, cómpre facer as seguintes consideracións:

O informe da Administración identifica con toda claridade o que parece ser o problema principal na adecuada protección destes menores. Literalmente, o informe indica que *“os menores que ingresan neste centro, cada vez con maior frecuencia presentan trastornos de conduta asociados a consumos de sustancias tóxicas. A maior parte dos menores presentan condutas aditivas de longo percorrido iniciadas a idades moi temperás. Non existe nos menores unha predisposición a iniciar e manter cambios nestas condutas e non presentan conciencia da súa problemática.”* A constatación desta situación supón un risco evidente para outros menores residentes que non presentan patróns de consumo e que conviven, dentro do propio centro, con menores con hábitos de consumo moi consolidados.

O informe apunta tamén a un elemento esencial nesta cuestión: *“Un hábito de consumo consolidado require dun recurso especializado para o seu tratamento, ademais dunha intervención multidisciplinar máis aló do ámbito meramente educativo. Dende o centro de protección coordinan os recursos especializados existentes adecuados ás características particulares de cada menor, especialmente con saúde mental e coa UAD (en adiante Unidad Asistencial de Drogodependencias) dependente de Cruz Vermella. Dende a UAD refiren que a intervención é dunha grande complexidade xa que sen un compromiso e vontade firme para o abandono do consumo non poden intervir de forma efectiva polo que o índice de fracaso é alto.”*

O informe da Administración insiste no traballo continuo no deseño e implantación de diferentes actividades educativas incompatibles co consumo e que promoven un estilo de vida saudable (charlas, obradoiros, saídas de ocio e culturais) así como o traballo continuo na concienciación sobre as consecuencias do consumo de sustancias tóxicas. Estas actividades lévanse a cabo co compromiso da Comisión Educativa e en coordinación cos ETM e outras entidades. O informe enumera unha pluralidade de iniciativas e actividades neste sentido. Porén, os niveis de eficacia nestas actuacións son moi baixos xa que o informe constata que *o índice de fracaso é alto* e que *só algúns dos menores deixaron de consumir durante o seu ingreso no Santo Anxo o que para o centro supuxo un grande éxito*. En realidade, este debería ser o obxectivo irrenunciabile da medida de protección.

Xa que logo, parece necesario desenvolver novas actuacións que fan imprescindible a elaboración de planes individualizados de atención que identifiquen en cada menor a causa dos problemas de conduta que motivaron o seu ingreso no centro, e confirmar ou descartar a concorrencia do consumo de sustancias tóxicas no trastorno de conduta.



Xa que logo, no prazo máis breve posible debería estar determinada a causa do ingreso sobre a base dunha valoración por parte dunha unidade especializada, sexa en saúde mental infanto-xuvenil ou nunha unidade especializada no tratamento de consumos de estupefacientes por menores de idade.

De confirmarse no menor as condutas aditivas como base do trastorno de conduta, debe elaborarse un plan específico de deshabitación con carácter obrigatorio para tratar a toxicomanía do menor que incorpore as medidas terapéuticas, educativas e formativas necesarias, incluída a suspensión dos permisos de saída; a averiguación por parte das forzas e corpos de seguridade das canles de obtención das sustancias; o control dos consumos no interior do centro reforzando cambios en relación aos espazos e tempos dos menores, así como cambios nas carteleiras dos educadores e redución dos tempos de ocio non estruturado aumentando a supervisión dos menores; e, así mesmo, un control estrito das condicións nas que os menores asisten ao centro educativo.

Consideramos imprescindible procesos regulares e periódicos de escoita aos menores por parte dos seus técnicos de referencia nos ETM e que se lles proporcione toda a información sobre a súa situación, transmitíndolles as garantías de que o cese da medida de protección e o impulso aos proxectos persoais, sexan formativos ou laborais, está directamente vinculada a conseguir os obxectivos de deshabitación.

Este obxectivo irrenunciabile nos planes individualizados de atención implica o recurso á autorización xudicial cando sexa preciso, tanto na práctica de rexistros como cambios de medidas ou calquera outra decisión que conforme á lexislación de protección de menores requira tal autorización.

Por todo o anterior, formulouse á Consellería de Política Social a recomendación de que adoptase todas as medidas precisas para que no prazo máis breve posible, calquera menor que ingrese no centro Santo Anxo de Rábade, conte cunha valoración de urxencia que determine a causa do problema de conduta que motivou o seu ingreso, avaliando especialmente a presenza de hábitos de consumo de sustancias tóxicas.

Neste último caso, debe elaborarse no prazo máis breve posible desde o ingreso, un plan individualizado de deshabitación e a implementación das medidas terapéuticas e educativas precisas.

Se considera precisa unha formación especializada en materia de tratamento de problemas vinculados ao consumo de sustancias tóxicas en todo o persoal técnico do centro, de xeito



que contén coas ferramentas necesarias para afrontar as medidas educativas e terapéuticas que lles corresponda, no ámbito das súas competencias.

E tamén recomendouse que por parte da Consellería de Política Social se estableza no Equipo Técnico un plan específico de seguimento para cada menor por parte do seu técnico de referencia, nos termos que se consideren máis adecuados para garantir a comunicación entre os residentes e o ETM.

Na data de peche do informe anual, a Consellería de Política Social non dera resposta á resolución formulada.

AREA DE DEREITOS LINGÜÍSTICOS

-Q/3020/19

Esta queixa iniciouse de oficio ao ter coñecemento de que a dous días de contraer matrimonio civil no Concello de Bergondo, e a pesar de solicitar que os contraentes solicitaran que todo o seu expediente matrimonial fose en lingua castelá, o concello tramitou o expediente exclusivamente en galego. Actuouse, dada a urxencia, a través de chamada telefónica. Unha vez postos en contacto coa Sra. alcaldesa do Concello de Bergondo, atopouse unha solución e acordouse que o expediente matrimonial, incluída a Acta de matrimonio redactaríase en castelán, respectando a opción lingüística manifestada no procedemento.

AREA DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA E GARANTÍA DOS DEREITOS DIXITAIS

-Q/1809/19

Nesta institución iniciouse queixa de oficio como consecuencia, en aplicación do disposto no artigo 16 da Lei 6/1984, de 5 de xuño, da Valedora do Pobo, tras ter coñecemento das dificultades que unha persoa cega se atopou en Santiago de Compostela para localizar unha das paradas dos autobuses de Monbús da liña Santiago de Compostela-Vigo, nas inmediacións da Estación de Ferrocarril.



A persoa afectada, que viaxaba soa, conseguiu acceder aos horarios da liña mencionada por medio do seu dispositivo móbil (páxina web da compañía). Non lle foi posible acceder á localización exacta da parada próxima á estación, que aparecía mencionada con carácter xenérico (Santiago de Compostela-Estación de Ferrocarril). Ao non dispor de localización exacta, tampouco puido activar a xeolocalización para poder seguir as correspondentes indicacións.

Ao acadar a parada en cuestión (Avenida de Lugo, Residencia de estudantes Barroso), non só non existía marquesiña, senón que carecía de sinalización vertical ou horizontal algunha e de marcadores para as persoas con discapacidade visual. Grazas a axuda de varios cidadás, que se puxeron en contacto cos servizos de Monbús en Santiago, conseguiuase confirmar a localización da parada e alertar ao coordinador da presenza nesa parada dunha persoa con deficiencia visual, para que procedera a axudala no acceso ao autocar. Esta situación foi especialmente gravosa para unha persoa cega, que viaxaba soa e só dispuña do apoio dun terminal móbil que manexaba con soltura e cos cartos para o billete a Vigo.

Ante o sucedido, solicitouse informe tanto á Dirección Xeral de Mobilidade da Xunta de Galicia como á Dirección da Compañía Monbús en Galicia. Ambas as dúas entidades deron contestación á petición de información.

O informe remitido pola Dirección Xeral de Mobilidade da Xunta de Galicia recolleu literalmente:

“O 7 de marzo de 2019, recibíuse no rexistro xeral da Xunta de Galicia solicitude de informe da Valedora do Pobo dirixida á Dirección Xeral de Mobilidade pala queixa de oficio tras ter coñecemento das dificultades dunha persoa cega para localizar unha das paradas dos autobuses interurbanos nas inmediacións da Estación de Ferrocarril en Santiago de Compostela.

En relación ao escrito de queixa, infórmase o seguinte:

Tomamos nota das dificultades existentes e, tendo en conta que é unha cuestión que afecta a varios departamentos desta Administración, démoslle traslado, dentro da Dirección Xeral de Mobilidade, á subdirección xeral encargada dos traballos de planificación, para a súa valoración de cara aos novos proxectos que sairán na próxima licitación este ano, así como á Subdirección Xeral de Infraestruturas do Transporte no relativo á carencia de marquesiñas, de sinalización vertical ou horizontal e marcadores para persoas con discapacidade visual, para os efectos de que, se ben é inviable poñelo na totalidade de



puntos de parada existentes na Comunidade Autónoma, se analicen as distintas alternativas que supoñan unha mellora para os/as usuarios/as.

Por outra banda, deuse traslado do escrito de queixa ao departamento tecnolóxico da Xunta de Galicia con respecto ás ferramentas tecnolóxicas que se están a desenvolver para as/os usuarias/os que xa teñen a súa disposición o portal de busca de información dos servizos da rede de transporte público de Galicia, www.bus.gal, na que se están a introducir sucesivas melloras.

A Subdirección Xeral de Infraestruturas do Transporte informou que, no que respecta á falta de refuxio e de sinalización horizontal ou vertical nas paradas situadas no núcleo urbano do Concello de Santiago de Compostela, ao tratarse dun elemento auxiliar ao transporte público, a competencia ao respecto correspóndelle ao Concello de Santiago de Compostela. De acorde co exposto, dámoslle traslado ao Concello de Santiago de Compostela do escrito presentado pala Valedora do Pobo.

Tamén se dará traslado da contestación dos departamentos requiridos sobre as melloras das condicións no acceso aos servizos de transporte de persoas con discapacidade que sexan susceptibles de adoptarse.

En canto á parada en cuestión, que está situada na Avenida de Lugo, indicarlle que o Concello de Santiago de Compostela notificou que se traslada de maneira definitiva, a partir do 25 de marzo de 2019, á parada situada na rúa do Hórreo previa ao cruce coa rúa Santiago León de Caracas (frente á estación do tren)".

Pola súa banda, por medio dos seus representantes xurídicos, a compañía Monbús informou que unha vez analizada a reclamación e dado que sentían moito as molestias causadas á persoa afectada, en canto se tivo coñecemento da problemática exposta que deu orixe a esta incidencia, púxose solución de inmediato.

Era certo que a parada non estaba provista de marquesiña e o sinal vertical antigüa de "parada de bus" tampouco estaba do todo visible. A situación comentouse coa responsable de concesións e autorizacións para darlle solución, indicándolle desde a empresa que existía unha parada ben sinalizada na rúa do Hórreo á altura da escalinata da Estación de tren, a 20 metros do centro de saúde e que podería ser unha opción moito máis completa ao contar con todos os requisitos necesarios para ser paradas de autobús.



Ao ser o Concello de Santiago o que autoriza ou non a utilización de determinadas paradas e, tras a proposta de cambio, recibíuse o visto e praxe para cambiar a parada á proposta pola empresa que facilita o acceso a todos os usuarios do transporte de viaxeiros por estrada, é visible e está ben sinalizada.

Tras a autorización polo Concello de Santiago, cambiouse a páxina web pasando a realizarse a parada na nova localización.

Tras a investigación realizada –na que se avaliou tanto a situación descrita como o exposto nos informes da Xunta de Galicia e da compañía de transporte afectada, dedúcese que a intervención desta institución, requirindo información sobre os feitos, orixinou que se revisara a situación, procedéndose á comprobación do problema e a adoptar as medidas adecuadas para resolvelo. En concreto, procedeuse ao traslado da parada das inmediacións da Estación de Ferrocarril de Santiago de Compostela, cun emprazamento máis apropiado e próximo, visible e ben sinalizado. Ademais se procedeu a incorporar a nova información á páxina web da compañía e se deu traslado ao departamento tecnolóxico da Xunta de Galicia para ter en conta as circunstancias á hora de deseñar novas ferramentas para os usuarios de transporte público. Por último, a Xunta de Galicia deu traslado aos departamentos autonómicos implicados das dificultades que as persoas con discapacidade visual teñen para localizar os puntos exactos das paradas, coa idea de que se valoren de cara aos novos proxectos de licitación.

AREA DE NON DISCRIMINACIÓN POR RAZÓN DE ORIENTACIÓN SEXUAL E IDENTIDADE DE XÉNERO

-Q/5941/19

A institución tivo coñecemento a través dunha noticia de prensa que dous menores foron supostamente agredidas na zona de Carballo por motivo da súa orientación sexual e non formalizaron denuncia.

A lexislación española en materia de protección de testemuñas (Lei Orgánica 19/1994, do 23 de decembro, de protección a testemuñas e peritos en causas criminais) non contén ningún mecanismo específico que permita protexer o dereito á intimidade das persoas no caso de seren denunciadas, testemuñas ou parte nun proceso penal no que teñan a condición de vítima por ser agredidas como consecuencia da súa identidade de xénero e orientación sexual.



A Lei orgánica 19/1994 para dar protección á testemuña esixe un pronunciamento da autoridade xudicial que aprecie perigo grave para a persoa, liberdade e bens, ademais tendo en conta a necesidade de asegurar os principios de contradición e defensa no xuízo oral e tampouco se contempla ningún mecanismo de protección no momento de denunciar os feitos ante as forzas e corpos de seguridade do estado.

Á vista de que este asunto afecta a lexislación estatal, procedemos a trasladar a información para o seu estudo por parte da institución do Defensor del Pueblo.





CAPÍTULO 4

INFORME SOBRE TRANSPARENCIA



CSV: BOPGDSPGKvIG0Fneg3
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

I. INTRODUCCIÓN

A Lei 1/2016, de transparencia e bo goberno, crea dous órganos incardinados na Valedoría do Pobo; un destinado ao control do cumprimento das obrigacións xerais da lei, o Comisionado da Transparencia, e outro para a resolución dos recursos contra as resolucións en materia de acceso á información pública, a Comisión da Transparencia. A citada lei separa as funcións do comisionado e da comisión das propias da Valedoría do Pobo, fundamentalmente coñecer as queixas e dar conta do exercicio das súas funcións ao Parlamento de Galicia por medio dos seus informes ordinarios ou especiais.

Son as actuacións da Comisionada da Transparencia e da Comisión da Transparencia as que tratamos neste Capítulo 4. Ademais, dáse conta do labor da Valedoría relacionada coa transparencia, fundamentalmente a súa publicidade activa ou de oficio. As queixas en materia de transparencia desenvólvense na correspondente área do capítulo 3 deste informe.

A Lei 1/2016 prevé que a Valedoría do Pobo inclúa no seu Informe Anual ao Parlamento de Galicia un epígrafe relativo ao grao de aplicación e cumprimento da lei de transparencia, no cal recollerán, 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.

O mesmo texto legal establece que “a Xunta de Galicia, a través da Comisión Interdepartamental de Información e Avaliación prevista no artigo 31 desta lei, remitiralle á Valedora do Pobo o informe referido no artigo 5”. Neste informe a Xunta debe incluír, “como mínimo, os seguintes aspectos: 1. As estatísticas relativas ao dereito de acceso á información pública, coa inclusión do número de solicitudes presentadas e das porcentaxes dos distintos tipos de resolución a que deron lugar. 2. Os datos sobre a información máis consultada no Portal de transparencia e Goberno aberto e sobre a máis solicitada a través do exercicio do dereito de acceso”. Por esa razón incluímos tamén o texto íntegro do informe da Xunta de Galicia.

II. A VALEDORA DO POBO COMO COMISIONADA DA TRANSPARENCIA

A Comisionada da Transparencia é o órgano independente de control do cumprimento das obrigas comprendidas no Título I da Lei de Transparencia por parte dos suxeitos incluídos no seu ámbito de aplicación. As súas funcións encoméndanse á Valedora do Pobo e son as seguintes:



-Responder ás consultas que, con carácter facultativo, lle sexan formuladas polos suxeitos incluídos no ámbito de aplicación desta lei.

-Adoptar recomendacións para o mellor cumprimento das obrigas legais en materia de transparencia e bo goberno, oída a Comisión da Transparencia.

-Asesorar en materia de transparencia do dereito de acceso á información pública e bo goberno.

-Emitir informe, con carácter previo á súa aprobación, sobre proxectos de lei ou de regulamentos en materia de transparencia e bo goberno, oída a Comisión da Transparencia.

-Efectuar, por iniciativa propia ou por mor de denuncia, requirimentos para a emenda dos incumprimentos que se poidan producir das obrigas establecidas en materia de publicidade activa previstas nesta lei.

-Aqueloutras funcións que lle sexan atribuídas por unha norma legal.

A continuación expoñemos a actividade da Comisionada durante 2019.

1. Consultas

-Obrigas de transparencia das asociacións empresariais constituídas ao amparo da lei 19/1977

As obrigas de publicidade activa afectan ás organizacións empresariais ás que se refire a consulta. Debe realizarse publicidade activa respecto de todas as informacións contidas na normativa básica e autonómica que pola súa natureza resulten aplicables ás entidades privadas que se citan os artigos 3 da lei básica 19/2013 e 3.2 da lei galega 1/2016, entre elas as organizacións empresariais. A información debe facerse nas webs propias, aínda que no caso de entidades de pequenas dimensións a información pode facilitarse a través de entidades nas que se integren ou por mecanismos de colaboración, sempre que a información se poda atopar de forma sinxela. Tamén debe darse conta á Xunta de Galicia dos datos precisos para que o portal de transparencia e goberno aberto poda incluír a información á que a entidade empresarial está obrigada.

A Comisionada da Transparencia controla o cumprimento das obrigas de transparencia que afectan, entre outros, ás organizacións empresariais. Para iso pode efectuar, por iniciativa propia ou por mor de denuncia, requirimentos para a emenda dos



incumprimentos que detecte. No seu informe anual ao Parlamento de Galicia recollerá os requirimentos efectuados para a emenda dos incumprimentos.

Ademais, a lei galega tipifica como infracción grave o incumprimento reiterado das obrigas en materia de transparencia previstas nela, cando se produza un dano manifesto, e como infracción leve o incumprimento das obrigas cando non sexa reiterado e non se produza dano manifesto.

-Obrigas de transparencia activa dunha asociación

Debe realizarse publicidade activa respecto de todas as informacións contidas na normativa básica e autonómica que pola súa natureza resulten aplicables ás entidades privadas que se citan nos artigos 3 da lei básica 19/2013 e 3.2 da lei galega 1/2016.

-Obrigas municipais de publicidade activa dos procedementos de contratación, soldos, bens e orzamentos

O art. 2 da Lei 19/2013, de transparencia, acceso á información pública e bo goberno (LTAIPBG), sinala que “as disposicións deste título (publicidade activa) se aplicarán a: a)... as entidades que integran a Administración Local”. Estes suxeitos publicarán de forma periódica e actualizada a información cuxo coñecemento sexa relevante para garantir a transparencia da súa actividade relacionada co funcionamento e control da actuación pública (art. 5 LTAIPBG).

Entre esa información atópanse os contratos, os bens, os soldos e os orzamentos, cada un da seguinte forma:

Contratos: “Todos os contratos, con indicación do obxecto, duración, o importe de licitación e de adxudicación, o procedemento utilizado para a súa celebración, os instrumentos a través dos que, no seu caso, publicitouse, o número de licitadores participantes no procedemento e a identidade do adxudicatario, así como as modificacións do contrato. Igualmente serán obxecto de publicación as decisións de desistencia e renuncia dos contratos. A publicación da información relativa aos contratos menores poderá realizarse trimestralmente. Así mesmo, publicaranse datos estatísticos sobre a porcentaxe en volume orzamentario de contratos adxudicados a través de cada un dos procedementos previstos na lexislación de contratos do sector público” (art. 8 LTAIPBG).

Porén, debe ter en conta que a publicidade por medio do Portal de Transparencia fai referencia aos contratos formalizados. Pola contra, a publicidade dos procesos de contratación -en curso- se fai polos medios establecidos na normativa sectorial. Nese



ámbito a lei de contratos do sector público prevé no seu art. 63 que os órganos de contratación difundan a través de Internet o seu perfil de contratante, o que inclúe a información e os documentos relativos aos seus contratos para asegurar a transparencia e o acceso do público a todos eses datos. Con carácter xeral deben informar dos medios de contacto (teléfonos, fax, enderezos postal e electrónico), das informacións, dos anuncios, e dos documentos de utilidade na contratación (instrucións, modelos...). E con carácter particular debe incluírse o expediente de contratación (documentación de trámite, anuncios, medios de publicidade, actas da mesa de contratación, identificación dos membros, incidencias do contrato...). O art. 154.7 establece as excepcións. A información publicarase en formatos abertos e reutilizables, é dicir, conforme á Lei 37/2017, de 16 de novembro, de reutilización da información do sector público. A información publicada do perfil do contratante permanecerá accesible durante un período non inferior a 5 anos.

Por tanto, a información relativa aos procesos de contratación debe estar dispoñible nas webs municipais, en concreto no perfil do contratante e co contido sinalado. Porén, o perfil do contratante e o portal de transparencia poden ter enlaces entre si co fin de complementarse no obxectivo común da transparencia e para facilitar as buscas.

Orzamentos: “Os orzamentos, con descrición das principais partidas orzamentarias e información actualizada e comprensible sobre o seu estado de execución e sobre o cumprimento dos obxectivos de estabilidade orzamentaria e sustentabilidade financeira das Administracións Públicas” (art. 8.1.d) LTAIPBG).

Bens: “As Administracións Públicas publicarán a relación dos bens inmoables que sexan da súa propiedade ou sobre os que ostenten algún dereito real” (art. 8.3 LTAIPBG).

Soldos: “As retribucións percibidas anualmente polos altos cargos e máximos responsables das entidades incluídas no ámbito da aplicación deste título. Igualmente, faranse públicas as indemnizacións percibidas, no seu caso, con ocasión do abandono do cargo” (art. 8.1.f)).

-Axudas da Consellería de Economía, Emprego e Industria

O eventual incumprimento ao que se fai referencia é relativo á aplicación das ordes de axudas e por tanto debe ser tratado como tal pola consellería competente, sen prexuízo das posibles impugnacións en vía administrativa ou xudicial que se promovan. Cousa distinta é a análise que poda facer a Comisionada da Transparencia respecto de eventuais denuncias por falta de publicidade activa, que deberían concretarse, e que no seu caso traerían como consecuencia o requirimento de emenda dos incumprimentos, de acordo co previsto no art. 32.3.e) da lei 1/2016, pero non a revisión dos actos que resolveron sobre as axudas convocadas polas ordes da Consellería de Economía, Emprego e Industria.



-Os concellos e a lei 1/2016

Os concellos galegos atópanse obrigados pola lei básica estatal de transparencia, a 19/2013, e no seu caso pola normativa propia, é dicir, as ordenanzas municipais que puideran existir ao respecto. A lei autonómica, a 1/2016, non lles resulta aplicable en todos os aspectos engadidos á normativa básica, salvo no relativo á competencia do órgano autonómico creado para a resolución dos recursos contra as resolucións de acceso á información pública, que é a Comisión da Transparencia, órgano colexiado adscrito á Valedora do Pobo.

2. Reclamacións

-Falta de publicación por parte do Colexio Oficial de Procuradores de Vigo

O colexio non aclarou que cumprira a súa obrigaón de incluír na web a relación e motivación do procedemento para a elaboración dos seus estatutos a partir da aprobación do anteproxecto, co seu obxecto e estado de tramitación, mención da posibilidade de remitir suxestións, e a forma de facelo.

Do incumprimento das obrigaóns tratadas a comisionada só pode deducir as consecuencias correspondentes á falta de publicidade activa, en concreto un requirimento de emenda. Pero non podería pronunciarse sobre as consecuencias xurídicas dese incumprimento respecto do procedemento de aprobación dos estatutos. A súa impugnación e o xuízo sobre a súa adecuada aprobación corresponderían ás administracións intervinientes e, en último termo, aos órganos xurisdiccionais competentes.

En ocasións sucesivas o colexio debería dar cumprimento estrito a previsión incumplida. Con todo, dado que a solicitude do reclamante non se refire ao indicado, e tendo en conta que a publicación extemporánea non tería os efectos que se pretenden, non se realiza requirimento formal ao colexio, aínda que si se lle comunica o que tratamos.

Polo que se refire á reclamación de copia da acta da Xunta Xeral Extraordinaria do Colexio de Procuradores de Vigo do 1 de febreiro de 2019, non é cuestión que deba coñecer a comisionada da transparencia.

-Falta de publicación por parte da Consellería de Medio Ambiente

A reclamación refírese ao convenio de colaboración entre Instituto de Estudos do Territorio, o Concello de Cerdedo-Cotobade e a Federación Galega de Municipios e Provincias, polo que se aproba o pacto pola paisaxe para a protección, xestión e



ordenación da paisaxe nas áreas de especial interese paisaxístico "Meandros do Lérez" e "Serra do Cando".

Requirimos da Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda que informara. Respondeu que o artigo 15 da Lei 1/2016 impón a obriga de remitir para a súa publicación no DOG a relación dos convenios subscritos no cuadrimestre anterior. A consellería publicou no DOG de 6 de xuño de 2019 a resolución do 20 de maio de 2019 pola que se dá publicidade dos convenios de colaboración subscritos durante o primeiro cuadrimestre. O Instituto de Estudos do Territorio fixo o mesmo. Aquela sinala que de conformidade co establecido no artigo 15 da Lei 1/2016, e os artigos 12 e seguintes da Lei 19/2013, están publicados no portal de Transparencia. O Convenio tamén foi remitido ao rexistro de Convenios o 24 de maio de 2019 para a súa publicación no portal de transparencia. O órgano do que depende o rexistro sinalara que a acumulación de traballo e baixa de varios traballadores fixo que existira "certo retraso na publicación do texto íntegro dos convenios no portal de transparencia".

O resto das circunstancias expresadas na reclamación non son de competencia da Comisionada da Transparencia, polo que non puido darse pronunciamento sobre as mesmas.

-Falta de publicidade dos acordos das mesas sectoriais do SERGAS.

Reclamábase a publicidade dos acordos das mesas sectoriais do SERGAS de 2011. Requirimos información da Consellería de Sanidade.

A Lei galega 1/2016, de transparencia e bo goberno, determina que as administracións e entidades públicas rexidas por ela publicarán no ámbito das súas respectivas competencias os acordos ou pactos reguladores das condicións de traballo ou das retribucións e incentivos, así como os convenios colectivos vixentes (artigo 10.k da Lei 1/2016). A reclamación refírese aos acordos acadados na mesa sectorial do SERGAS en 2011. Ese ano deuse a sinatura dun pacto, e de conformidade coa lexislación do emprego público (EBEP), para o xeral coñecemento do seu contido publicouse no DOG nº 89, de 9 de maio de 2011, "de acceso libre e gratuito a calquera persoa". O texto foi publicado tamén nas webs da Conselleira de Sanidade e do SERGAS e "na intranet á que acceden todos os profesionais (tanto fixos como temporais) do organismo".

Por tanto, o acordo é público a través do medio sinalado, fundamentalmente o DOG, que se atopa a disposición. A consellería tamén sinala que entón publicáralo nas webs, pero non sinala que aínda se atopen alí, ou ao menos non especifica o enlace. Así pois,



atópase no DOG, pero posiblemente non nas webs debido a que non se atopa en vigor -a consellería publicou o actual acordo sindical, que substituíu ao de 2011-.

A consellería xustifica adecuadamente o cumprimento do previsto na normativa galega de transparencia en relación coa publicidade activa dos acordos ou pactos reguladores das condicións de traballo ou das retribucións e incentivos, así como os convenios colectivos vixentes (artigo 10 k) da Lei 1/2016).

III. A TRANSPARENCIA DA INSTITUCIÓN DA VALEDORA DO POBO

O art. 3.1.d) da lei galega de transparencia se aplica á Valedora do Pobo “en relación coas súas actividades suxeitas a dereito administrativo e, en todo caso, respecto dos seus actos de persoal e contratación”.

A promoción da transparencia é unha das principais actividades da institución. A web da Valedora do Pobo permite informar de todas as obrigacións legais en materia de transparencia. Nesa web existe un Portal de Transparencia no que se incorpora toda a publicidade activa e vanse engadindo os asuntos de maior relevancia ou consultados máis frecuentemente. Ese é o caso das resolucións (recordatorios de deberes legais, recomendacións e suxestións) e o seu resultado (aceptadas ou rexeitadas), de igual maneira que os documentos, actividades e axenda da valedora. Ademais, todas as resolucións da Comisión da Transparencia foron publicadas na súa web.

A Asociación Transparencia Pública, que aplica un ránking dinámico de transparencia, recoñece a Valedora do Pobo como a defensoría máis transparente de España. A institución foi cualificada desa forma desde a posta en marcha do ránking e segue sendo a máis transparente.

Cuadro DINTRA

POSICIÓN	ENTIDAD	ÍNDICE	PORCENTAJE
1	 Valedora do Pobo Galego	66 de 81 indicadores	81.48%
2	 Ararteko	59 de 81 indicadores	72.84%
3	 Defensor del Pueblo	39 de 81 indicadores	48.15%
4	 Defensor del Pueblo Andaluz	36 de 81 indicadores	44.44%
5	 Síndic de Greuges de Catalunya	32 de 81 indicadores	39.51%
5	 Diputado del Común de Canarias	32 de 81 indicadores	39.51%
7	 Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana	31 de 81 indicadores	38.27%
8	 Justicia de Aragón	30 de 81 indicadores	37.04%
9	 Defensor del Pueblo de Navarra	27 de 81 indicadores	33.33%
10	 Procurador del Común de Castilla y León	20 de 81 indicadores	24.69%



Fonte: DYNTRA

IV. A ACTIVIDADE DA COMISIÓN DA TRANSPARENCIA

1. Datos estatísticos da Comisión da Transparencia

ACTIVIDADE DA COMISIÓN DA TRANSPARENCIA DE GALICIA			
ANO 2019			
Nº SESIÓNS	10		
RECLAMACIÓNS			
PRESENTADAS ano 2019	185		
RESOLTAS	182		
	Expedientes 2018	Expedientes 2019	TOTAL
■ Estimadas	10	71	81
Estimación total	8	36	44
Estimación parcial	1	17	18
Estimación por motivos formais	1	15	16
Estimación para retroacción do expediente	0	3	3
■ Desestimadas	3	28	31
■ Arquivo	3	18	21
Por desistencia	1	10	11
Dilixencia de arquivo	2	5	7
Remisión a órgano competente	0	3	3
■ Inadmitidas	4	45	49
<i>TOTAL</i>	20	162	182
PENDENTES DE RESOLUCIÓN			
23			
EXPEDIENTES SOBRE DEREITO DE ACCESO Á INFORMACIÓN PÚBLICA			
Presentados	5		
Resoltos	5		
RECURSOS EXTRAORDINARIOS DE REVISIÓN			
Presentados	2		
Pendientes	2		
RECURSOS CONTENCIOSO-ADMINISTRATIVOS			
En trámite (dende 2016)	5		
Finalizado por sentenza (STSXG 212/2018)	1		



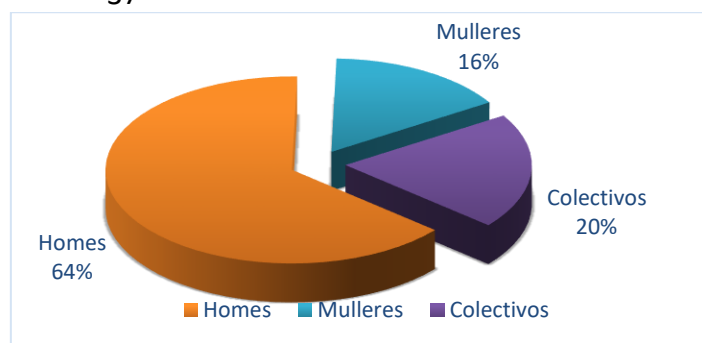
RECLAMACIÓN INADMITIDAS - CAUSAS

• <i>Inadmisión: falta de competencia da Comisión –Art. 116 a) LPAC-</i>	3
• <i>Inadmisión: acto non susceptible de recurso –Art. 116 c) LPAC-</i>	2
• <i>Inadmisión: carencia de fundamento –Art. 116 e) LPAC-</i>	1
• <i>Inadmisión: procedemento administrativo en curso -Disp. Adicional 1ª.1 da Lei 19/2013</i>	1
• <i>Inadmisión: réxime xurídico específico de acceso á información - Disp. Adicional 1ª.2 da Lei 19/2013</i>	17
• <i>Inadmisión por solicitude extemporánea -Art. 20.1 da Lei 19/2013)</i>	7
• <i>Inadmisión por non ser o asunto susceptible de recurso en materia de información pública –Art. 28.1 Lei 1/2016</i>	18
TOTAL	49

Datos sobre as reclamacións **presentadas** en 2019:

RECLAMANTES:

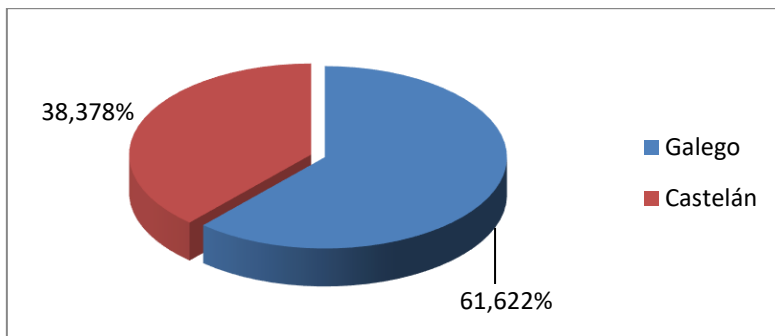
Homes	119
Mulleres	29
Colectivos	37



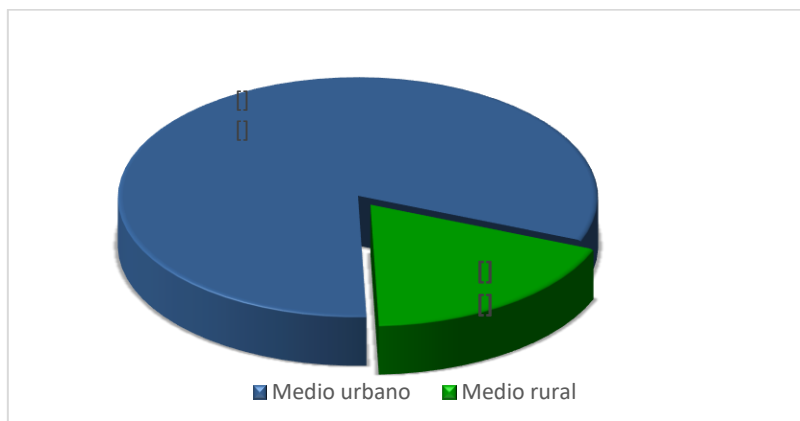
IDIOMA:

Galego	114
Castelán	71

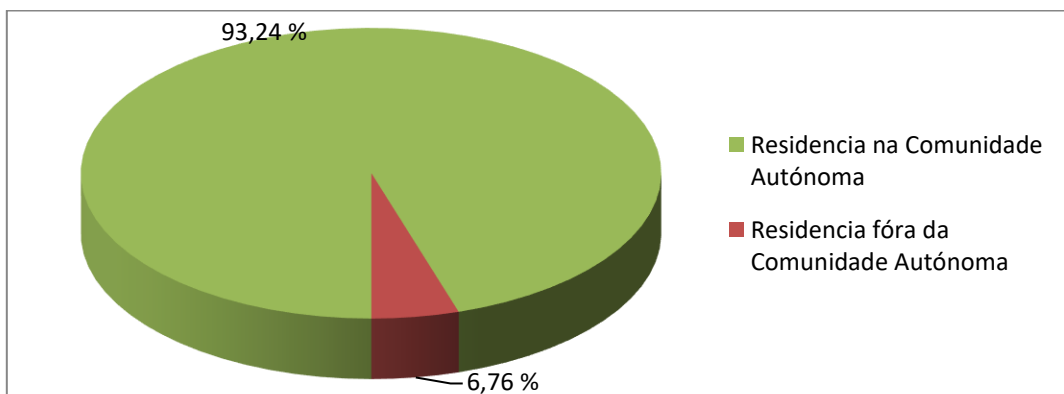



MEDIO DO RECLAMANTE:

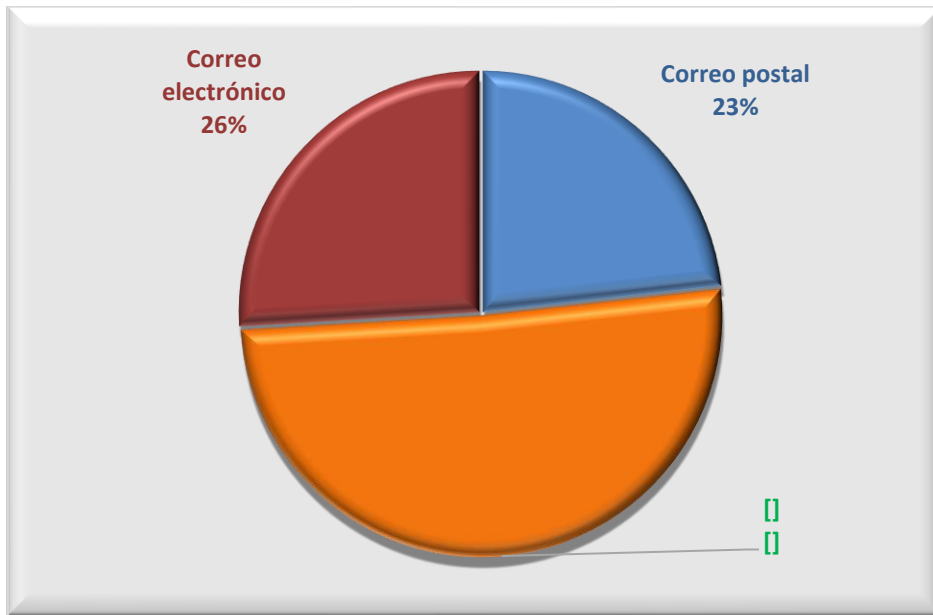
Medio urbano	151
Medio rural	34


PROCEDENCIA TERRITORIAL:

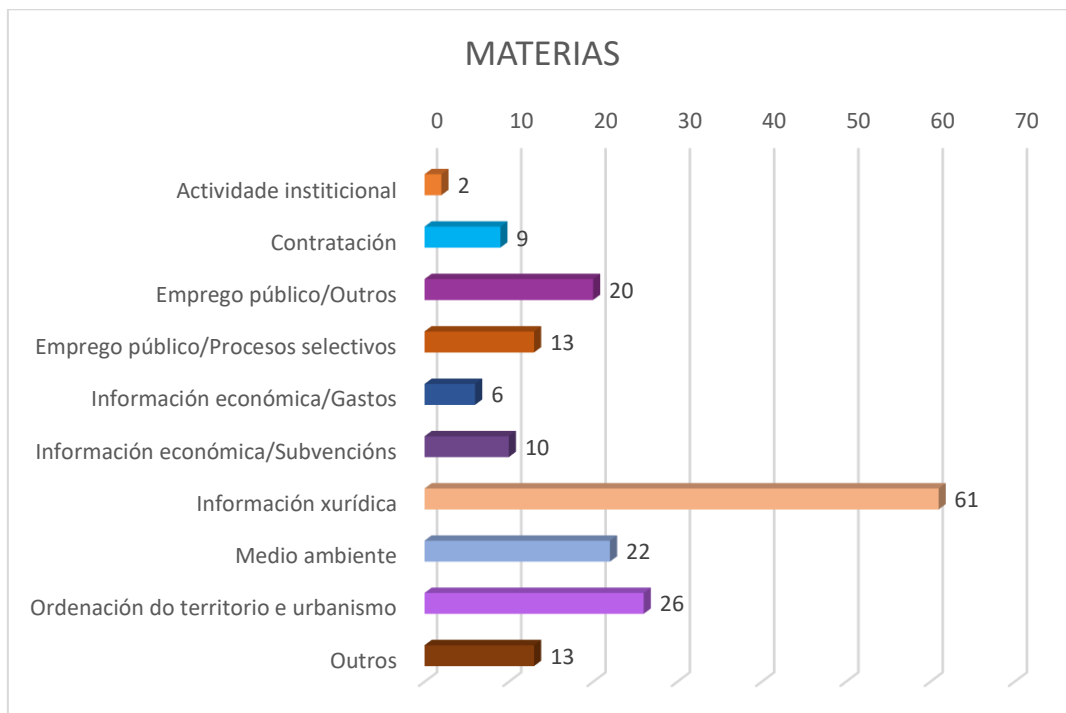
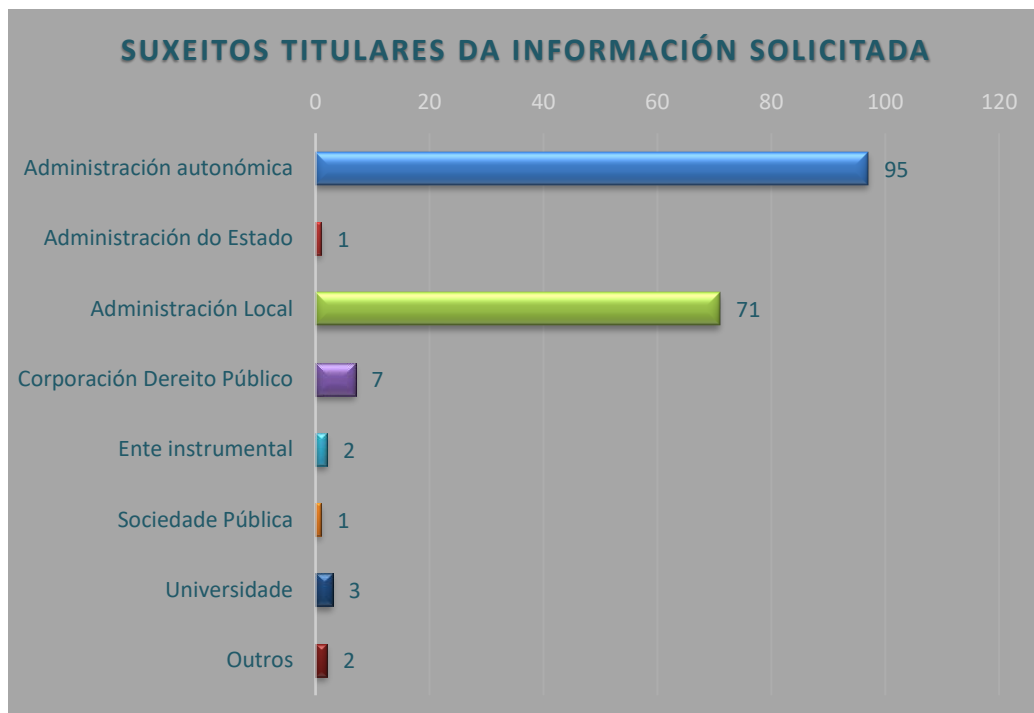
Residencia na Comunidade Autónoma	176
Residencia fóra da Comunidade Autónoma	9


MODO DE PRESENTACIÓN DAS RECLAMACIÓNS:


Correo postal	43
Páxina web da Comisión da Transparencia	94
Correo electrónico	48



Datos sobre as reclamacións **tramitadas** en 2019:



1. Criterios da Comisión de transparencia

Xerais:

-Gratuidade do acceso: a Lei 19/2013 prevé que “o acceso á información será gratuito...”. A entrega poderá condicionarse ao previo pago de taxas se a información non se atopa en formato dixital, posto que iso obriga a facer copias ou a modificar o formato (art. 22).

-Aplicación restritiva dos límites legais de acceso: para aplicar calquera límite non é suficiente que o solicitado se inclúa no ámbito material do límite. Tamén é preciso que o acceso á información prexudique o ben xurídico protexido co límite. Debe realizarse unha ponderación respecto dese prexuízo e da posible prevalencia do interese público (ou privado) no acceso, aínda no caso de prexuízo para o límite.

-Os documentos das administracións (informes, notas internas, resolucións, acordos...) con carácter xeral deben ser entregados (coas dissociacións necesarias e xustificadas).

-Acceso parcial: cando o acceso se denegue de forma xustificada é preciso proporcionar a parte non afectada pola limitación.

Criterios expostos en resolucións de 2019:

-Profesores con discapacidades psíquicas (RSCTG 17/19). Se solicitaron datos numéricos sobre os profesores de ESO e Bacharelato con discapacidade psíquica, os interinos con esa discapacidade, e a nota da fase de oposición que se lles tivo en conta para a lista de interinidades. A Consellería inadmitiu a solicitude alegando que non se posúen os datos e que non pode recadar máis información que a estritamente necesaria para a prestación do servizo.

Os datos son especiais por ser relativos á saúde, pero non se está a pedir a identificación dos profesores que discapacidade, senón unicamente o seu número, polo que non son aplicables as limitacións ao acceso á información en base á protección de datos de carácter persoal.

Porén, o dato non se recada de forma diferenciada doutras discapacidades, polo que requiriría un tratamento que obrigaría a paralizar o resto da xestión, impedindo a atención xusta e equitativa do servizo público, polo que non procede estimar a reclamación.



-Permisos dun facultativo (RSCTG 19/19)

A Comisión da Transparencia estima que a solicitude de acceso á información pública ten a finalidade de obter a información que obre nun expediente dunha persoa ao servizo da Administración, pero non pode ser a vía a través da cal se poida entrar a valorar si o contido dese expediente e as resolucións que no mesmo se adoptaron, son ou non conformes coa norma positiva que lle sexa de aplicación, como parece que pretende o recurrente.

-Información dunha Administración local (RSCTG 43/2019)

O reclamante denuncia a inexistencia dun taboleiro de anuncios no concello para a publicación de edictos e anuncios oficiais sobre asuntos en trámite de información pública, existindo unicamente un na entrada nun lugar que carece de control e protección. A Comisión de Transparencia de Galicia non se pode pronunciar sobre este aspecto, dado que unicamente é competente para resolver reclamacións contra resolucións expresas ou presuntas en materia de acceso á información pública, e non para fiscalizar o cumprimento de obrigas establecidas na normativa municipal, que teñen un procedemento específico de recursos contra o seu incumprimento.

Respecto ao cumprimento das obrigas de publicidade activa polo Concello, igualmente a Comisión de Transparencia de Galicia carece de competencias en materia de control da publicidade activa por parte das entidades locais.

-Licencia de vacacións de empregado municipal (RSCTG 69/2019)

A información que o interesado reclama ao concello está referida ao disfrute dunha licencia por circunstancias persoais dun empregado público. A Comisión da Transparencia considera que esa información pódese encadrar dentro do dereito á intimidade persoal e familiar do titular cuxos datos se solicitan, xa que é referida ao disfrute dunha licenza por motivos familiares, que non se pode encadrar dentro do concepto de información pública.

O dereito á honra, á intimidade persoal e familiar e á propia imaxes son fundamentais e gozan dunha especial protección, ata o punto de que, de acordo co artigo 24 do texto constitucional, tales dereitos constitúen un límite ao exercicio das liberdades de expresión que o propio precepto recoñece e protexe co mesmo carácter de fundamentais.



O dereito de acceso á información debe permitir o escrutinio da acción pública, pero o obxecto da mesma non pode ser, en ningún caso, o coñecemento de información de carácter persoal que non achegue un valor fundamental para realizar o devandito escrutinio e que, pola contra, poida supoñer un prexuízo no dereito á protección dos datos persoais e entre na esfera da intimidade persoal e familiar das persoas afectadas.

-Información sobre bodegas (RSCTG 68/19)

Os consellos reguladores, como corporacións de dereito público, están incluídas no ámbito de aplicación da Lei 1/2016, unicamente no referido ás súas actividades suxeitas a dereito administrativo. Do conxunto de funcións que ten encomendo o Consello Regulador están suxeitas a dereito administrativo as que expresamente establece o Decreto 4/2007, do 18 de xaneiro, polo que se regulan as denominacións xeográficas de calidade do sector alimentario e os seus consellos reguladores, entre as que se atopan a xestión de rexistros, xestión e réxime de cotas, a aprobación de etiquetas e a autorización de marcas, réxime electoral, réxime disciplinario, así como a responsabilidade patrimonial que derive das súas actuacións suxeitas ao dereito administrativo, ademais do establecido no artigo 70.1 en relación co órgano de control e certificación.

A información solicitada refírese a actuacións en materia de xestión de rexistros e xestión e réxime de cotas, en concreto á identificación de bodegas da denominación ás que se lle remitiran anualmente dende o Consello un determinado número de material de control en relación coa súa produción, e a denominación das bodegas inscritas na denominación que ten do viñedos dunha determinada variedade que se atopen nun determinado rango de viñedos inscritos.

A denominación das bodegas inscritas na denominación de orixe que se atopen no rango de venda de botellas anuais durante los últimos cinco anos non é unha información que este en poder do Consello Regulador en virtude do exercicio das súas funcións administrativas, senón privadas. Pola contra, a denominación das bodegas inscritas na denominación no rexistro correspondente, que se atopen nun determinado rango de viñedos inscritos, é unha información que se considera que esta en poder do consello no exercicio das súas funcións públicas, de acordo co disposto no artigo 16.2 da referida Orde, é por tanto, á que a persoa interesada ten dereito.

-Documentación que non se atopa (RSCTG 87/2019)



A persoa reclamante solicitou a unha deputación provincial a obtención de copia de determinada información referente ao proceso de unificación, integración e expurgo de arquivos e bibliotecas do ente provincial da que non obtivo resposta.

Da documentación que obra no expediente dedúcese que da documentación solicitada polo interesado unicamente se puido atopar unha resolución de creación dunha comisión mixta, sen que conste un informe que recolle un listado exhaustivo das publicacións obxecto de expurgo e resolución autorizando o proceso de expurgo da biblioteca, a pesar de que o reclamante fai constar as datas dos documentos solicitados, o que deberían facilitar a súa localización.

A Comisión da Transparencia estima a reclamación e insta á deputación a facilitar a documentación atopada, sen prexuízo de que no momento no que se localicen o resto dos documentos solicitados se remitan.

-Herdanza ab intestato da Xunta de Galicia (RSCTG 85/19)

Solicítase o acceso a un expediente de adjudicación dunha herdanza ab intestato á Xunta de Galicia. Os expedientes de declaración de herdeiros teñen natureza de dereito privado (civil), aínda que para a súa resolución séguese un procedemento administrativo que ten como finalidade constatar que, ante a inexistencia dun dereito sucesorio preferente dun particular, existe un dereito sucesorio da Administración Autonómica. Durante a tramitación do procedemento, calquera persoa pode acreditar a existencia dun dereito preferente como herdeiro, nese caso a resolución implicará a improcedencia da declaración de herdeiros a favor da Administración, sen que se proceda a incluír o detalle dos bens e dereitos do causante na resolución, ao pertencer, con carácter privativo, aos herdeiros que acepten a herdanza.

A resolución que se ditaría neste caso sería a de arquivo do expediente e ao ser os bens que forman parte da herdanza bens privados, non ten a información solicitada o carácter de información pública e por tanto é susceptible de coñecemento por unha terceira persoa solicitante de información.

No procedemento de declaración de herdeiros, a administración deben proceder coa cautela necesaria para non prexudicar os posibles dereitos subxectivos existentes daquelas persoas que durante a tramitación do procedemento puidesen acreditar un mellor dereito aos bens que forman parte da herdanza, xa que estes só converteríanse en bens públicos, e por tanto susceptibles de ser coñecidos por calquera persoa interesada, no caso de que o herdeiro final sexa a Administración da Comunidade Autónoma, sendo bens privados, e por tanto non susceptibles de ser obxecto de acceso



á información amparada pola normativa de transparencia, no caso de que exista unha terceira persoa que acredite un dereito hereditario preferente.

O dereito de acceso a información pública poderá exercerse cando a información solicitada adquira o carácter de información pública, pero non antes, debendo terse en conta que, a inclusión de datos obtidos pola Administración nun expediente administrativo, non converte por tal feito, automaticamente, tal información en pública e de libre acceso.

Trátase por tanto de información que se debe considerar como información privada ata o momento no que se dite a resolución final, e nese momento, se o herdeiro final é a Comunidade Autónoma, dita información adquiriría o carácter de información pública. Nese momento, é cando debe determinarse se a información está ou non en fase de elaboración e se ademais trátase dunha información que está en fase de publicación, para poder determinar se concorre ou non a causa de inadmisión sinalada no artigo 18.1.a) da lei 219/2013.

Dado que o expediente non chegou á fase de resolución, a información solicitada non adquiriu a condición de información pública, polo que a Comisión da Transparencia desestimou a reclamación.

-Eleccións a un Consello Regulador (RSCTG 91/19)

O Consello Regulador, como corporación de dereito público, está incluído no ámbito de aplicación da Lei 1/2016, unicamente no referido ás súas actividades suxeitas a dereito administrativo.

A información refírese a un procedemento electoral do Consello Regulador que está expresamente suxeito a dereito administrativo, polo que a dita información constitúe información pública á que calquera persoa ten dereito de acceso.

Respecto do feito de que a información se solicite dous anos despois de finalizado o período electoral, a Comisión da Transparencia considera que a solicitude non se pode considerar como improcedente e sen finalidade electoral, ao contrario do alegado polo Consello Regulador.

Alegaba o Consello Regulador que a información afecta a varios inscritos e a datos económicos e de produción deles.

De acordo co disposto no artigo 14.1 h) da Lei 19/2013, o dereito de acceso poderá ser limitado cando acceder á información supoña un prexuízo para os intereses económicos



e comerciais, polo que esta causa actúa como límite ao exercicio do dereito de acceso á información. Na aplicación deste límite, o Consello de Transparencia elaborou o Criterio Interpretativo CI/002/2015, do 24 de xuño, no que se establece que non se pode facer unha interpretación extensiva dos conceptos contidos en determinados límites respecto dos cales resulta conveniente identificar e precisar os criterios e condicións que xustifican a súa aplicación. Os límites a que se refire o artigo 14 da LTAIBG, a diferenza dos relativos á protección dos datos de carácter persoal, non se aplican directamente, senón que de acordo coa literalidade do texto, poderán ser aplicados. Desta maneira, os límites non operan nin automaticamente a favor da denegación nin absolutamente en relación aos contidos.

Deberá analizarse se a estimación da petición de información supón un prexuízo (test do dano) concreto, definido e avaliable, e é necesaria aplicación xustificada e proporcional atendendo á circunstancia do caso concreto e sempre que non exista un interese que xustifique a publicidade ou o acceso (test do interese público).

A Comisión da Transparencia considerou que no suposto non se xustifica, máis ala de alegar a existencia de datos económicos e de produción, que debemos entender que estiveron expostos ao público no momento da exposición dos censos, os posibles prexuízos que se poden causar de conceder o acceso á información.

-Identificación de funcionarios (RSCTG 129/19)

O interesado solicitou a identificación das autoridades e funcionarios que interveñen no expediente de revisión de oficio dun expediente de expropiación forzosa, información que non lle foi facilitada. O concello considera que non procede o acceso a fin de garantir a debida protección de datos persoais e de evitar posibles prexuízos para a investigación en curso sobre a revisión de oficio dos expediente.

No relativo á protección de datos de carácter persoal, o artigo 15 da Lei 19/2013, establece que se a información solicitada contén datos persoais que revelen a ideoloxía, afiliación sindical, relixión ou crenzas, o acceso unicamente poderase autorizar no caso de que se contase co consentimento expreso e por escrito do afectado, agás que o afectado fixese manifestamente públicos os datos con anterioridade a que se solicitase o acceso, e se fan referencia á orixe racial, á saúde ou á vida sexual, datos xenéticos ou biométricos ou datos relativos á comisión de infraccións penais ou administrativas unicamente se pode autorizar si se conta co consentimento expreso do afectado ou se está amparado por unha norma con rango de Lei.



Con carácter xeral, a Lei establece que se concedera o acceso a información que conteña datos meramente identificativos relacionados coa organización, funcionamento ou actividade pública do órgano, salvo que no caso concreto prevaleza a protección de datos persoais ou outros dereitos constitucionalmente protexidos sobre o interese público na súa divulgación. Nos casos nos que a información solicitada non contivese datos especialmente protexidos, concederáse o acceso previa ponderación suficientemente razoada do interese público na divulgación e os dereitos dos afectados, en particular o seu dereito fundamental á protección de datos de carácter persoal, tendo en conta os criterios establecidos no parágrafo 3 do citado artigo.

Os datos meramente identificativos do persoal ao servizo dunha administración están sometidos ao réxime xeral de acceso, polo que, por regra xeral, debe concederse o acceso á información dado que a normativa de protección de datos persoais non o impide, e sen que sexa necesario o consentimento da persoa afectada.

Unicamente poden existir casos excepcionais nos que deba prevalecer a protección dos datos persoais ou outros dereitos constitucionalmente protexidos, casos nos que é necesario dar previa audiencia ao persoal para permitir que as persoas afectadas poidan opoñerse ao acceso en atención a circunstancias persoais e extraordinarias, como poden ser, entre outros, supostos nos que deba evitarse a divulgación da súa identidade e lugar de traballo atendendo á especial vulnerabilidade da persoa, ou se a súa vida ou a súa integridade están ameazadas por calquera motivo. Unicamente nestes casos excepcionais, unha vez alegados e xustificados pola persoa afectada e ponderados pola administración, o acceso aos datos identificativos do persoal público pode ser restrinxido ou limitado.

No caso de que a persoa afectada non formule alegacións ou se opoña, pero non acredite ou demostre estas circunstancias excepcionais, a entidade debe facilitar a información identificativa, sen prexuízo do dereito que teñen os interesados nun procedemento administrativo de identificar as autoridades e ao persoal ao servizo das Administracións Públicas baixo cuxa responsabilidade se tramiten os procedementos (artigo 53.1. b da Lei 39/2015, do 1 de outubro, do procedemento administrativo común das administracións públicas).

No presente caso os datos solicitados son claramente datos identificativos relacionados coa organización, funcionamento ou actividade pública do concello, de modo que é obrigado conceder o acceso á información, salvo que prevaleza a protección de datos persoais ou outros dereitos constitucionalmente protexidos, prevalencia que non se



invocou neste caso, máis aló de xustificalo en “evitar posibles prexuízos para a investigación en curso sobre a revisión de oficio dos actos de Someso”.

A Comisión da Transparencia estima a reclamación presentada, debendo o concello, previa audiencia aos titulares dos datos e unha vez ponderados pola administración, resolver expresamente a solicitude concedendo o acceso á información, salvo que se conclúa que algún dos datos debe ser restrinxido ou limitado.

-Reelaboración; é necesario acreditarla (RSCTG 151/19)

Refírese a unha viaxe institucional da Xunta de Galicia. Foi denegada porque na data na da solicitude a viaxe aínda non finalizara, polo que non se podería proporcionar a información. Este motivo de inadmisión non pode aceptarse, por canto a resolución da solicitude, tal e como figura no expediente, ditase cando a viaxe xa estaba rematada.

A Administración considera que a solicitude está formulada de forma confusa, inconcreta ou xenérica, o que unido ao feito de que a información se atopa en varios departamentos, levaría a facer unha labor de estudo, análise e selección da información, motivos polos cales, considérase xustificada a inadmisión por necesidade de reelaboración. Non pode compartirse este argumento, por canto si a solicitude está formulada de forma confusa, inconcreta ou xenérica, a administración ten a obriga, de conformidade co disposto no artigo 19.2 da Lei 19/2013, de solicitar ao interesado que a concrete no prazo de dez días, con indicación de que en caso de que non o faga, se lle terá por desistido da súa solicitude. Por outra banda, dentro da amplitude da información solicitada, a administración debe facer unha labor de estudo co fin de determinar que información existe e é información pública e proporcionarlle, e que información non existe.

Respecto do principal motivo alegado para a inadmisión, a necesidade de reelaboración da información solicitada, como xa se pronunciou o Tribunal Supremo en sentenza do 16 de outubro de 2017, calquera pronunciamento sobre as “causas de inadmisión” que se enumeran no artigo 18 da Lei 19/2013, do 9 de decembro, e en particular, sobre a referida ás relativas a información para cuxa divulgación sexa necesaria unha acción previa de reelaboración, debe tomar como premisa a formulación ampla e expansiva coa que aparece configurado o dereito de acceso á información na Lei 19/2013. A formulación ampla no recoñecemento e na regulación legal do dereito de acceso á información obriga a interpretar de forma estrita, cando non restritiva as causas de inadmisión de solicitudes de información que aparecen enumeradas no artigo 18.1 da Lei 19/2013, e en todo caso, a aplicación de toda causa de inadmisión debe quedar



debidamente motivada na resolución pola que se responda á solicitude de información presentada.

Respecto do concepto de reelaboración, non se pode entender a mera agregación, ou suma de datos, ou o mínimo tratamento dos mesmos, xa que deste xeito, o dereito de acceso á información converterase no dereito ao dato ou á documentación, que non é o que establece o artigo 24 da Lei 1/2016 ao definir o dereito como dereito á información.

O concepto de reelaboración como causa de inadmisión pode entenderse aplicable cando a información que se solicita, pertencendo ao ámbito funcional de actuación do organismo ou entidade que recibe a solicitude, deba elaborarse expresamente para dar unha resposta, facendo uso de diversas fontes de información, ou cando o citado organismo ou entidade careza dos medios técnicos que sexan necesarios para extraer e explotar a información concreta que se solicita, resultando imposible proporcionar a información solicitada.

A reelaboración non pode confundirse coa recompilación de información en supostos nos que o volume ou complexidade da información que se solicita faga necesario un proceso específico de traballo ou manipulación para conseguila, que xustificaría, como prevé o artigo 20.1 da Lei 19/2013, unha ampliación do prazo para resolver. Tampouco pode confundirse a reelaboración cos supostos nos que a información se atope en poder de varias unidades informantes que resulten responsables da súa custodia e nos que o seu autor estea claramente definido, supostos nos que a dita información debe solicitárselle a órgano ou unidade, de acordo co disposto no artigo 19.4 da Lei 19/2013.

Neste caso, con independencia de que se deba pedir ao solicitante que concrete a súa petición, cada un dos departamentos participantes debe de ter información sobre as súas actuacións, polo que non se pode considerar que sexa necesaria reelaboración, senón unha simple recompilación da información, non sendo causa xustificada para a inadmisión da solicitude.

-Oposicións; procedemento en curso (RSCTG 155/19)

Solicitouse información acerca dun proceso selectivo. Trátase dun expediente no que o reclamante participa para a obtención dun posto de Policía Local, no que actúa na súa condición de interesado e no que cuestiona mediante a presentación dun escrito de alegacións, si se aplicou ou non un requisito.



Non se trata dunha solicitude de acceso á información pública, senón dun procedemento específico de provisión dun posto de traballo no que o reclamante, que ten a condición de participante no procedemento e por tanto interesado, cuestiona que se teña esixido un requisito.

A reclamación non pode ser admitida porque non se dirixe contra a falla a falla de contestación a unha reclamación nun procedemento de provisión dun posto de traballo.

-Titulación dun representante político (RSCTG 167/19)

O interesado impugna a resolución dunha universidade e alega como motivo de impugnación que a resolución é confusa e non responde á solicitude. A petición ten por obxecto coñecer si unha determinada persoa está en posesión dunha licenciatura.

A normativa de transparencia recoñece o dereito dos cidadáns a acceder a documentos ou contidos que estean en poder dunha administración, neste caso a universidade, que mediante a resolución impugnada deu acceso á información solicitada. Na tramitación do expediente solicitou ao terceiro interesado que comunicase o seu consentimento expreso a que se facilite a información, sen obter resposta. Considerou que dado que a información foi feita pública nun portal da transparencia procedía conceder o dereito de acceso. A Comisión da Transparencia considerou neste caso adecuada a ponderación entre o dereito de acceso e o dereito do interesado á protección dos seus datos persoais. A contestación da universidade é clara; ten acadada a titulación e non aparece no rexistro de universidades, centros e títulos (RUCT) dado que é anterior á normativa que regula ese rexistro.

A resolución impugnada deu resposta á solicitude de información, polo que procede a desestimación da reclamación presentada.

2. Recursos contenciosos

Contra as resolucións da Comisión da Transparencia en 2019 promovéronse 4 recursos contencioso-administrativos.

V. O INFORME DA XUNTA DE GALICIA SOBRE TRANSPARENCIA

A Xunta de Galicia, a través da súa Comisión Interdepartamental de Información e Avaliación, presentou ao Valedor do Pobo o informe que menciona o art. 35.2 da lei galega de transparencia. Transcribimos o seu contido:



“Marco Normativo

A Lei 1/2016, do 18 de xaneiro, de transparencia e bo goberno dispón no seu artigo 5.2 que a Xunta de Galicia fará público anualmente no Portal de transparencia e goberno aberto un informe aprobado pola Comisión Interdepartamental de Información e Avaliación que analizará e expoñerá, como mínimo, os seguintes aspectos:

a)As estatísticas relativas ao dereito de acceso á información pública, con inclusión do número de solicitudes presentadas e das porcentaxes dos distintos tipos de resolución a que deron lugar.

b)Os datos sobre a información máis consultada no Portal de transparencia e goberno aberto e sobre a máis solicitada a través do exercicio do dereito de acceso.

O artigo 35.2 da citada Lei 1/2016, do 18 de xaneiro, establece que a Xunta de Galicia, a través da Comisión Interdepartamental de Información e Avaliación prevista no artigo 31 desta lei, remitirá ao Valedor do Pobo o informe referido no artigo 5.

Así pois, constitúe o obxecto deste informe dar a coñecer o balance global anual relativo ás estatísticas relativas ás visitas ao Portal de transparencia e goberno aberto como respecto da tramitación das solicitudes de acceso á información pública relativas ao funcionamento do sector público autonómico correspondente ao ano 2019.

O presente informe, aprobado pola Comisión Interdepartamental de Información e Avaliación na súa reunión do 10 de febreiro de 2020, 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 1/2016, do 18 de xaneiro, de transparencia e bo goberno, co obxectivo fundamental de facilitar á cidadanía unha maior cantidade de información da que dispoñían e máis da que establece a lexislación básica estatal. Deste xeito, Galicia converteuse na comunidade autónoma do conxunto do Estado español que máis obrigas asumiu a través da súa propia normativa autonómica.

Coincidindo coa entrada en vigor da nova lei, púxose en funcionamento o Portal de transparencia e goberno aberto da Xunta de Galicia, co obxecto de dar cumprimento, entre outras, ás obrigas de publicidade activa previstas na normativa en materia de transparencia.

Desde a súa apertura o 7 de marzo de 2016, e ata o 31 de decembro de 2019, o Portal recibiu **471.170 visitas**, nas cales foron **consultadas 1.781.868 páxinas**. Por tanto, en cada consulta, **visitouse unha media de case 4 (3,78) páxinas**. Dos accesos realizados, 268.132 son visitantes distintos.

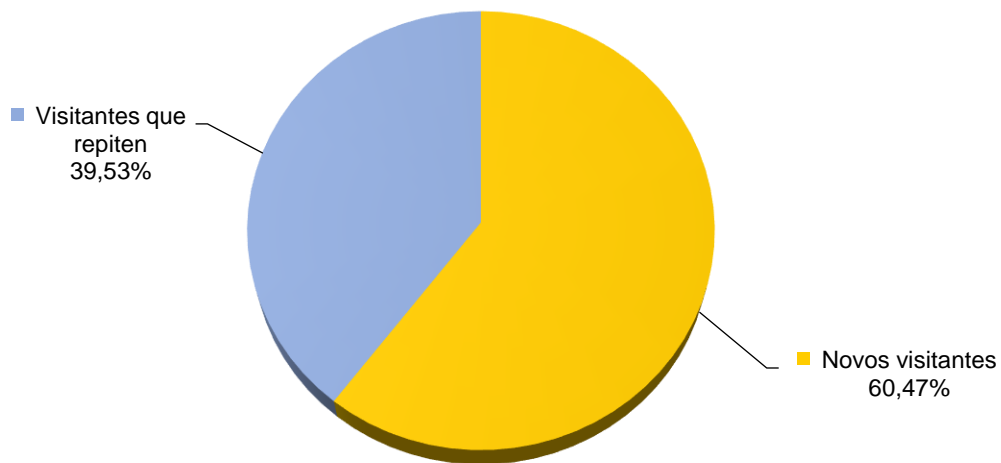
O Portal de transparencia contén máis de 1.500 páxinas web en que se poden visualizar máis de 4.000 documentos. As páxinas máis visitadas foron:

TÍTULO DA PÁXINA	NÚMERO DE VISITAS A PÁXINAS
Altos cargos da Administración xeral	69.932
Normativa en tramitación (nos seus diferentes apartados/fases):	
- En prazo de envío de suxestións	61.469
- Pendente de aprobación	47.192
- Aprobada e publicada no DOG	18.215
Contías das retribucións do persoal	58.876
Axenda institucional de altos cargos	41.781
Xefes/as de gabinete e xefes/as de prensa	24.416
Contratación pública	23.182
Información de transparencia das entidades instrumentais do sector público autonómico	19.466
Contratos menores	16.235



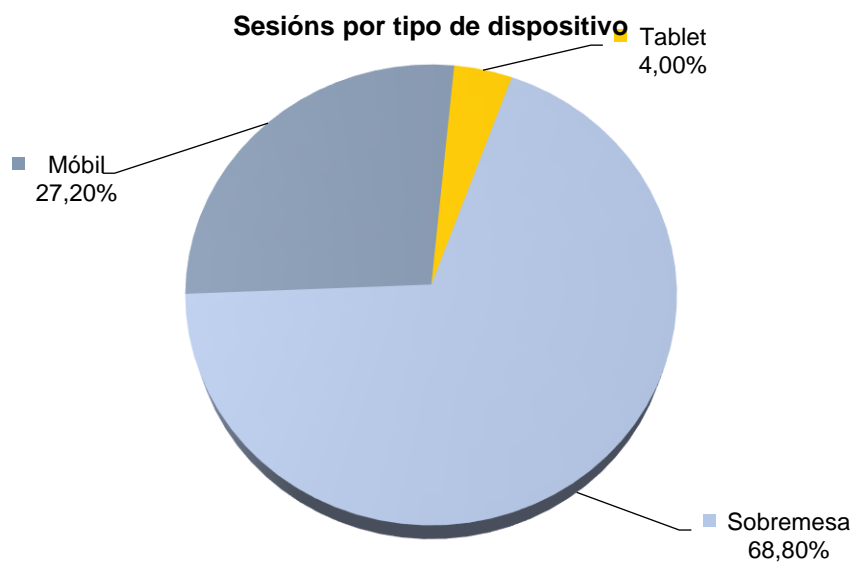
TÍTULO DA PÁXINA	NÚMERO DE VISITAS A PÁXINAS
Ofertas públicas de emprego	14.976
Consultas públicas previas, en prazo de envío de suxestións	15.233
Relacións de postos de traballo	10.624
Orzamentos da Comunidade Autónoma	8.729
Encomendas de xestión	8.369

Porcentaxe de novos visitantes



En relación cos dispositivos desde os cales se accede aos contidos do Portal, cómpre destacar que o deseño responsive do Portal é compatible coa navegación desde dispositivos móbiles, tal e como amosa a seguinte gráfica:





Ademais, e canto a accesibilidade, os contidos do portal poden ser interpretados por un sistema de lectura de voz de contido.



Evolución do número de visitas no período 2016-2019:

DATOS VISITAS PORTAL DE TRANSPARENCIA	NÚMERO				
	2016 ⁽¹⁾	2017 ⁽²⁾	2018 ⁽³⁾	2019 ⁽⁴⁾	TOTAL
Visitas	65.678	107.881	132.071	165.540	471.170
Páxinas vistas	383.333	402.121	468.418	527.996	1.781.868

(1) Datos do período comprendido entre o 7 de marzo de 2016 e o 31 decembro de 2016.

(2) Datos do período comprendido entre o 1 de xaneiro de 2017 e o 31 decembro de 2017.

(3) Datos do período comprendido entre o 1 de xaneiro de 2018 e o 31 decembro de 2018.

(4) Datos do período comprendido entre o 1 de xaneiro de 2019 e o 31 decembro de 2019.

O número medio de visitas ao mes no ano 2016 foi de 7.298, no ano 2017, 8.990, no ano 2018, 11.006 e no ano 2019 incrementouse o promedio de visitas ao mes en 13.795.



Comparativa das páxinas máis vistas no período 2016-2019

COMPARATIVA PÁXINAS MÁIS VISTAS NO PERÍODO 2016-2019	NÚMERO DE VISITAS			
	2016	2017	2018	2019
Altos cargos da Administración xeral	17.592	15.726	17.842	18.771
Contías das retribucións do persoal	7.416	7.394	17.365	26.698
Normativa en tramitación (nos seus diferentes apartados/fases):				
- En prazo de envío de suxestións	11.101	13.221	13.597	23.546
- Pendente de aprobación	9.404	11.219	13.285	13.272
- Aprobada e publicada no DOG	3.883	4.410	4.999	4.923
- Consultas abertas*	-	-	5.514	6.550
Axenda institucional de altos cargos	6.710	11.349	11.381	12.341
Contratación pública	7.387	4.442	6.259	5.364
Xefes/as de gabinete e xefes/as de prensa	7.861	5.226	5.570	5.759
Información de transparencia das entidades instrumentais do sector público autonómico	5.000	6.829	5.075	4.790
Ofertas públicas de emprego	2.828	3.536	4.245	4.367
Relacións de postos de traballo	2.455	2.244	2.734	3.191
Orzamentos da Comunidade Autónoma	2.433	2.168	2.353	1.775

(*) A consulta pública previa, no procedemento de elaboración de normativa, é un trámite posto en funcionamento a través do Portal de transparencia e goberno aberto en maio de 2017.

Dunha análise comparativa da evolución das visitas ao Portal de transparencia, no período 2016-2019 é de salientar o seguinte:

A páxina Contías das retribucións do persoal foi a máis visitada do Portal no ano 2019; as visitas a esta páxina aumentaron en 2019 con respecto a 2018 nun 54%. A segunda páxina máis visitada no ano 2019 foi Altos cargos da Administración xeral. Non obstante dita paxina foi a mais vista no período de referencia 2016-2019.

Cómpre indicar que as visitas á paxina Normativa en tramitación, na fase “en prazo de envío de suxestións” aumentaron de xeito considerable no ano 2019, nun 73% respecto



ao ano 2018, o que da mostra do incremento do interese da cidadanía na participación na elaboración da normativa.

Se mantén constante nos catro anos o número de visitas ás páxinas Normativa Pendente de aprobación, Normativa aprobada e publicada no DOG, xefes/as de gabinete e xefes/as de prensa, Relacións de postos de traballo e Información de transparencia das entidades instrumentais do sector público autonómico. As consultas aos apartados Axenda institucional de altos cargos e Ofertas públicas de emprego aumentaron progresivamente durante o período obxecto de análise. Con respecto ás páxinas Orzamentos da Comunidade Autónoma e Contratación pública diminuíu en 2019 o número de visitas nun 25% e nun 13%, respectivamente.



SOLICITUDES DE ACCESO Á INFORMACIÓN PÚBLICA

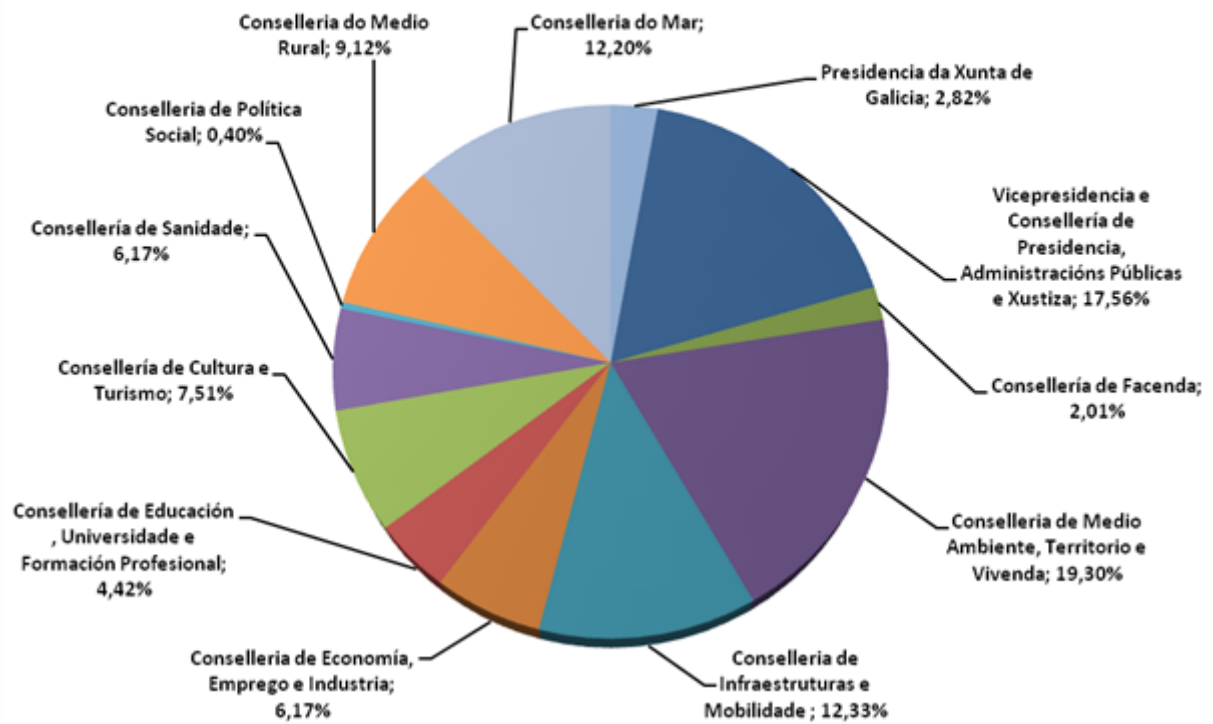
Con respecto ás peticións de acceso á información pública, desde o 10 de decembro de 2015, data da entrada en vigor da Lei estatal 19/2013, do 9 de decembro, de transparencia, acceso á información pública e bo goberno, ata o 31 de decembro de 2019 recibíronse preto de 2.500 solicitudes de acceso a información pública (2.498): 233 no ano 2016, 796 no ano 2017, 723 no ano 2018 e 746 no ano 2019; mantense, por tanto, constante o número de solicitudes de acceso nos dous últimos anos.

Desagregación por departamentos no ano 2019

DEPARTAMENTO DESTINO	SOLICITUDES PRESENTADAS	
	2019	%
Presidencia da Xunta de Galicia	21	2,82%
Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza	131	17,56%
Consellería de Facenda	15	2,01%
Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda	144	19,30%
Consellería de Infraestruturas e Mobilidade	92	12,33%
Consellería de Economía, Emprego e Industria	46	6,17%
Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional	33	4,42%
Consellería de Cultura e Turismo	56	7,51%
Consellería de Sanidade	46	6,17%
Consellería de Política Social	3	0,40%
Consellería do Medio Rural	68	9,12%
Consellería do Mar	91	12,20%
TOTAL	746	100%



Solicitudes presentadas por departamento de destino
 ano 2019



Desagregación por departamentos no período 2016-2019:

DEPARTAMENTO DESTINO	SOLICITUDES PRESENTADAS					
	2016	2017	2018	2019	TOTAL	%
Presidencia da Xunta de Galicia ⁽¹⁾	10	9	9	21	49	1,96%
Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza	33	543	318	131	1.025	41,03%
Consellería de Facenda	10	7	10	15	42	1,68%
Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda ⁽²⁾	11	16	41	144	212	8,49%
Consellería de Infraestruturas e Mobilidade ⁽³⁾	12	42	59	92	205	8,21%
Consellería de Economía, Emprego e Industria	10	6	33	46	95	3,80%
Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria ⁽⁴⁾	44	54	21	---	119	4,76%
Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional ⁽⁵⁾	---	---	6	33	39	1,56%
Consellería de Cultura e Turismo ⁽⁶⁾	---	---	8	56	64	2,56%
Consellería de Sanidade	16	12	38	46	112	4,48%
Consellería de Política Social	6	5	29	3	43	1,72%
Consellería do Medio Rural	13	17	62	68	160	6,41%
Consellería do Mar	68	85	89	91	333	13,33%
TOTAL	233	796	723	746	2.498	100%

(1) A partir do 5 de outubro de 2018 a Axencia de Turismo de Galicia deixa de depender da Presidencia e pasa a depender da Consellería de Cultura e Turismo.

(2) A antiga Consellería de Medio Ambiente e Ordenación do Territorio pasa a denominarse Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda, tras a aprobación do Decreto 88/2018, do 26 de setembro, polo que se establece a estrutura orgánica da Xunta de Galicia.

A partir do 5 de outubro de 2018 o organismo autónomo Instituto Galego da Vivenda e Solo atópase adscrito a esta consellería. Ata esa data tiña adscrita a entidade pública empresarial Augas de Galicia, que pasa a depender da nova Consellería de Infraestruturas e Mobilidade.

(3) A antiga Consellería de Infraestruturas e Vivenda pasa a denominarse Consellería de Infraestruturas e Mobilidade tras a aprobación do Decreto 88/2018, do 26 de setembro.



A partir do 5 de outubro de 2018 a entidade pública empresarial Augas de Galicia atópase adscrita a esta consellería. Ata esa data tiña adscrito o organismo autónomo Instituto Galego da Vivenda e Solo, que pasa a depender da nova Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda.

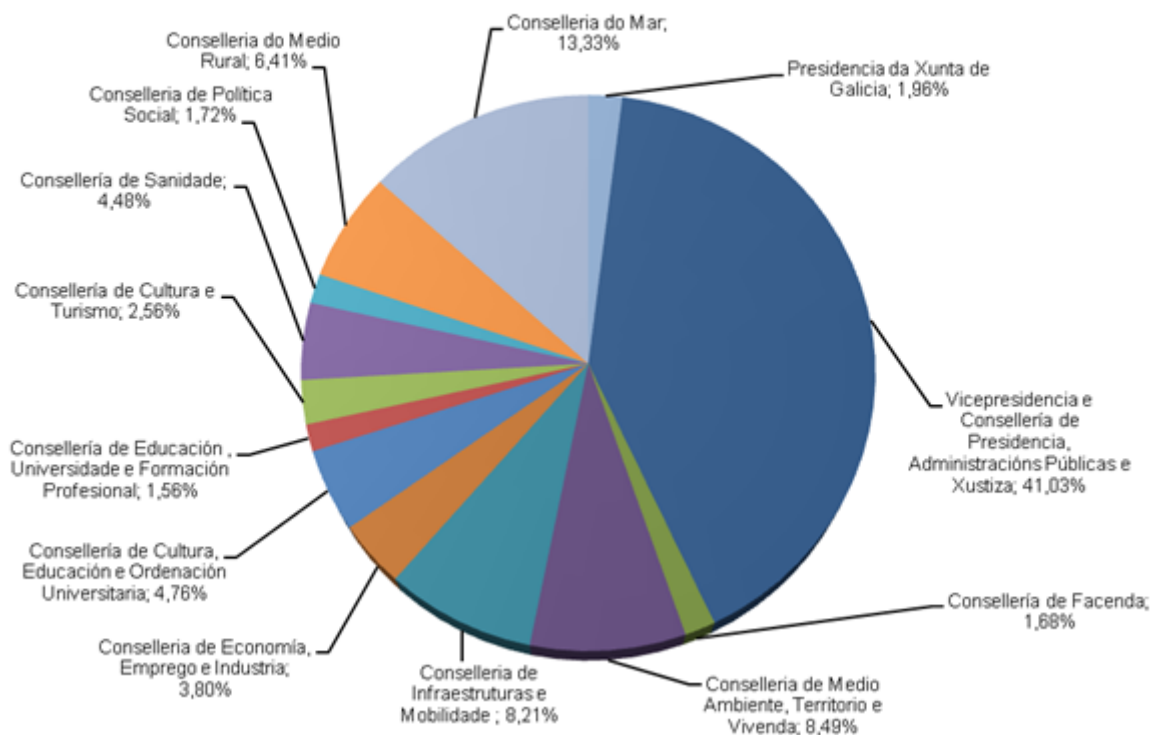
(4) A Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria extinguese para reordenarse en dúas novas consellerías tras a aprobación do Decreto 88/2018, de 26 de setembro, polo que se establece a estrutura orgánica de la Xunta de Galicia.

(5) Nova consellería tras a aprobación do Decreto 88/2018, do 26 de setembro.

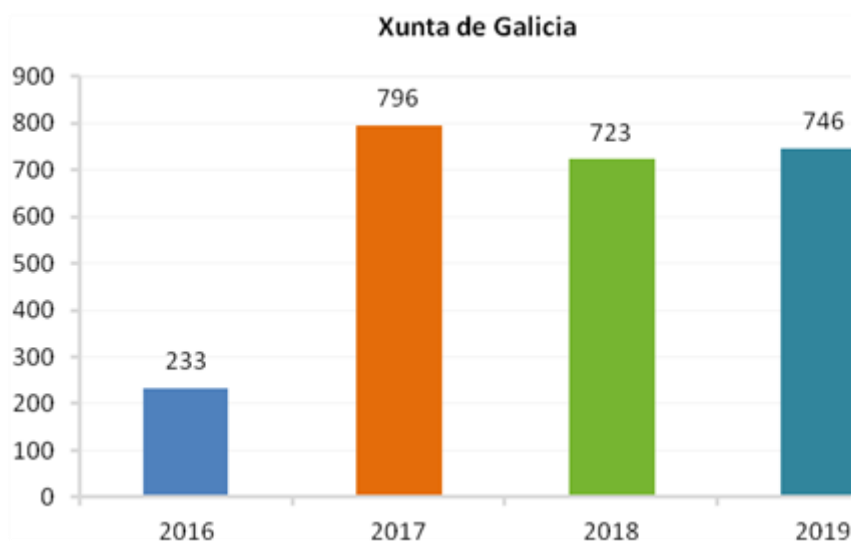
(6) Nova consellería tras a aprobación do Decreto 88/2018, do 26 de setembro, que integra a Axencia de Turismo de Galicia.

Por departamentos competentes para resolver as solicitudes de información pública, cómpre indicar que en cómputo global nos 4 últimos anos o maior número de solicitudes foi recibido na Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza: 1.025 (41,03%), seguida da Consellería do Mar: 333 (13,33%); Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda: 212 (8,49%); Consellería de Infraestruturas e Mobilidade: 205 (8,21%); Consellería do Medio Rural: 160 (6,41%); Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria: 119 (4,76%); Consellería de Sanidade: 112 (4,48%); Consellería de Economía, Emprego e Industria: 95 (3,80%); Consellería de Cultura e Turismo: 64 (2,56%); Presidencia da Xunta de Galicia: 49 (1,96%); Consellería de Política Social: 43 (1,72%); Consellería de Facenda: 42 (1,68%); e, por último, a Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional: 39 (1,56%).

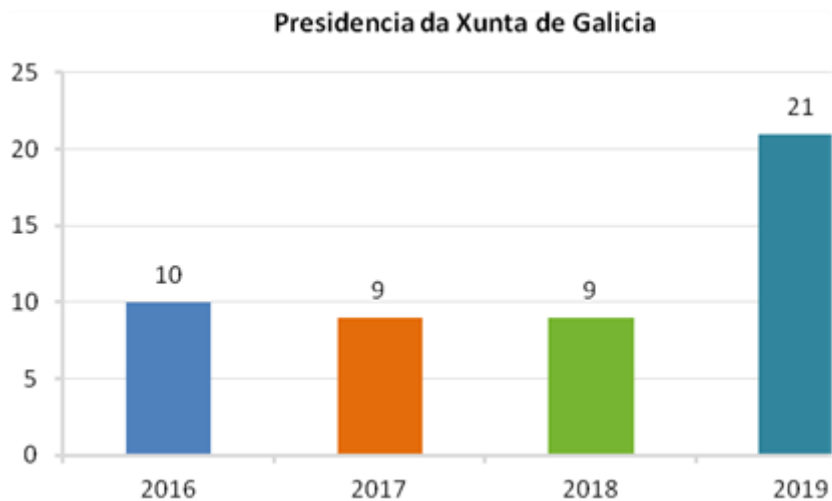


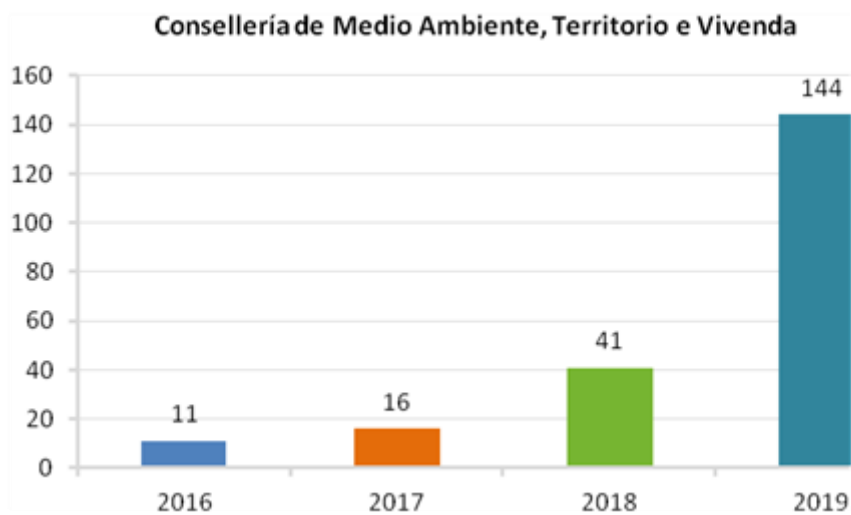
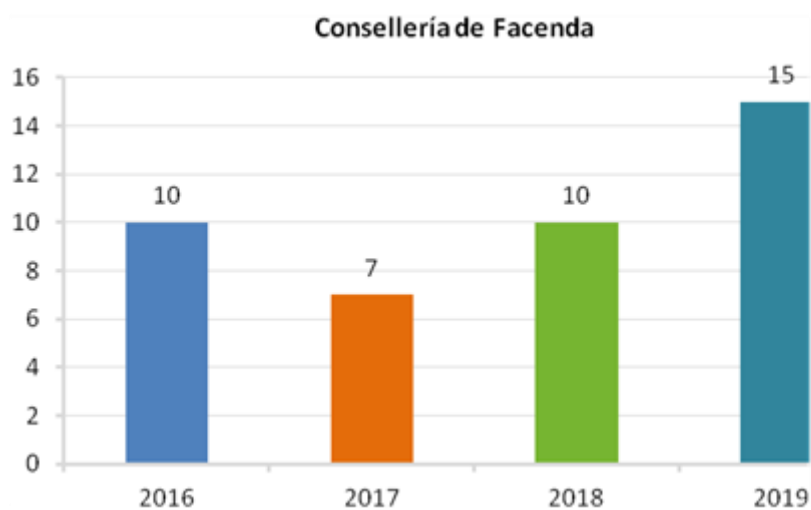
**Solicitudes presentadas por departamento de destino
 período 2016-2019**


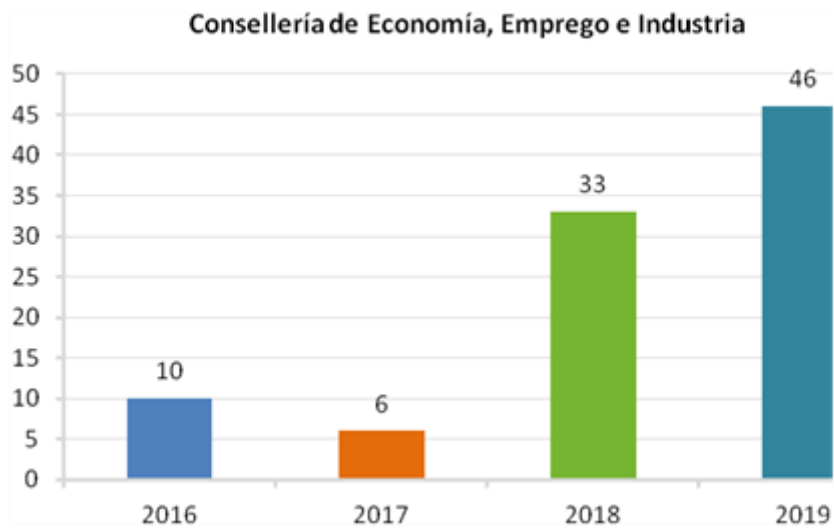
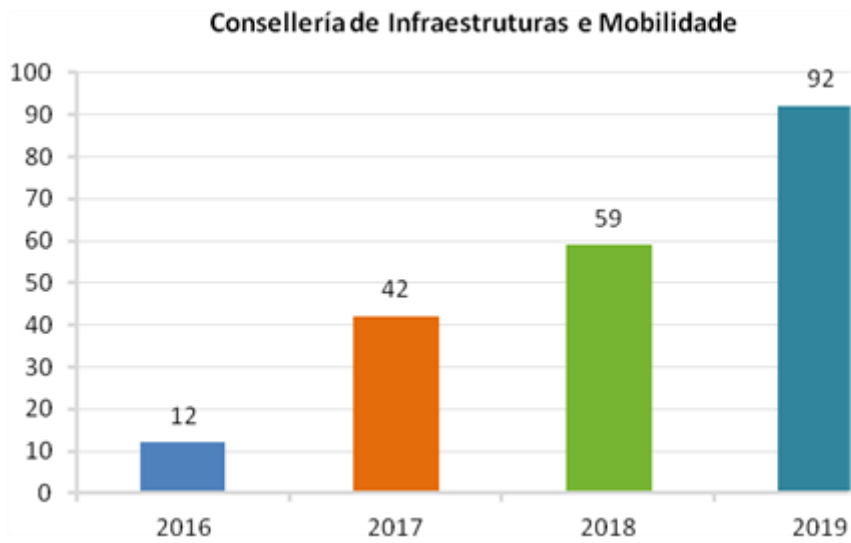
Evolución global das solicitudes presentadas:

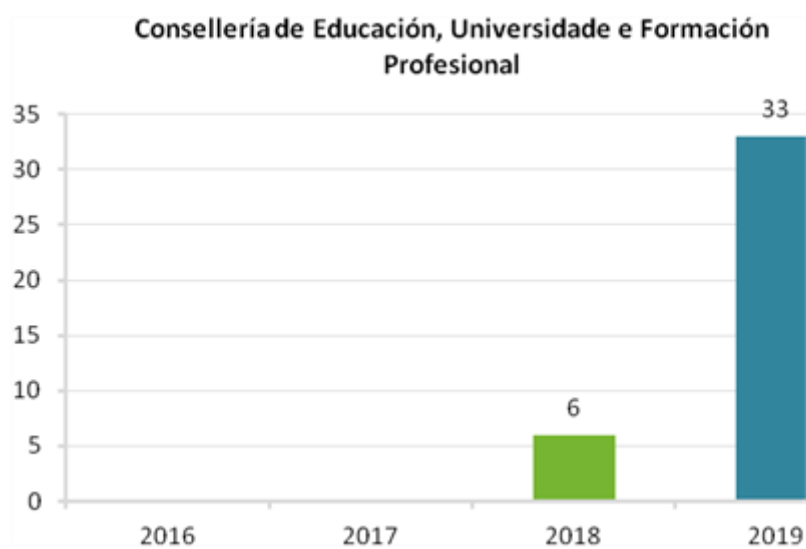


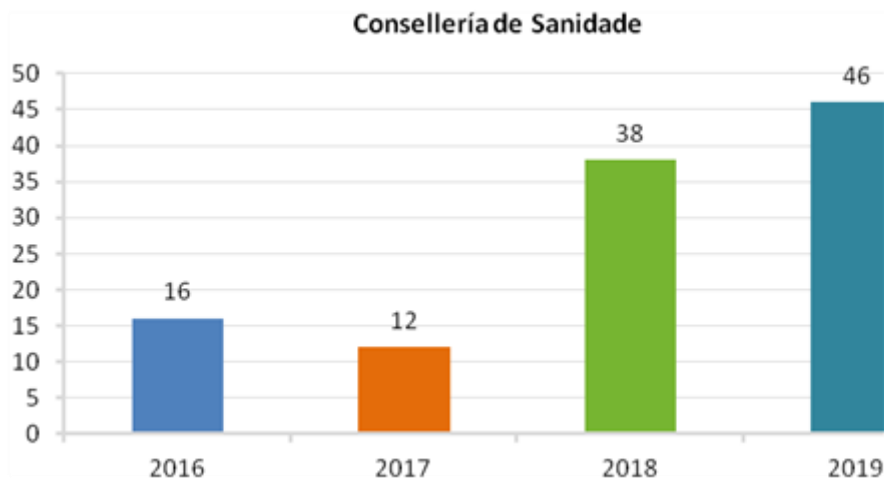
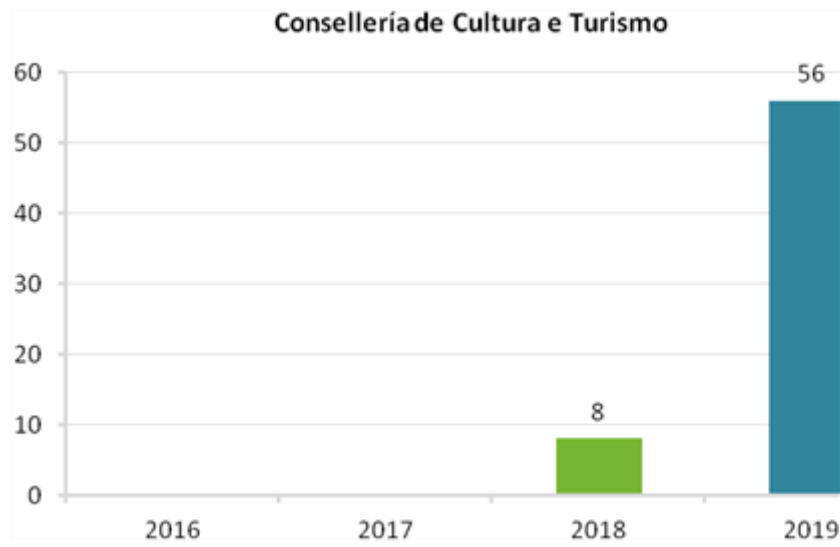
Evolución das solicitudes presentadas por departamentos:

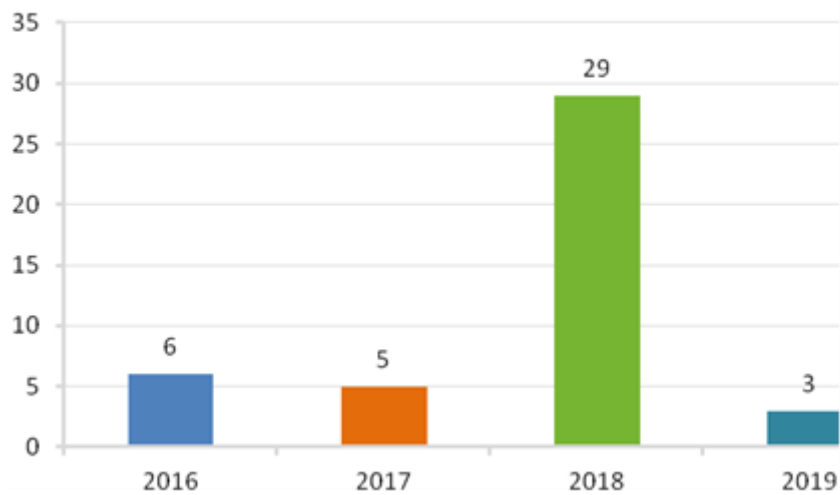
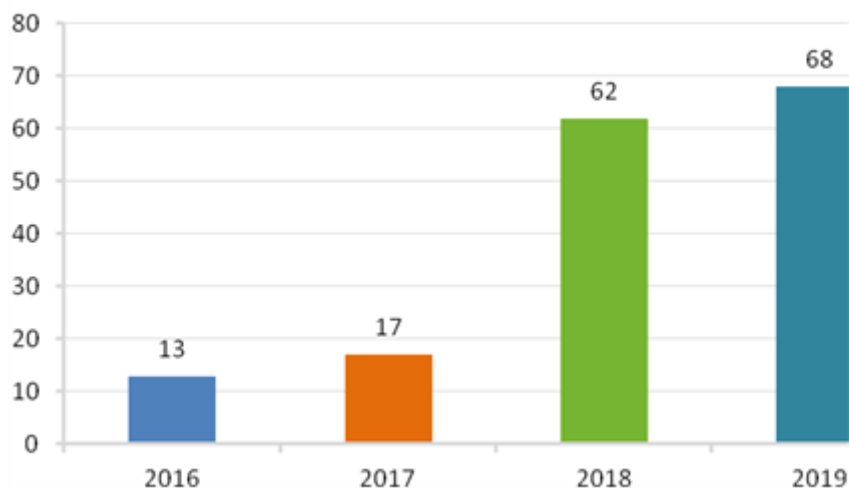


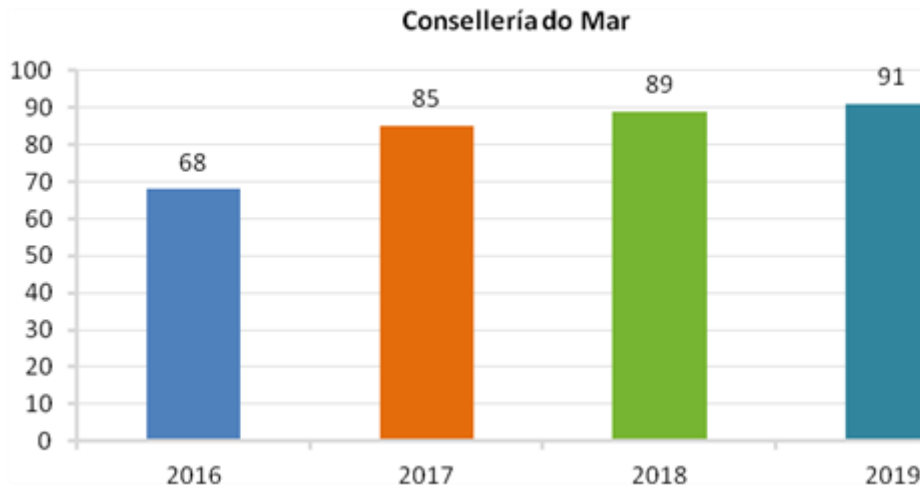








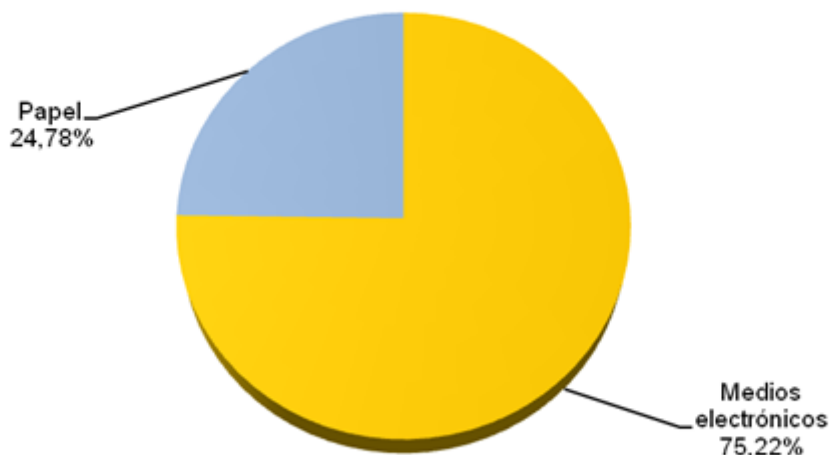
Consellería de Política Social**Consellería do Medio Rural**



Forma de presentación:

FORMA DE PRESENTACIÓN	NÚMERO				
	2016	2017	2018	2019	TOTAL
Acceso electrónico	88	626	572	593	1.879
Acceso en papel	145	170	151	153	619
TOTAL	233	796	723	746	2.498



Solicitudes segundo a súa forma de presentación

Do total das 2.498 solicitudes cómpre salientar que o 75,22% foron presentadas por medios electrónicos.

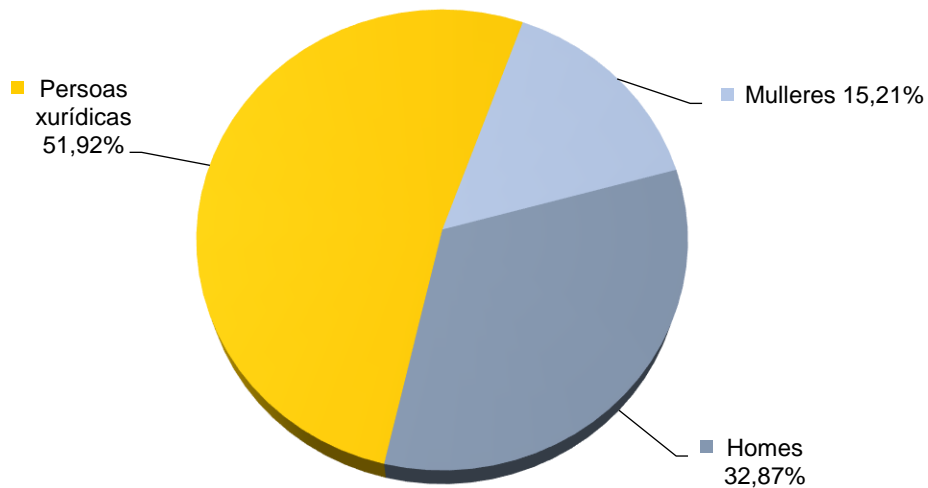
En concreto, no ano 2019, das 746 solicitudes recibidas, case o 80% (79,49%) foron presentadas de xeito electrónico polo que se pon de manifesto a clara preferencia da cidadanía pola utilización desta canle nas súas relacións coa Administración.



Segundo a persoa solicitante de información:

PERSONA SOLICITANTE	NÚMERO				
	2016	2017	2018	2019	TOTAL
Mulleres	45	63	133	139	380
Homes	133	183	214	291	821
Persoas xurídicas	55	550	376	316	1297
TOTAL	233	796	723	746	2.498

Solicitudes segundo a persoa solicitante da información



Do total das 2.498 solicitudes máis da metade, o 51,92%, foron presentadas por persoas xurídicas.

En concreto, no ano 2019 as porcentaxes foron as seguintes: persoas xurídicas 42,36%, homes 39,01% e mulleres 18,63%.



Número de resoluciones segundo a súa tipoloxía:

TIPO DE RESOLUCIÓN	NÚMERO				
	2016	2017	2018	2019	TOTAL
Concesión	156	707	543	487	1.893
Concesión parcial	7	9	1	14	31
Inadmisión	23	25	25	38	111
Denegación	4	10	1	4	19
Desistencia	5	9	9	6	29
Outros (regulación especial: disp. adicional 1. Lei 19/2013)	3	2	28	29	62
TOTAL	198	762	607	578	2.145



Do total de 2.498 solicitudes presentadas no sector público autonómico de Galicia, 2.145 foron xa resoltas, o que supón preto do 90% (85,86%).

En concreto, no ano 2019 foron resoltas 578 das 746 solicitudes presentadas, o que supón máis do 77% das solicitudes (77,47%).



Das solicitudes resoltas, 1.893 foron estimadas permitindo o acceso total á información solicitada.

En 31 supostos resolveuse conceder o acceso de xeito parcial á información, e en 111 supostos o dito acceso foi inadmitido por algún dos seguintes motivos previstos no artigo 18 da Lei 19/2013, do 9 de decembro:

- *Por referirse a información que estea en curso de elaboración ou de publicación xeral.*
- *Por referirse a información que teña carácter auxiliar ou de apoio.*
- *Relativas a información para cuxa divulgación sexa necesaria unha acción previa de reelaboración.*
- *Dirixidas a un órgano en cuxo poder non conste a información, cando se descoñeza o competente.*
- *Que sexan manifestamente repetitivas ou teñan un carácter abusivo non xustificado coa finalidade de transparencia da Lei 19/2013, do 9 de decembro.*

Do total de peticións de información, 19 foron desestimadas con base nos motivos previstos nos artigos 14 e 15 da Lei 19/2013, do 9 de decembro:

- *A prevención, investigación e sanción dos ilícitos penais, administrativos ou disciplinarios.*
- *A igualdade das partes nos procesos xudiciais e a tutela xudicial efectiva.*
- *Os intereses económicos e comerciais.*
- *O segredo profesional e a propiedade intelectual e industrial.*
- *Protección de datos de carácter persoal.*

Canto ás desistencias, un total de 29 solicitantes desistiron das súas peticións de información, 5 no ano 2016, 9 no ano 2017, 9 no ano 2018 e 6 no ano 2019.

No ano 2019 mantívose, con respecto ao ano anterior, o número de solicitudes presentadas que teñen unha regulación especial do dereito de acceso á información pública e que, por tanto, se rexen pola súa propia normativa. Os ditos supostos atópanse previstos na disposición adicional primeira da Lei 19/2013, do 9 de decembro, de transparencia, acceso á información pública e bo goberno, por exemplo, as solicitudes de acceso á información ambiental.

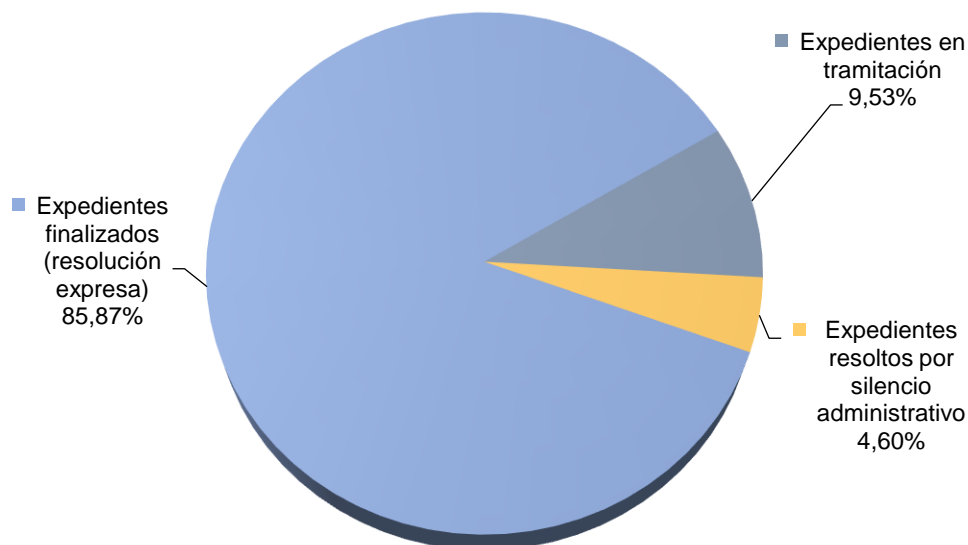


Número de expedientes segundo o seu estado de tramitación:

Canto ao seu estado de tramitación, a situación é a seguinte:

ESTADO DE TRAMITACIÓN	NÚMERO				
	2016	2017	2018	2019	TOTAL
Expedientes finalizados (resolución expresa)	198	762	607	578	2.145
Expedientes en tramitación	1	19	82	136	238
Expedientes resoltos por silencio administrativo	34	15	34	32	115
TOTAL	233	796	723	746	2.498

Expedientes segundo o seu estado de tramitación



Tipo de información solicitada:

A información solicitada é de distinta natureza e pode clasificarse nas seguintes áreas temáticas:



TIPO DE INFORMACIÓN	NÚMERO				
	2016	2017	2018	2019	TOTAL
Información institucional, organizativa e de planificación	20	13	28	56	117
Información sobre relacións coa cidadanía	1	5	4	6	16
Información de relevancia xurídica	30	22	7	7	66
Información en materia de persoal	38	22	13	26	99
Retribucións de altos cargos	0	1	0	0	1
Retribucións de funcionarios	0	0	1	0	1
Información económica, estatística e orzamentaria	8	10	31	54	103
Información en materia patrimonial	1	17	10	4	32
Información en materia de contratación pública	14	21	33	15	83
Información sobre convenios	6	10	8	8	32
Información sobre encomendas de xestión	0	0	1	1	2
Información sobre subvencións e axudas	16	23	72	68	179
Información sobre ordenación do territorio e do ambiente	44	62	160	266	532
Información en materia de xogo	0	531	290	70	601
Bo goberno (relativa ás materias do título II Lei 1/2016)	0	0	3	3	6
Outra información	55	59	62	162	628
TOTAL	233	796	723	746	2.498





CSV: BOPGDSPGKvIG0Fneg3
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

CAPÍTULO 5

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





CSV: BOPGDSPGKvIG0Fneg3
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

ANÁLISE DO CUMPRIMENTO DO DEBER DE COLABORACIÓN DAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICAS NAS INVESTIGACIÓN DA INSTITUCIÓN

I. O DEBER LEGAL DE COLABORACIÓN NAS INVESTIGACIÓN DA INSTITUCIÓN

Para o correcto desempeño das funcións estatutarias da Valedora do Pobo é fundamental a prestación dunha leal e rápida colaboración por parte das administracións obxecto de supervisión. Por esta razón o artigo 26.1 da Lei 6/1984, da Valedora do Pobo, establece que *“os poderes públicos de Galicia están obrigados a prestar o auxilio e cooperación que lles sexan demandados pola Valedora do Pobo nas súas investigacións e actuacións”*.

Para os supostos máis graves de desatención ao deber legal de colaboración coas investigacións, o artigo 22.2 da Lei 6/84, da Valedora do Pobo, prevé a declaración de hostilidade e entorpecemento do seu labor. Este artigo preceptúa que *“a negativa ou negligencia de calquera organismo, funcionario ou dos seus superiores responsables ao envío dos informes solicitados poderá ser considerada pola Valedora do Pobo de Galicia como hostil e entorpecedora das súas funcións, facéndoa pública de inmediato e destacando tal cualificación no seu informe anual ou especial, se fose o caso, ao Parlamento. Tamén poñerá os devanditos feitos en coñecemento do seu superior xerárquico, informando sobre o seu comportamento por se fose susceptible de corrección disciplinaria”*.

En 2019 non foi necesario formular declaracións de hostilidade e entorpecemento. Non obstante, si tivemos que facer recordatorios de deberes legais e advertencias de declaración de hostilidade.

A continuación ofrecemos un resumo dos niveis de colaboración das administracións públicas galegas coa institución durante 2019. Achegamos unha listaxe das administracións ou órganos aos que foi preciso lembrar formalmente o seu deber de colaborar en prazo coa institución e advertilos da posible declaración de hostilidade e entorpecemento da súa actitude con respecto a unha ou varias concretas investigacións. Por último, ofrécese unha listaxe das administracións ou órganos aos que foi preciso reiterar ata en dúas ocasións a solicitude de informe, xunto co número de casos (ou queixas) en que foi preciso facer estas reiteracións.

II. AS ADVERTENCIAS

Como xa sinalamos, ás veces é preciso facer advertencias para obter a colaboración demandada, ás que acompañamos un recordatorio de deberes legais. Sinalamos o seguinte:

O artigo 22.1 da Lei da Valedora do Pobo impón a todos os organismos e dependencias administrativas aos que a Valedora requira informe sobre a tramitación das queixas a obrigación de remitilos “no prazo de quince días”. Ademais, o apartado 2 do mesmo



CAPÍTULO 5

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

artigo engade que “a negativa ou negligencia de calquera organismo, funcionario ou dos seus superiores responsables ao envío dos informes solicitados poderá ser considerada pola Valedora do Pobo de Galicia como hostil e entorpecedora das súas funcións, facéndoa pública de inmediato e destacando tal cualificación no seu informe anual ou especial, se é o caso, ao Parlamento.”

No caso de non recibirse a correspondente resposta no prazo de 5 días entenderase rexeitado o recordatorio de deberes legais citado.

Enumeramos aquí as administracións e órganos aos que foi preciso facer este tipo de advertencia.

Administración Autonómica

Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional, 6 veces
--

Q/18585/18, Q/18698/18, Q/18729/18, Q/18854/18, Q/2068/19, Q/2516/19
--

Consellería de Cultura e Turismo, 4 veces
--

Q/18675/18, Q/16877/18, Q/4075/18, Q/19297/18

Consellería de Economía, Emprego e Industria, 14 veces

Q/3957/18, Q/18621/18, Q/16887/18, Q/18711/18, Q/21/18, Q/17088/18, Q/18811/18 Q/29164/17, Q/29358/17, Q/20761/18, Q/34/19, Q/5667/18, Q/18967/18, Q/18968/18
--

Consellería de Política Social, 5 veces
--

Q/19428/18 (2), Q/68/19, Q/2009/19, Q/2370/19, Q/2818/19
--

Consellería de Sanidade, 2 veces

Q/2806/19, Q/4024/18

Consellería do Medio Rural, 5 veces
--

Q/12250/18, Q/1514/18 (2), Q/17085/18, Q/18899/18, Q/19415/18

Universidade da Coruña, 1 vez

Q/13519/18



**ANÁLISE DO CUMPRIMENTO DO DEBER DE COLABORACIÓN DAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICAS
NAS INVESTIGACIÓNS DA INSTITUCIÓN**

Administración Local

Provincia da Coruña

Concello da Coruña	2	Q/19139/18, Q/14513/17
Concello de Ames	2	Q/12715/16 (2), Q/18883/18
Concello da Pobra	1	Q/1724/19 (4)
Concello de Begonte	1	Q/1175/19 (2)
Concello de Bergondo	1	Q/55/17
Concello de Boiro	6	Q/14034/15 (5), Q/14463/15 (3), Q/16873/18, Q/2151/18, Q/936/18, Q/18983/18 (3)
Concello de Cabanas	1	Q/17118/18
Concello de Camariñas	1	Q/16946/18
Concello de Coristanco	1	Q/2405/18
Concello de Fene	1	Q/12252/18 (3)
Concello de Ferrol	4	Q/18720/18, Q/16958/18 (2), Q/18551/18, Q/948/18 (2)
Concello de Malpica de Bergantiños	1	Q/20762/18
Concello de Mazaricos	1	Q/1756/19
Concello do Pino	3	Q/1676/19, Q/18707/18, Q/2221/19 (2)
Concello de Padrón	1	Q/14811/17 (2)
Concello de Rianxo	1	Q/13028/17
Concello de Sada	5	Q/18980/18 (2), Q/2169/18 (3), Q/17125/18, Q/17126/18, Q/17127/18
Concello de Santiago de Compostela	3	Q/4477/18, Q/3810/18 (2), Q/19294/18
Concello de Sobrado	1	Q/1710/19
Concello de Valdoviño	4	Q/18734/18, Q/3755/18, Q/22186/17 (2); Q/2293/19 (2)

Provincia de Lugo

Concello de Abadín	2	Q/17128/18, Q/1140/19
--------------------	---	-----------------------



CAPÍTULO 5

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

Concello de Chantada	2	Q/97/17 , Q/18889/18 (2)
Concello de Foz	1	Q/13885/15
Concello de Lourenzá	3	Q/2093/19, Q/2094/19, Q/2096/19
Concello de Lugo	4	Q/29365/17 (2), Q/18557/18, Q/3750/18 Q/20726/18 (2)
Concello de Mondoñedo	1	Q/2894/19
Concello de Monforte de Lemos	1	Q/1476/19
Concello do Saviñao	1	Q/1508/18
Concello de Triacastela	4	Q/1950/19 (2), Q/1952/19 (2) Q/14812/17 (3), Q/14851/17 (2)
Concello de Viveiro	1	Q/19020/18

Provincia de Ourense

Concello de Amoedo	1	Q/2964/19
Concello de Ourense	8	Q/13520/18, Q/29206/17, Q/11457/18 Q/18646/18, Q/29206/17, Q/2325/19 Q/18497/18, Q/1004/19 (3)
Concello de Maside	1	Q/980/18 (2)
Concello de Riós	1	Q/18972/18
Concello de Verín	1	Q/2504/19 (3)

Provincia de Pontevedra

Concello de Baiona	6	Q/18599/18 (2), Q/25464/17, Q/18599/18 Q/4253/19, Q/17246/18 (2), Q/82/18 (2)
Concello de Cambados	1	Q/3802/18
Concello de Cangas	1	Q/1054/19
Concello de Dozón	1	Q/1729/19
Concello de Gondomar	4	Q/29162/17, Q/1060/19, Q/18862/18 (2) Q/1473/19



**ANÁLISE DO CUMPRIMENTO DO DEBER DE COLABORACIÓN DAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICAS
NAS INVESTIGACIÓN DA INSTITUCIÓN**

Concello da Illa de Arousa	1	Q/2956/19
Concello de Lalín	1	Q/18719/18
Concello de Marín	1	Q/1544/18
Concello de Meaño	2	Q/2592/18 (5), Q/1930/19 (2)
Concello de Mondariz	1	Q/29360/17 (2)
Concello do Grove	2	Q/797/18, Q/4083/18
Concello de Oia	1	Q/2083/19
Concello de Pazos de Borbén	3	Q/19011/18 (2), Q/2108/19 , Q/2891/19
Concello de Poio	1	Q/1735/19
Concello de Ponte Caldelas	2	Q/18684/18, Q/1807/19
Concello de Pontearreas	2	Q/63868/16, Q/18942/18 (4)
Concello do Porriño	6	Q/2398/19, Q/2115/19, Q/18529/18, Q/18876/18 (2), Q/18529/18, Q/18963/18
Concello de Rodeiro	1	Q/21559/17 (4)
Concello de Salceda de Caselas	1	Q/26002/17 (3)
Concello de Salvaterra de Miño	3	Q/18500/18 (5), Q/2720/18 (4) Q/2422/19
Concello de Tui	8	Q/18681/18 (4), Q/4169/18, Q/4170/18 Q/4171/18, Q/4172/18, Q/4173/18 Q/4174/18, Q/2017/19
Concello de Vigo	5	Q/2428/19, Q/20786/18 (3), Q/18901/18 Q/1781/19, Q/16965/18 (3)
Mancomunidade do Val Miñor	1	Q/19421/18



CAPÍTULO 5

ANÁLISE DO CUMPRIMENTO DO DEBER DE COLABORACIÓN DAS ADMINISTRACIÓNS PÚBLICAS
NAS INVESTIGACIÓNS DA INSTITUCIÓNIII. ADMINISTRACIÓNS OU ÓRGANOS AOS QUE SE REITEROU A PETICIÓN DE INFORME
ATA EN DÚAS OCASIÓNS

1. Xunta de Galicia

ADMINISTRACIÓN	Nº queixas
Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda	6
Consellería de Economía, Emprego e Industria	60
Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional	85
Consellería de Sanidade	106
Consellería de Política Social	32
Consellería do Medio Rural	11
Consellería de Infraestruturas e Mobilidade	5
Consellería de Cultura e Turismo	10
Consellería do Mar	1
Secretaría Xeral para o Deporte	43

2. Administracións locais

	Nº Queixas
Deputación Provincial da Coruña	2
Deputación Provincial de Ourense	1
Deputación Provincial de Lugo	1
Mancomunidade do Val Miñor	2
Mancomunidade da Serra do Barbanza	1



**ANÁLISE DO CUMPRIMENTO DO DEBER DE COLABORACIÓN DAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICAS
NAS INVESTIGACIÓN DA INSTITUCIÓN**

CONCELLOS DA CORUÑA

Concello	Nº Queixas
A Coruña	16
A Pobra do Caramiñal	2
Ames	6
Ares	1
Bergondo	4
Boiro	3
Boqueixón	1
Cabana de Bergantiños	1
Cabanas	2
Camariñas	2
Cerceda	1
Corcubión	1
Coristanco	1
Culleredo	10
Fene	1
Ferrol	9
Fisterra	1
Malpica de Bergantiños	1
Mazaricos	1
Melide	1
Mugardos	1
Noia	7
O Pino	4
Oleiros	3
Ordes	1
Padrón	3
Pontedeume	1
Porto do Son	2
Rianxo	1
Ribeira	1
Rois	1
Sada	3
Santa Comba	1
Santiago de Compostela	9
Sobrado	1
Valdoviño	5
Vilasantar	1
Vimianzo	5



CAPÍTULO 5

ANÁLISE DO CUMPRIMENTO DO DEBER DE COLABORACIÓN DAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICAS
NAS INVESTIGACIÓN DA INSTITUCIÓN

CONCELLOS DE LUGO

Concello	Nº Queixas
Abadín	1
Becerreá	1
Chantada	3
Guitiriz	1
Lourenzá	5
Lugo	5
Mondoñedo	5
Monforte de Lemos	4
O Saviñao	1
O Vicedo	1
Palas de Rei	2
Sarria	3
Triacastela	2
Vilalba	1
Viveiro	1

CONCELLOS DE OURENSE

Concello	Nº Queixas
Amoeiro	1
Beade	1
Beariz	1
Lobeira	1
O Carballiño	2
Ourense	10
Ribadavia	1
Riós	1
Verín	1

CONCELLOS DE PONTEVEDRA

Concello	Nº Queixas
A Estrada	1
A Guarda.	3
Baiona	5
Caldas de reis	1



**ANÁLISE DO CUMPRIMENTO DO DEBER DE COLABORACIÓN DAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICAS
NAS INVESTIGACIÓN DA INSTITUCIÓN**

Concello	Nº Queixas
Cambados	1
Cangas	1
Illa de Arousa	1
Cuntis	1
Dozón	1
Gondomar	5
Lalín	3
Meaño	2
Moaña	2
Mondariz	2
Nigrán	2
O Grove	2
O Porriño	6
O Rosal	1
Oia	1
Pazos de Borbén	4
Poio	1
Ponte Caldelas	2
Ponteareas	4
Pontevedra	6
Ribadumia	1
Rodeiro	1
Salceda de Caselas	4
Salvaterra de Miño	2
Sanxenxo	1
Tomiño	2
Tui	9
Vigo	15





CSV: BOPGDSPGKvIG0Fneg3
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>



CAPÍTULO 6

AS RESOLUCIÓNS FORMULADAS POLA VALEDORA DO POBO



CSV: BOPGDSPGKvIG0Fneg3
Verificación:
<https://sede.parlamentodegalicia.gal/tramites/csv/>

AS RESPPOSTAS ÁS RESOLUCIÓNS FORMULADAS POLO VALEDOR DO POBO

I. AS RESPPOSTAS DAS ADMINISTRACIÓNS OU ÓRGANOS AOS QUE SE DIRIXIU ALGUNHA RESOLUCIÓN

1. Introducción

O artigo 32.1 da Lei da Valedora do Pobo preceptúa que a institución poderá “formular ás autoridades e funcionarios das Administracións públicas advertencias, recomendacións, recordatorios de deberes legais e suxestións para a adopción de novas medidas”, 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 obrigaón de colaboración relacionada coa formulación das resolucións: o deber de responder ás mesmas.

Se a administración acepta a resolución, con iso non acaba o labor da institución respecto dese concreto asunto; faise preciso coñecer tamén se se lle dá efectividade. Cando resulta necesario requírese que, ademais da aceptación formal, se dea conta das medidas adoptadas para dar efectividade ás resolucións, ou se establezan as medidas oportunas para facer un adecuado seguimento desa efectividade, xeralmente solicitando ao reclamante que nos traslade a falta de cumprimento do recomendado. No caso de confirmar esa falta de efectividade a resolución terase por rexeitada, a pesar da aceptación formal. O mesmo sucede coas resolucións pendentes de resposta durante moito tempo; se se esgotan as posibilidades de recibir unha resposta, despois de reiterala insistentemente, a resolución tense por rexeitada.

A Lei 6/1984, da Valedora do Pobo, establece para os casos de rexeitamento das resolucións un mecanismo de publicidade específica que faga manifesto o reproche que esta circunstancia merece. O artigo 33.2 sinala que “se non obtivese unha xustificación adecuada, incluírá tal asunto no seu informe anual ou especial con mención dos nomes das autoridades ou funcionarios que persistan naquela actitude, especialmente nos casos en que, considerando a Valedora do Pobo que era posible unha solución positiva, esta non se conseguiu.”

Por iso, facemos constar detalladamente o contido das respostas proporcionadas polas administracións ou órganos aos que se dirixiu algunha resolución.

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 damos un mesmo tratamento ás resolucións aceptadas e ás *pendentes de efectividade*, sen prexuízo do que se resolva finalmente en relación con estas últimas. As que figuran como *pendentes* nas listaxes que se



mencionan a continuación formuláronse hai pouco tempo e por tanto non poden considerarse aceptadas tacitamente.

En canto ao control do cumprimento das resolucións aceptadas, na maior parte das queixas faise coa intermediación dos afectados, que en caso de non ver cumprido o compromiso da administración reclaman a reapertura das queixas para tratar ese incidente (incumprimento, a pesar da aceptación). Iso é o mais habitual en caso de incumprimento, posto que a maior parte das queixas refírense a situacións individualizadas. Se o compromiso adquirido non se cumpre, con case plena seguridade o reclamante farao saber, e ante iso a institución reacciona coa reapertura da queixa. E no caso de que se chegue á conclusión de que o compromiso non se cumpriu, a pesar de que a recomendación foi aceptada, cámbiase a cualificación da resposta á recomendación, que pasa a considerarse non aceptada por falta de efectividade, con aplicación das consecuencias legais previstas para eses casos (artigo 33 LVP; publicidade do rexeitamento).

Distinto é o caso das recomendacións de longo alcance ou nas que se promoveu un cambio de consideración na correspondente actuación pública. Neses casos é preciso facer un seguimento de oficio sobre o resultado do recomendado. O cumprimento da recomendación precisa de trámites de certa entidade que poden prolongarse no tempo. Nese caso o seguimento faise por iniciativa propia e de forma continuada, especialmente no momento de presentación dos informes, de tal forma que se coñeza o estado do cumprimento e os trámites xa realizados e os pendentes. E no caso de que se considere que os tempos de cumprimento están sobrepasando o razoable pódese reabrir a queixa (de oficio ou a instancia de parte) ou iniciar unha actuación de oficio sobre o incumprimento. As conclusións teñen a correspondente publicidade.



AS RESPÓSTAS ÁS RESOLUCIÓNS FORMULADAS POLO VALEDOR DO POBO

2. Respostas das diferentes administracións e órganos ás resolucións da Valedora do Pobo

Administracións ou órganos	Resolucións formuladas	Aceptadas	Non aceptadas	Pendientes
Consellería de Política Social	25	18	5	2
Consellería de Sanidade	7	7		
Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional	6	4	2	
Consellería de Facenda	2	1	1	
Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda	2	1	1	
Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza	1	1		
Consellería de Economía, Emprego e Industria	1	1		
Consellería de Cultura e Turismo	1	1		
Deputación Provincial da Coruña	1	1		
Universidade de Santiago de Compostela	4	4		
Universidade da Coruña	2	1	1	
Concello de Ames	4	4		
Concello de Santiago de Compostela	3	3		
Concello de Ferrol	2	2		
Concello de Arzúa	1	1		
Concello da Coruña	1	1		
Concello de Bueu	1	1		
Concello de Cambados	1	1		
Concello de Gondomar	1			1
Concello de Nigrán	1			1
Concello do Vicedo	1	1		
Concello de Padrón	1	1		
Concello de Ribeira	1		1	



AS RESPPOSTAS ÁS RESOLUCIÓNS FORMULADAS POLO VALEDOR DO POBO

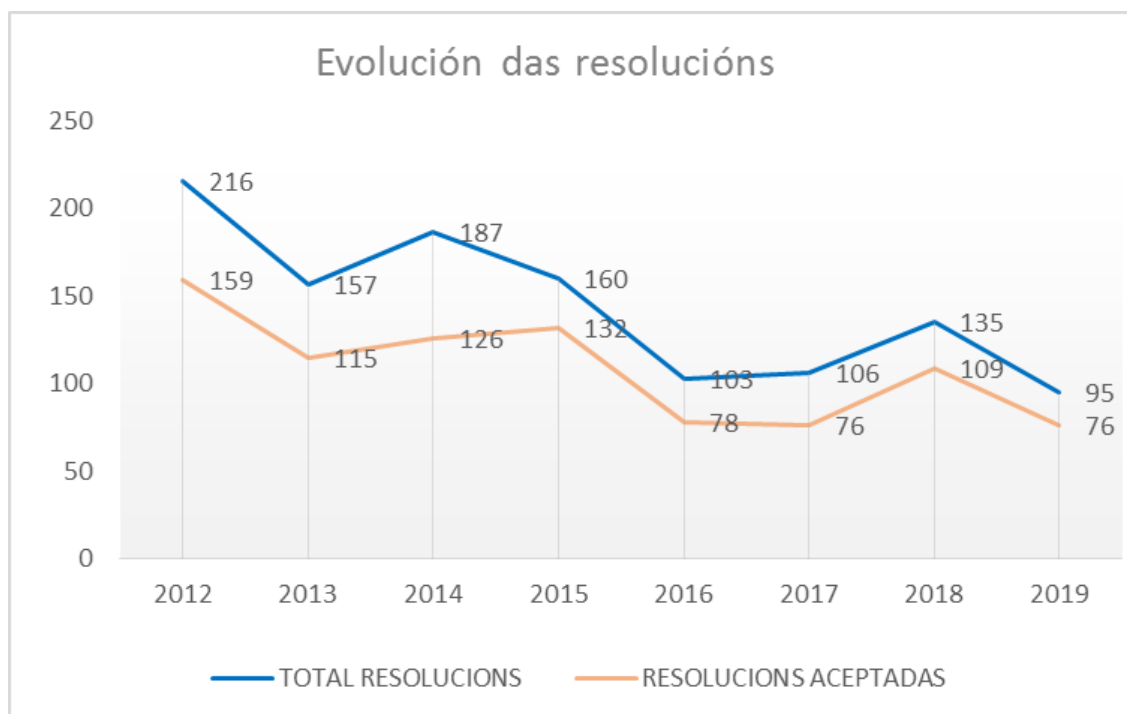
Administracións ou órganos	Resolucións formuladas	Aceptadas	Non aceptadas	Pendientes
Concello de Rois	1	1		
Concello de Sada	1	1		
Concello de Salvaterra de Miño	1	1		
Concello de Tui	1	1		
Concello de Vigo	1	1		
Concello de Vilalba	1	1		
Concello de Xunqueira de Ambia	1	1		
Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia	1		1	
Colexio de Avogados de Santiago de Compostela	1			1
Colexio de Avogados da Coruña	2	2		
Colexio de Avogados de Vigo	2	2		
Colexio de Avogados de Lugo	2	2		
Colexio de Avogados de Ourense	2	2		
Colexio de Avogados de Pontevedra	2	2		
Colexio de Avogados de Ferrol	2	2		
Comité Galego de Xustiza Deportiva	1	1		



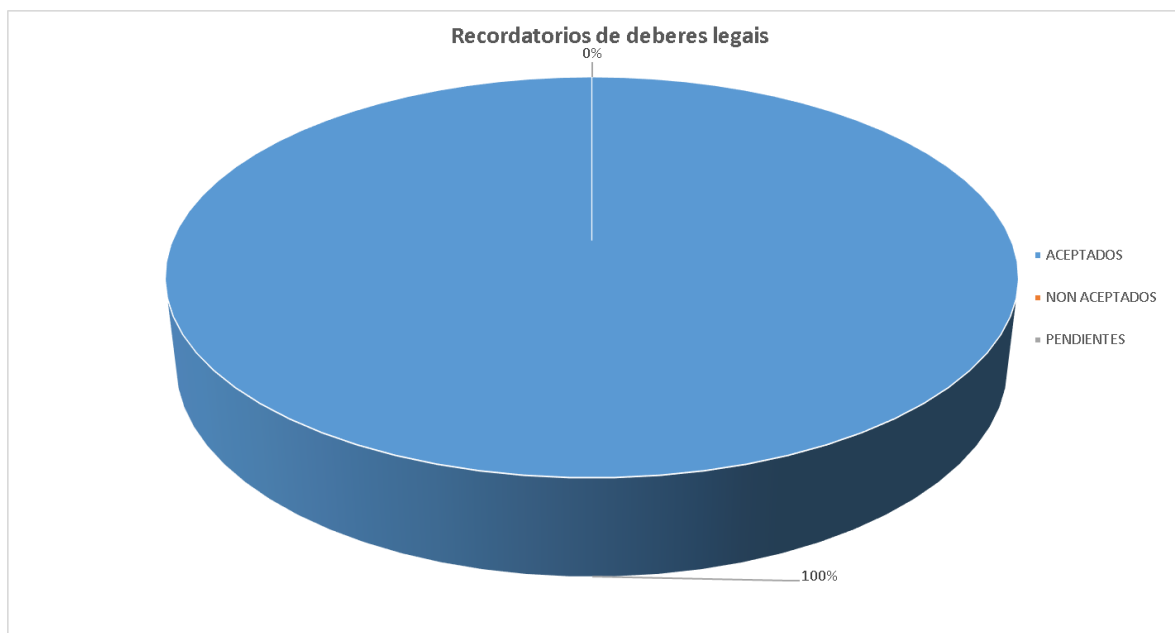
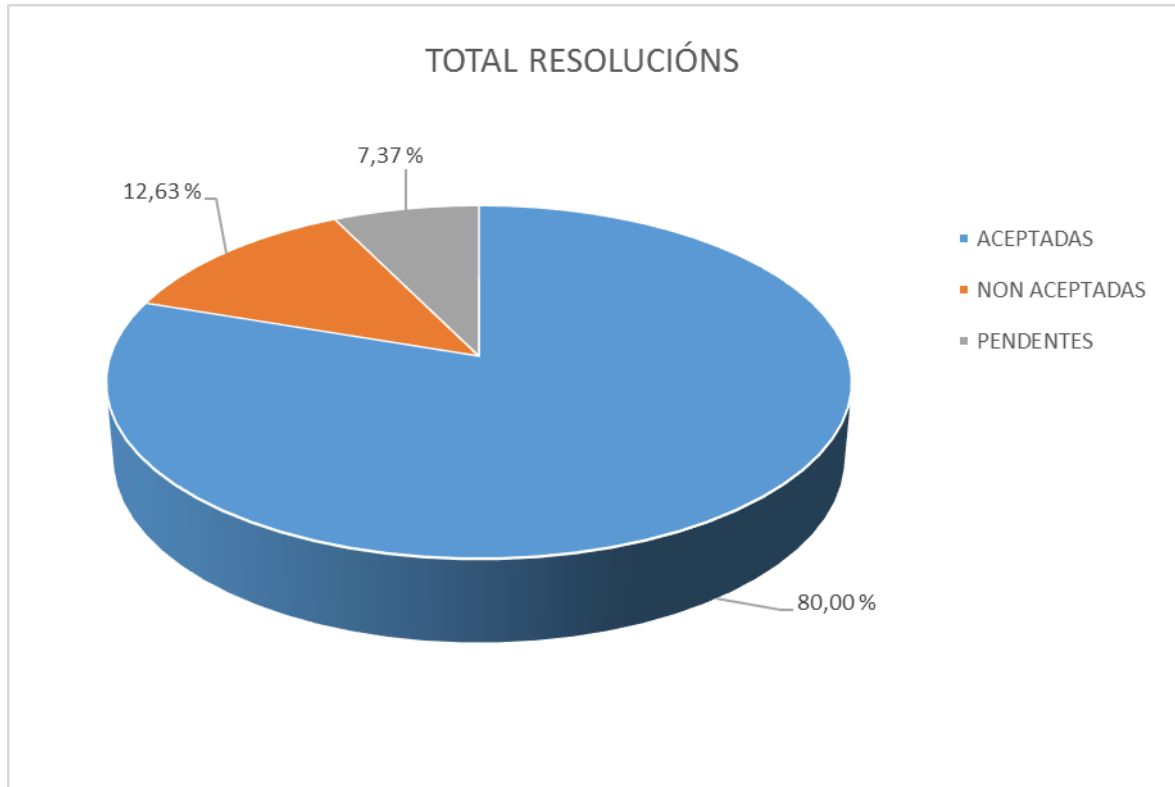
AS RESPÓSTAS ÁS RESOLUCIÓNS FORMULADAS POLO VALEDOR DO POBO

II. ESTATÍSTICA DAS RESOLUCIÓNS DA VALEDORA DO POBO E DAS RESPÓSTAS DAS ADMINISTRACIÓNS

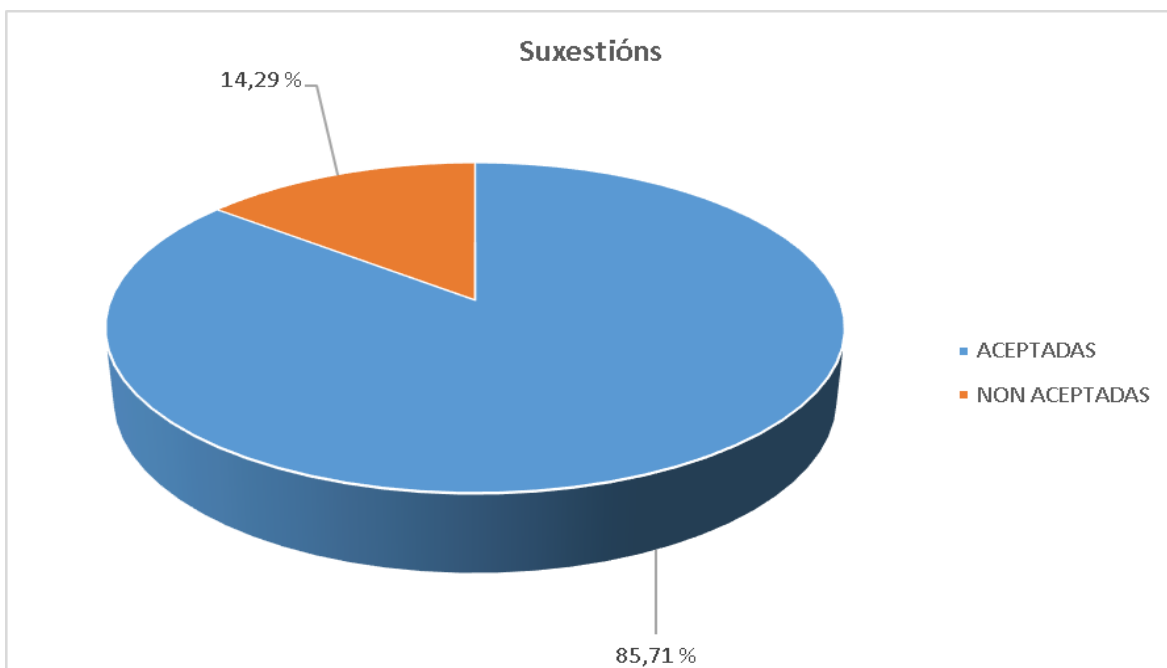
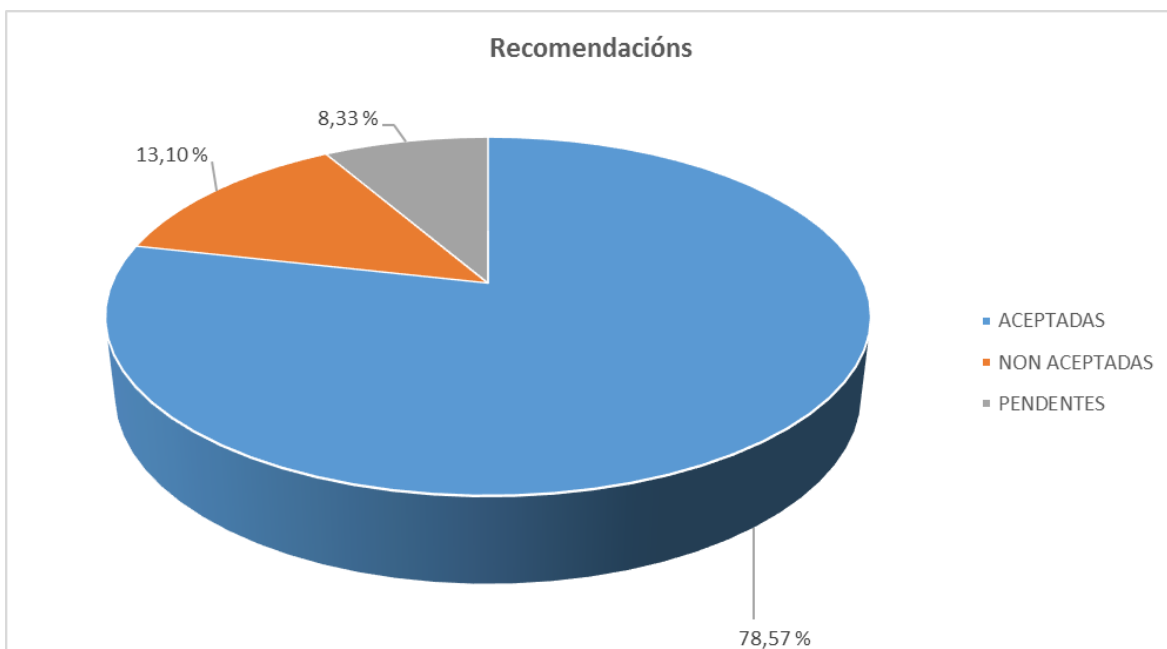
RESOLUCIÓNS FORMULADAS	TOTAL	ACEPTADAS		NON ACEPTADAS		PENDENTES	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%
<i>Recordatorios deberes legais</i>	4	4	100,00	0	0,00	0	0,00
<i>Recomendacións</i>	84	66	78,57	11	13,10	7	8,33
<i>Suxestións</i>	7	6	85,71	1	14,29	0	0,00
Total resolucións	95	76	80,00	12	12,63	7	7,37



AS RESPÓSTAS ÁS RESOLUCIÓNS FORMULADAS POLO VALEDOR DO POBO



AS RESPÓSTAS ÁS RESOLUCIÓNS FORMULADAS POLO VALEDOR DO POBO



III. AS RESPÓSTAS AS DIFERENTES RESOLUCIÓNS

A continuación damos conta das respostas recibidas a cada unha das resolucións formuladas. Pode consultarse o texto da cada unha medinte o vínculo de enlace.

1. Recordatorios de deberes legais

Área de cultura, turismo e deportes

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	
Q/1802/19	Consellería de Cultura e Turismo	Aceptado	Q/1802/19

Área de corporacións locais e servizos municipais

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	
Q/3802/18	Concello de Cambados	Aceptado. Pendente de efectividade	Q/3802/18
Q/18369/18	Concello do Vicedo	Aceptado	Q/18369/18
Q/1765/19	Concello de Xunqueira de Ambía	Aceptado	Q/1765/19



AS RESPÓSTAS ÁS RESOLUCIÓNS FORMULADAS POLO VALEDOR DO POBO

2. Recomendacións

Área de emprego público e traballo

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/4061/18	Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia	Non aceptada	Q/4061/18
Q/1020/19	Concello de Sada	Aceptada	Q/1020/19
Q/1023/19	Concello de Tui	Aceptada	Q/1023/19
Q/2578/18	Universidade de Santiago de Compostela	Aceptada. Pendente de efectividade	Q/2578/18
Q/30/19	Consellería de Facenda	Non aceptada	Q/30/19
Q/2266/19	Consellería de Política Social	Aceptada	Q/2266/19
Q/208/18	Consellería de Sanidade	Aceptada parcialmente	Q/208/18
Q/1043/19	Consellería de Sanidade	Aceptada	Q/1043/19

Área de Urbanismo

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/18781/18	Concello de A Coruña	Aceptada	Q/18781/18
Q/1928/19	Concello de Arzúa	Aceptada	Q/1928/19
Q/3797/18	Concello de Ferrol	Aceptada	Q/3797/18
Q/14811/17	Concello de Padrón	Aceptada	Q/14811/17
Q/2346/19	Concello de Ribeira	Non aceptada	Q/2346/19
Q/113/18	Concello de Vigo	Aceptada	Q/113/18
Q/1172/19	Concello de Vilalba	Aceptada	Q/1172/19
Q/97/17	Concello de Chantada	Aceptada	Q/97/17

Área de Medio Ambiente

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/19027/18	Concello de Bueu	Aceptada	Q/19027/18
Q/2576/19	Concello de Gondomar	Pendente	Q/2576/19
Q/2576/19	Concello de Nigrán	Aceptada	Q/2576/19
Q/2066/19	Concello de Rois	Aceptada	Q/2066/19
Q/4091/18	Concello de Santiago de Compostela	Desistida	Q/4091/18



Área de educación

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/19427/18	Concello de Ames	Aceptada	Q/19427/18
Q/19131/18	Concello de Ames	Aceptada	Q/19131/18
Q/4623/19	Concello de Ames	Aceptada	Q/4623/19
Q/5907/19	Concello de Ames	Aceptada	Q/5907/19
Q/2723/18	Universidade da Coruña	Non aceptada	Q/2723/18
Q/20725/18	Universidade de Santiago de Compostela	Aceptada	Q/20725/18
Q/20779/18	Universidade de Santiago de Compostela	Aceptada parcialmente	Q/20779/18
Q/2357/19	Universidade de Santiago de Compostela	Aceptada	Q/2357/19
Q/20725/18	Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional	Aceptada	Q/20725/18
Q/18905/18	Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional	Non aceptada	Q/18905/18
Q/1071/19	Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional	Aceptada	Q/1071/19
Q/18905/18	Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional	Non aceptada	Q/18905/18
Q/2357/19	Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional	Aceptada parcialmente	Q/2357/19

Área de industria y comercio.

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/948/18	Concello de Ferrol	Aceptada parcialmente	Q/948/18

Área de inclusión social

AS RESPOSTAS ÁS RESOLUCIÓNS FORMULADAS POLO VALEDOR DO POBO

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/18598/18	Consellería de Política Social	Aceptada parcialmente	Q/18598/18
Q/19197/18	Consellería de Política Social	Non aceptada	Q/19197/18
Q/20696/18	Consellería de Política Social	Aceptada	Q/20696/18
Q/1459/19	Consellería de Política Social	Aceptada	Q/1459/19
Q/2101/19	Consellería de Política Social	Aceptada	Q/2101/19
Q/2106/19	Consellería de Política Social	Aceptada	Q/2106/19
Q/1730/19	Consellería de Política Social	Aceptada	Q/1730/19
Q/1933/19	Consellería de Política Social	Non aceptada	Q/1933/19
Q/2074/19	Consellería de Política Social	Non aceptada	Q/2074/19
Q/2200/19	Consellería de Política Social	Non aceptada	Q/2200/19
Q/2491/19	Consellería de Política Social	Aceptada	Q/2491/19
Q/2252/19	Consellería de Política Social	Aceptada	Q/2252/19
Q/2861/19	Consellería de Política Social	Aceptada	Q/2861/19
Q/2861/19	Concello de Santiago de Compostela	Aceptada	Q/2861/19
Q/4279/19	Consellería de Política Social	Aceptada	Q/4279/19
Q/4368/19	Consellería de Política Social	Aceptada	Q/4368/19
Q/4422/19	Consellería de Política Social	Aceptada	Q/4422/19
Q/4610/19	Consellería de Política Social	Aceptada	Q/4610/19
Q/4479/19	Consellería de Política Social	Aceptada. Pendente de efectividade	Q/4479/19
Q/4502/19	Consellería de Política Social	Aceptada. Pendente de efectividade	Q/4502/19
Q/4024/18	Consellería de Sanidade	Aceptada	Q/4024/19

Área de emigración.

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/15/19	Consellería de Economía, Emprego e Industria	Aceptada	Q/15/19

Área de sanidade.

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/19383/18	Consellería de Sanidade	Aceptada	Q/19383/18



Área de xustiza

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/4431/19	Colexio de Avogados de Ourense	Pendente	Q/4431/19
Q/4407/19	Colexio de Avogados de Vigo	Aceptada	Q/4407/19
Q/4430/19	Colexio de Avogados de Vigo	Pendente	Q/4430/19
Q/4404/19	Colexio de Avogados da Coruña	Aceptada	Q/4404/19
Q/4427/19	Colexio de Avogados da Coruña	Aceptada	Q/4427/19
Q/4403/19	Colexio de Avogados de Ferrol	Aceptada	Q/4403/19
Q/4426/19	Colexio de Avogados de Ferrol	Aceptada	Q/4426/19
Q/4409/19	Colexio de Avogados de Lugo	Aceptada	Q/4409/19
Q/4432/19	Colexio de Avogados de Lugo	Aceptada	Q/4432/19
Q/4408/19	Colexio de Avogados de Ourense	Aceptada	Q/4408/19
Q/4406/19	Colexio de Avogados de Pontevedra	Aceptada	Q/4406/19
Q/4429/19	Colexio de Avogados de Pontevedra	Aceptada	Q/4429/19
Q/4428/19	Colexio de Avogados de Santiago de Compostela	Pendente	Q/4428/19

Área de administración económica e transportes

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/2738/19	Consellería de Facenda	Aceptada	Q/2738/19

Área de obras públicas e expropiacións

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/14679/13	Concello de Salvaterra de Miño	Aceptada.	Q/14679/13

Área de corporacións locais e servizos municipais

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/19046 a 19110/18	Concello de Santiago de Compostela	Aceptada	Q/19046 A 19110/18



AS RESPÓSTAS ÁS RESOLUCIÓNS FORMULADAS POLO VALEDOR DO POBO

Área de menores

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/1373/19	Consellería de Política Social	Aceptada	Q/1373/19
Q/4543/19	Consellería de Política Social	Pendente	Q/4543/19
Q/2880/19	Consellería de Política Social	Pendente	Q/2880/19

Área de dereitos linüísticos

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/19000/18	Vicepresidencia e Consellería da Presidencia, Admóns. Públicas e Xustiza	Aceptada	Q/19000/18

Área de cultura, turismo e deportes

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/16878/18	Comité Galego de Xustiza Deportiva	Aceptada	Q/16878/18
Q/11456/18	Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional	Aceptada	Q/11456/18

Área de garantía dos dereitos dixitais.

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/18666/18	Concello de Boiro	Aceptada	Q/18666/18

Área de igualdade de xénero.

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/1372/19	Universidade da Coruña	Aceptada	Q/1372/19

Área de vivenda e desafiuzamentos

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/4377/19	Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda	Non aceptada	Q/4377/19

Área de seguridade cidadana e protección civil

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/5666/18	Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional	Aceptada	Q/5666/18



AS RESPONSTAS ÁS RESOLUCIÓNS FORMULADAS POLO VALEDOR DO POBO

3. Suxestións

Área de medio ambiente

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/4515/19	Deputación Provincial A Coruña	Aceptada	Q/4515/19

Área de inclusión social

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/2248/19	Consellería de Política Social	Non aceptada	Q/2248/19
Q/2618/19	Consellería de Política Social	Aceptada	Q/2618/19

Área de sanidade.

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/4370/19	Consellería de Sanidade	Aceptada	Q/4370/19
Q/4397/19	Consellería de Sanidade	Aceptada	Q/4397/19
Q/5983/19	Consellería de Sanidade	Aceptada	Q/5983/19

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/4370/19	Consellería de Política Social	Non aceptada	Q/2248/19
Q/4397/19	Consellería de Política Social	Aceptada	Q/2618/19

Área de garantía dos dereitos dixitais.

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/20673/18	Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda	Aceptada	Q/20673/18



ESTRUTURA DO BOLETÍN OFICIAL DO PARLAMENTO DE GALICIA

1. PROCEDEMENTOS PARLAMENTARIOS

1.1. PROCEDEMENTOS DE NATUREZA NORMATIVA

1.1.1. NORMAS APROBADAS

1.1.2. PROPOSTAS DE NORMAS

1.2. PROCEDEMENTOS ESPECIAIS DE CARÁCTER INSTITUCIONAL

1.2.1. INVESTIDURA

1.2.2. MOCIÓN DE CENSURA

1.2.3. CUESTIÓN DE CONFIANZA

1.3. PROCEDEMENTOS DE CONTROL E IMPULSO

1.3.1. CONTROL SOBRE AS DISPOSICIÓNS DA XUNTA CON FORZA DE LEI

1.3.2. COMUNICACIÓNS DA XUNTA DE GALICIA

1.3.3. EXAME DE PROGRAMAS E PLANS

1.3.4. ACORDOS, RESOLUCIÓNS OU PROPOSTAS DE COMISIÓNS ESPECIAIS OU DE INVESTIGACIÓN

1.3.5. MOCIÓNS

1.3.6. PROPOSICIÓNS NON DE LEI

1.3.7. OUTRAS PROPOSTAS DE RESOLUCIÓN E ACORDOS

1.3.8. PROCEDEMENTOS DE CONTROL ECONÓMICO E ORZAMENTARIO

1.4. PROCEDEMENTOS DE INFORMACIÓN

1.4.1. INFORMACIÓNS REMITIDAS POLA XUNTA DE GALICIA

1.4.2. SOLICITUDES DE COMPARECENCIA

1.4.3. INTERPELACIÓNS

1.4.4. PREGUNTAS

1.4.5. RESPOSTAS A PREGUNTAS

1.4.6. SOLICITUDES DE DATOS, INFORMES E DOCUMENTOS DE DEPUTADOS E DE COMISIÓNS

1.4.7. RECONVERSIÓNS POR FINALIZACIÓN DO PERÍODO DE SESIÓNS

1.5. PROCEDEMENTOS RELATIVOS A OUTRAS INSTITUCIÓNS E ÓRGANOS

1.6. PROCEDEMENTOS DE ELECCIÓN, DESIGNACIÓN E PROPOSTA DE NOMEAMENTO

1.7. PROCEDEMENTOS RELATIVOS AO DEREITO DE PETICIÓN

2. ELECCIÓN E COMPOSICIÓN DO PARLAMENTO, RÉXIME E GOBERNO INTERIOR, ORGANIZACIÓN E FUNCIONAMENTO

2.1. ELECCIÓN DO PARLAMENTO

2.2. COMPOSICIÓN DO PARLAMENTO E DOS SEUS ÓRGANOS

2.3. RÉXIME E GOBERNO INTERIOR

2.4. ORGANIZACIÓN E FUNCIONAMENTO DO PARLAMENTO

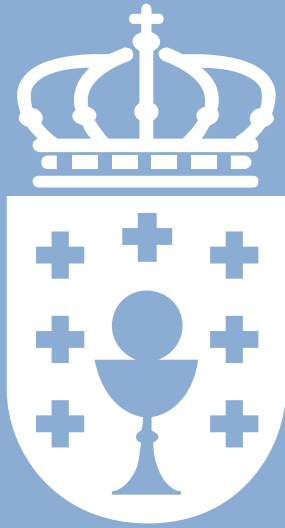
3. ADMINISTRACIÓN DO PARLAMENTO DE GALICIA

4. INFORMACIÓNS E CORRECCIÓNS DE ERROS

4.1. INFORMACIÓNS

4.2. CORRECCIÓNS DE ERROS





PARLAMENTO
DE GALICIA

BOLETÍN OFICIAL DO
PARLAMENTO DE GALICIA

Edición e subscricións:

Servizo de Publicacións do Parlamento de Galicia. Hórreo, 63. 15702. Santiago de Compostela.

Telf. 981 55 13 00. Fax. 981 55 14 25

Dep. Leg. C-155-1982. ISSN 1133-2727

