



INFORME DEL VALEDOR DO POBO AL PARLAMENTO DE GALICIA

AÑO 2012

INDICE GENERAL

Página

PRESENTACIÓN	1
CAPITULO 1. LA ACTIVIDAD DE LA INSTITUCIÓN DEL VALEDOR DO POBO EN CIFRAS	3
I. Introducción.....	5
II. Atención al ciudadano	6
III. Datos generales	7
1. Expedientes iniciados en el año 2012	7
2. Distribución de expedientes por su naturaleza	8
3. Entradas y salidas de documentos	9
IV. Quejas recibidas en el año 2012.....	11
1. Comparación con ejercicios anteriores.....	11
2. Datos sociológicos reflejados en las quejas	13
V. Distribución de las quejas por razón de las provincias y municipios de procedencia	17
1. Por provincias.....	17
2. Por ayuntamientos.....	19
VI. Curso dado a las quejas recibidas.....	27
VII. Estadísticas por área temática.....	29
1. Distribución de quejas según las áreas temáticas a las que se refieren.....	29
2. Estado procedimental por áreas	31
3. Las causas de no admisión por áreas	32
VIII. Estadística por administraciones afectadas	33
1. Distribución de las quejas admitidas por razón de las áreas de la administración pública a las que se refieren	33
2. Distribución de las quejas referidas a la administración pública gallega, según niveles	34
3. Distribución de las quejas que se refieren a la Xunta de Galicia, según consellerías	36
4. Distribución de las quejas referidas a las diputaciones provinciales y a los ayuntamientos.....	38
A. Quejas referidas a las Diputaciones Provinciales	38
B. Quejas referidas a los Ayuntamientos	38
a. A Coruña	38
b. Lugo	41
c. Ourense	43
d. Pontevedra	45
IX. Actuaciones de oficio.....	47
1. Quejas de oficio año 2012.....	47
2. Comparativa con otros años	48
X. Eficacia de la intervención del Valedor do Pobo	49

	<u>Página</u>
XI. Estadísticas relacionadas con el deber de colaboración	52
XII. Estadísticas relacionadas con el deber de informar.....	54
 CAPÍTULO 2. RESUMEN DE LAS QUEJAS POR ÁREAS	 57
 Área de empleo público e interior	 59
I. Introducción.....	61
II. Datos cuantitativos	63
III. Actividad de supervisión	64
1. Empleo público.....	65
A. Las dilaciones que se produjeron en la convocatoria de plazas de personal al servicio de las administraciones públicas	65
B. Denuncias sobre presuntas irregularidades cometidas en procesos selectivos de las diversas administraciones públicas	67
a. Procesos selectivos de personal funcionario y laboral de la Administración autonómica	67
b. Procesos selectivos de personal funcionario y laboral de las corporaciones locales y de otras administraciones.....	70
a' El abuso en el empleo de la figura de la cobertura de plazas con carácter interino	70
b' La participación como vocal de un tribunal de personal interino y eventual en un proceso selectivo para plazas de personal laboral fijo	71
c' La problemática del límite de edad en el acceso a los cuerpos de la policía local	72
d' La cuestionable validez de un curso de dispensa de estudios en los procesos de promoción interna de los policías locales.....	74
C. Diversas quejas relativas a las condiciones laborales de los empleados públicos.....	74
a. La percepción de complementos de antigüedad por parte de trabajadores temporales	75
b. Problemas ligados con la concesión de comisiones de servicio por motivos de salud y conciliación de la vida laboral y familiar.....	77
c. Quejas de trabajadores de los centros de salud por la falta de sustituciones y las reordenaciones de los servicios.....	81
2. Orden público.....	82
3. Tráfico.....	86
A. Denuncias relativas a la señalización de las vías urbanas e interurbanas	86
B. Revisión y control de expedientes sancionadores	88
4. Quejas no admitidas a trámite.....	90
5. Quejas remitidas al Defensor del Pueblo.....	90

	<u>Página</u>
IV. Resoluciones del Valedor do Pobo	90
V. Consideraciones finales	139
 Área de urbanismo y vivienda	 141
I. Introducción	143
II. Datos cuantitativos	148
III. Actividad de supervisión	149
1. Urbanismo	149
A. El acceso al expediente administrativo	151
B. Demoras en la tramitación del expediente administrativo.....	152
C. Ineficacia en la ejecución de las órdenes de demolición de obras ilegales ..	155
D. Planificación urbanística.....	156
2 Vivienda	157
A. Ayudas para el alquiler de viviendas privadas	157
B. Problemas de mantenimiento de las edificaciones	158
C. Ayudas para rehabilitación de viviendas en el medio rural	159
D. Ayudas de subsidiación de préstamos para adquisición de viviendas en el Plan Estatal de Viviendas 2009-2012	160
E. El grave problema de los desahucios de la vivienda habitual de los deudores hipotecarios	160
IV. Resoluciones del Valedor do Pobo	166
V. Consideraciones finales	177
 Área de medio ambiente	 181
I. Introducción	183
1. La frecuente abstención en el tratamiento de los ruidos: la conculcación de derechos fundamentales y la responsabilidad que genera.....	183
2. Otros problemas ambientales constatados este año	187
II. Datos cuantitativos	188
III. Actividad de supervisión	189
1. La concentración de locales: las zonas acústicamente contaminadas por saturación	189
2. Los locales que no se ajustan al tipo de licencia que tienen.....	192
3. Los amplios horarios de los locales de ocio y su frecuente incumplimiento	194
4. Los locales que transmiten niveles de ruido superiores a los permitidos y la ausencia de controles eficaces en algunos ayuntamientos	194
5. La contaminación acústica y otros perjuicios ocasionados por el botellón.....	196
6. El consumo de alcohol en la calle relacionado con la actividad de los locales....	198
7. Las molestias por ruidos de celebraciones festivas	198
8. Los perjuicios y riesgos de las concentraciones en locales sin permiso	199

	<u>Página</u>
9. La evaluación ambiental de las actividades	200
10. La gestión de las aguas continentales.....	201
11. El tratamiento del derecho de acceso a la información ambiental y a la participación ciudadana en materia de medio ambiente	202
12. La necesidad de licencia de funcionamiento de las antenas de telefonía móvil.....	203
13. La protección de los espacios naturales, la flora y la fauna.....	203
14. Quejas no admitidas a trámite	204
15. Quejas remitidas al Defensor del Pueblo.....	205
IV. Resoluciones del Valedor do Pobo	205
V. Consideraciones finales	280
 Área de educación.....	 283
I. Introducción.....	285
II. Datos cuantitativos	288
III. Actividad de supervisión	289
1. La educación no universitaria	289
A. Supresión de unidades y reducción de maestros en escuelas rurales	289
B. Escolarización y admisión de alumnos.....	296
C. Atención a la diversidad	307
a. Alumnos con necesidades educativas especiales.....	308
b. Plazas reservadas para personas con discapacidad en las enseñanzas artísticas.....	314
D. Quejas sobre el funcionamiento de algunos centros	317
a. Acoso escolar	319
E. Centros de formación profesional.....	323
2. La educación universitaria	327
A. Los títulos de máster	329
B. Expedición de títulos oficiales	331
C. El cálculo de notas medias en los expedientes académicos	339
IV. Resoluciones del Valedor do Pobo	346
V. Consideraciones finales	427
 Área de industria, comercio y turismo.....	 427
I. Introducción.....	431
1. En industria	431
2. En comercio.....	431
3. En turismo	432
II. Datos cuantitativos	432
III. Actividad de supervisión	433
1. Industria	433

Página

A. El de suministro de energía eléctrica e o de las comunicaciones electrónicas	433
a. Instalación del tendido eléctrico, enganche y mantenimiento	434
b. Continuidad y calidad de suministro de energía eléctrica.....	443
c. Cambio de tarifa eléctrica y facturación mensual	443
d. Energías renovables	436
B. Comunicaciones telefónicas e electrónicas.....	437
2. Consumo	438
3. Comercio	439
4. Turismo	439
5. Quejas inadmitidas	440
IV. Resoluciones del Valedor do Pobo	440
V. Consideraciones finales	441
Área de agricultura, ganadería y pesca	445
I. Introducción	447
1. Agricultura y montes	447
2. Pesca y acuicultura	448
3. Consideración general	448
II. Datos cuantitativos	449
III. Actividad de supervisión	450
1. Concentración parcelaria	450
2. Montes.....	451
3. Aprovechamientos cinegéticos e forestales	451
4. Otras cuestiones relacionadas con la actividad forestal, agrícola y ganadera	452
5. Pesca y marisqueo	452
6. Quejas no admitidas.....	453
IV. Resoluciones del Valedor do Pobo	453
V. Consideraciones finales	453
Área de servicios sociales	455
I. Introducción	457
1. Los problemas en materia de bienestar y ayudas sociales	457
2. El aumento de solicitudes de ayudas sociales.....	458
3. Las carencias en materia de dependencia	458
4. El lento tratamiento de los reconocimientos de discapacidad y los problemas derivados del funcionamiento del 065	461
5. La asistencia sanitaria para colectivos vulnerables.....	462
II. Datos cuantitativos	463
III. Actividad de supervisión	464

	<u>Página</u>
1. Los atrasos en el trámite de las solicitudes de ayudas sociales.....	464
2. Los atrasos en la atención de los dependientes	467
3. Las necesidades específicas en la atención de los discapacitados intelectuales	471
4. Los casos de fallecimiento antes de la aprobación del programa de atención y con atraso en el procedimiento	476
5. El déficit de plazas en servicios e as listas de espera	477
6. Los problemas con el servicio de transporte adaptado (065)	478
7. El fomento de la movilidad, la accesibilidad y otros problemas relacionados con la discapacidad	481
8. Amplios atrasos en las valoraciones de discapacidades	484
9. Quejas no admitidas a trámite	485
10. Quejas remitidas al Defensor del Pueblo	485
IV. Resoluciones del Valedor do Pobo	485
V. Consideraciones finales	571
 Área de emigración y trabajo	 573
I. Introducción	575
II. Datos cuantitativos	576
III. Actividad de supervisión	577
1. Trabajo	577
A. Cursos de formación	577
B. Ofertas de empleo	579
C. Ayudas y subvenciones en materia de empleo	580
2. Seguridad social	582
3. Quejas remitidas al Defensor del Pueblo y quejas no admitidas.	583
IV. Resoluciones del Valedor do Pobo	583
V. Consideraciones finales	584
 Área de sanidad	 585
I. Introducción	587
II. Datos cuantitativos	594
III. Actividad de supervisión	595
1. La atención primaria y la asistencia especializada	596
2. El estado de las listas de espera	597
3. Quejas Tramitadas	602
A) Quejas relacionadas con las listas de espera	602
B) Quejas relacionadas con centros y servicios médicos	602
C) Quejas relacionadas con prestaciones médico farmacéuticas	603
D) Quejas relacionadas con la historia clínica	603

	<u>Página</u>
E) Quejas sobre otras materias.....	604
a) Quejas sobre el derecho de la mujer a tener un parto natural.....	604
4. Quejas non admitidas a trámite	606
5. Quejas remitidas al Defensor del Pueblo	606
IV. Resoluciones del Valedor do Pobo	606
V. Consideraciones finales	620
 Área de justicia	 623
I. Introducción	625
II. Datos cuantitativos	626
III. Actividad de supervisión	627
1. Ámbito material y limitación de nuestras competencias.....	627
2. Quejas admitidas a trámite	634
3. Quejas inadmitidas	636
4. Quejas remitidas al Defensor del Pueblo	636
IV. Resoluciones del Valedor do Pobo	636
V. Consideraciones finales	637
 Área de administración económica y transportes	 639
I. Introducción	641
II. Datos cuantitativos	642
III. Actividad de supervisión	643
1. Hacienda autonómica.....	643
2. Haciendas locales	644
3. Transportes.....	645
4. Productos financieros de riesgo: Participaciones preferentes y obligaciones subordinadas	647
IV. Resoluciones del Valedor do Pobo	654
V. Consideraciones finales	654
 Área de obras públicas y expropiaciones	 657
I. Introducción	659
II. Datos cuantitativos	660
III. Actividad de supervisión	661
1. Los retrasos en la fijación y pago de los justiprecios	661
2. La responsabilidad patrimonial de la Administración	663
3. Problemas relacionados con la ejecución de obras públicas	665
4. La gestión del dominio público hidráulico	666
IV. Resoluciones del Valedor do Pobo	667

	<u>Página</u>
V. Consideraciones finales	667
Área de corporaciones locales, servicios municipales y protección civil	669
I. Introducción	671
II. Datos cuantitativos	672
III. Actividad de supervisión	673
1. Derecho de participación en las corporaciones locales.....	673
A. El derecho de los miembros de las corporaciones locales de acceso a la información y documentación municipales	673
B. El derecho de participación del vecino en la actividad municipal.....	674
2. Organización y funcionamiento de las corporaciones locales	676
3. Servicios de las corporaciones locales	677
A. Servicios de infraestructura local.....	677
B. Protección civil y otros	679
4. Quejas no admitidas a trámite	679
IV. Resoluciones del Valedor do Pobo	680
V. Consideraciones finales	700
Área de menores	705
I. Introducción	707
II. Datos cuantitativos	708
III. Actividad de supervisión	709
1. Consumo de alcohol por menores en botellones	709
2. Cierre del centro de menores de Montelagre y traslado al centro de A Carballeira	711
3. Atención a menores en urgencias de pediatría	713
4. Edad mínima para obtener la licencia de caza.....	714
5. Uso de armas prohibidas en gimnasios	716
6. Los acogimientos familiares en Galicia	717
IV. Resoluciones del Valedor do Pobo	719
V. Consideraciones finales	735
Área de cultura y política lingüística	737
I. Introducción	739
II. Datos cuantitativos	743
III. Actividad de supervisión	744
1. Cultura y patrimonio cultural	744
A. Protección de bienes inventariados o catalogados	745

	Página
B. Protección del patrimonio arqueológico.....	748
C. Patrimonio histórico y actuaciones urbanísticas.....	750
D. Expedientes de delimitación del Camino de Santiago	752
2. Política lingüística	753
A. Modelos y formularios	753
B. Consentimiento informado	754
C. Comunicaciones.....	754
D. Señalizaciones	755
E. Homologaciones y convalidaciones de lengua gallega.....	755
IV. Resoluciones del Valedor do Pobo	759
V. Consideraciones finales	803
Área de sociedad de la información	805
I. Introducción	807
II. Datos cuantitativos	808
III. Actividad de supervisión	808
1. Brecha digital. Conexión a Internet.....	808
2. Uso peligroso de Internet entre adolescentes.....	810
3. Protección de datos.....	811
4. Publicidad sexista	812
5. Cobertura TDT	814
6. Uso de los ordenadores en las aulas	815
7. Problemas de operatividad de la aplicación informática XESCAMPUS.....	820
8. Matrícula por vía telemática en las escuelas oficiales de idiomas.....	821
IV. Resoluciones del Valedor do Pobo	823
V. Consideraciones finales	850
Quejas de oficio	853

CAPÍTULO 3. ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO DEL DEBER DE COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS EN LAS INVESTIGACIONES DE LA INSTITUCIÓN

I. El deber legal de colaboración en las investigaciones de la institución	893
1. El deber de colaboración en general	893
2. Las advertencias apremiantes	893
3. Las administraciones u órganos a los que se reiteró la petición de informe hasta en dos ocasiones, y número de quejas en que tal circunstancia se dio	897

Página

CAPÍTULO 4. LAS RESPUESTAS A LAS RESOLUCIONES FORMULADAS POR EL VALEDOR DO POBO	901
I. Las respuestas de las Administraciones u órganos a los que se dirigió alguna resolución	903
1. Introducción	903
2. Respuestas de las diferentes administraciones y órganos a las resoluciones del Valedor do Pobo	905
II. Resumen de las resoluciones del Valedor do Pobo y de su aceptación por las correspondientes administraciones.....	908
III. Las respuestas a las resoluciones	910
1. Recordatorios de deberes legales.....	910
2. Recomendaciones	912
3. Sugerencias	919
 CAPÍTULO 5. RELACIONES INSTITUCIONALES	 921
I. Introducción	923
II. Actividades parlamentarias. Informe ordinario.....	924
III. Actividad desplegada por la institución	925
1. Nombramiento.....	925
2. Sistema pionero para la detección precoz del uso problemático de internet entre los adolescentes	925
3. Convenio de registros	926
4. Plan de optimización energética.....	927
5. Encuentros con colectivos especialmente sensibles a la crisis.....	927
A. Down Galicia.....	928
B. Proyecto Vagalume de atención a mujeres prostitutas.....	928
C. Cáritas.....	929
D. FEAFES Galicia	929
E. ASPANAES	931
F. STOP Desahucios	931
G. Profesionales de los servicios de urgencias.....	931
6. Día de la infancia	932
7. Divulgación	932
8. Publicaciones.....	933
9. Visitas guiadas a la institución	934
10. Declaraciones y comunicaciones	934
IV. Actuaciones especiales: desahucios	935
V. Relación con otros ombudsmen y defensores	941
1. Jornadas de coordinación con la defensora del pueblo y comisionados autonómicos	941

	<u>Página</u>
2. Frente común contra los abusos de las entidades financieras	952
VI. Presencia en las redes internacionales.....	954
1. Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO)	956
2. Instituto Internacional de Ombudsman (IIO)	957
3. Red europea de Defensores	957
4. European Network of Ombudspersons for Children (ENOC).....	958
Anexo. Liquidación del presupuesto (artículo 37.4 de la Ley 6/84)	959

PRESENTACIÓN

El art. 36 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, señala, entre otras cosas, que dicha Institución “dará cuenta anualmente al Parlamento de la gestión realizada en un informe”, que será publicado. El presente informe da satisfacción a tal previsión legal en lo concerniente al año 2012.

La actividad del poder público se analiza desde diversos ámbitos materiales. En todos ellos nuestro criterio es la defensa decidida e intensa de los derechos fundamentales, además de la búsqueda de soluciones que satisfagan el principio de buen gobierno. Todo ello con la clara intención de servir al interés general y a las necesidades de la ciudadanía.

Vivimos tiempos agitados, en los que la crisis afecta a un relevante número de familias y personas. Nuestra línea de actuación prioritaria en el 2012 ha intentado paliar los efectos de esta crisis, sobre todo en lo que respecta a los más desfavorecidos e indefensos, que deben situarse en la primera línea de la protección social y jurídica. Por ello, nos hemos reunido con un elevado número de entidades y asociaciones para tratar de conocer sus necesidades y para ofrecerles nuestra sincera ayuda. Es el momento de potenciar y dotar de verdadera efectividad los derechos sociales más básicos, para lo cual la labor de estas organizaciones es esencial en la materialización de la justicia real y efectiva.

Hasta mayo de 2012 la responsabilidad de la Institución recayó en Benigno López González. A partir de ese mes actúa el que estas líneas escribe. Desde el punto de vista metodológico se introdujeron diversos cambios con relación a informes pasados con el objetivo de mejorar la claridad en la trasmisión del contenido de un documento tan extenso. En fechas próximas esperamos avanzar todavía más en el campo de la administración electrónica, lo que aguardamos se traduzca en una mejora de la información que genera esta Institución. De todos modos, siempre reflexionamos desde el punto de vista crítico sobre nuestro trabajo, que creemos que ayuda a mejorar la vida de las personas que acuden al Valedor.

En fin, la defensa de los derechos humanos no es una tarea neutral sino poderosamente axiológica y comprometida. Su implantación responde a valores tales como la tolerancia, el pluralismo o la justicia. Esperamos que nuestra labor contribuya a su afianzamiento en Galicia. Sólo hay una opción, sólo hay una vía: la de los derechos humanos. Lo contrario es la sinrazón y la barbarie.

José Julio Fernández Rodríguez
Valedor do Pobo (en funciones)

CAPÍTULO 1

LA ACTIVIDAD DE LA INSTITUCIÓN DEL VALEDOR DO POBO EN CIFRAS

I. INTRODUCCIÓN

En este capítulo ofrecemos una visión global y esquematizada de las actuaciones desarrolladas por el Valedor do Pobo durante el año 2012, reflejadas en gráficos y cuadros acompañados de un breve comentario a efectos de facilitar su interpretación.

El Valedor do Pobo considera de especial importancia este capítulo dada la necesidad de visibilizar, dentro de su amplio concepto de actuaciones, la intensa labor que desarrolla. Orientado a hacer evaluaciones de políticas públicas concretas e incluso de salvaguardar la defensa de los derechos de los ciudadanos, la institución se consolidó en la anualidad como punto de atención preferencial a la ciudadanía. Todas las personas pueden dirigirse al Valedor en demanda de ayuda por medio de la queja formal, o simplemente formulando consultas, llamadas telefónicas, acudiendo en persona en busca de asesoramiento jurídico sin exigir contraprestación alguna a cambio. Precisamente todo este trabajo se hace visible en la primera parte de este capítulo donde hacemos recuento de toda esa atención prestada al ciudadano.

En las siguientes páginas damos entrada a esas cifras genéricas de actuaciones de atención al ciudadano, con detalle de los expedientes tramitados, las visitas recibidas y las consultas presenciales registradas. Además ofrecemos tablas comparativas por anualidades, la distribución de expedientes según su naturaleza y las estadísticas por área temática.

Uno de los apartados centra la atención en el análisis de la vertiente sociológica de la queja. Con estos datos conoceremos el origen geográfico de los reclamantes, la distribución por género y el curso dado a las iniciativas recibidas.

En cuanto a las administraciones afectadas por las quejas, se hace una distribución inicial por área de la administración pública gallega afectada y, en un segundo término, por departamentos del Ejecutivo Autonómico.

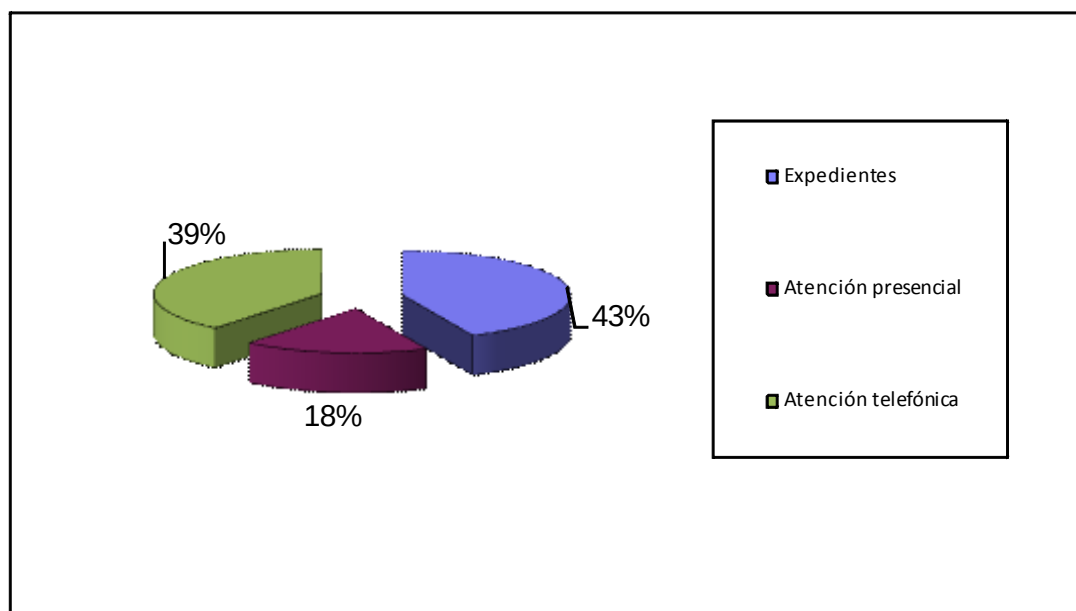
Se incluyen en este capítulo por primera vez los números relacionados con la eficacia de la intervención del Valedor do Pobo en cuanto la aceptación o no de sus resoluciones por parte de los órganos implicados. Además se recoge el detalle de las actuaciones de oficio desarrolladas por áreas y estadísticas acerca del cumplimiento del deber de colaboración por parte de las administraciones requeridas.

Consideramos importante iniciar este informe por una aproximación numérica general para proceder en el siguiente capítulo a hacer una descripción pormenorizada de las actuaciones encaminadas a supervisar y en la medida de lo posible favorecer que se corrijan determinados comportamientos de los poderes públicos.

II. ATENCIÓN AL CIUDADANO

Durante el año 2012 el Valedor do Pobo desplegó una importante actividad en cuanto a su atención al ciudadano. Un total de 6786 personas se dirigieron a la institución en demanda de orientación y asesoramiento, en sus modalidades de atención presencial y telefónica y a través de la tramitación de expedientes.

Atención presencial	1204 (media mensual 100)
Atención telefónica	2653 (media mensual 221)
Expedientes	2929 (media mensual 244)
Total de actuaciones	6786



III. DATOS GENERALES

1. Expedientes iniciados en el año 2012

El número de expedientes iniciados por el Valedor do Pobo de oficio o a propuesta de los ciudadanos durante el año 2012 ascendió a 2929 con lo cual se mantiene el elevado número de iniciativas respecto a ejercicios precedentes.

Se registró una media mensual de 244 expedientes, con un máximo de 842 en el mes de junio y un mínimo de 120 en agosto.

ENTRADA DE EXPEDIENTES AÑO 2012

Mes	Entrada de expedientes
Enero	216
Febrero	188
Marzo	255
Abril	229
Mayo	179
Junio	842
Julio	169
Agosto	120
Septiembre	187
Octubre	173
Noviembre	196
Diciembre	175
Total	2929

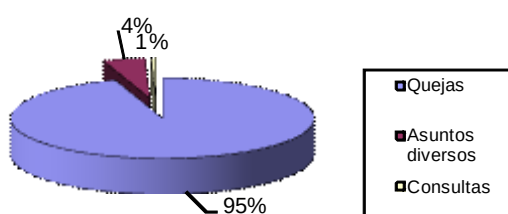
Media mensual de expedientes: 244

2. Distribución de expedientes por su naturaleza

El número de expedientes iniciados en la institución durante el año 2012 fue de 2929, que se clasificaron en función de su naturaleza. El contenido de los expedientes hace que se califiquen como quejas, consultas y asuntos diversos. Tienen la condición de queja aquellos escritos que, de acuerdo con el art. 18.1 de la Ley del Valedor do Pobo, se formulan por escrito en el cual consta la identificación del que suscribe y el hecho que la motiva. Las consultas pueden ser realizadas tanto por escrito como oralmente con comparecencia del ciudadano. Se tramitan como asuntos diversos aquellos expedientes que no pueden ser identificados como quejas o consultas. Tras el primer estudio o la ampliación de los datos facilitados en las consultas y de los expedientes diversos, estos podrán ser reclasificados con la categoría de quejas.

Queda del siguiente modo el reparto estadístico en función de su naturaleza:

* Quejas	2782 (95 %)
* Asuntos diversos	132 (4 %)
* Consultas	15 (1 %)
TOTAL	2929



3. Entradas y salidas de documentos

Las entradas de documentos que se recibieron en la institución durante el año 2012 fueron en total 5945, lo que da una media mensual de 495 entradas. En este mismo año, la institución emitió un total de 9805 documentos, lo que supone una media de 817 salidas.

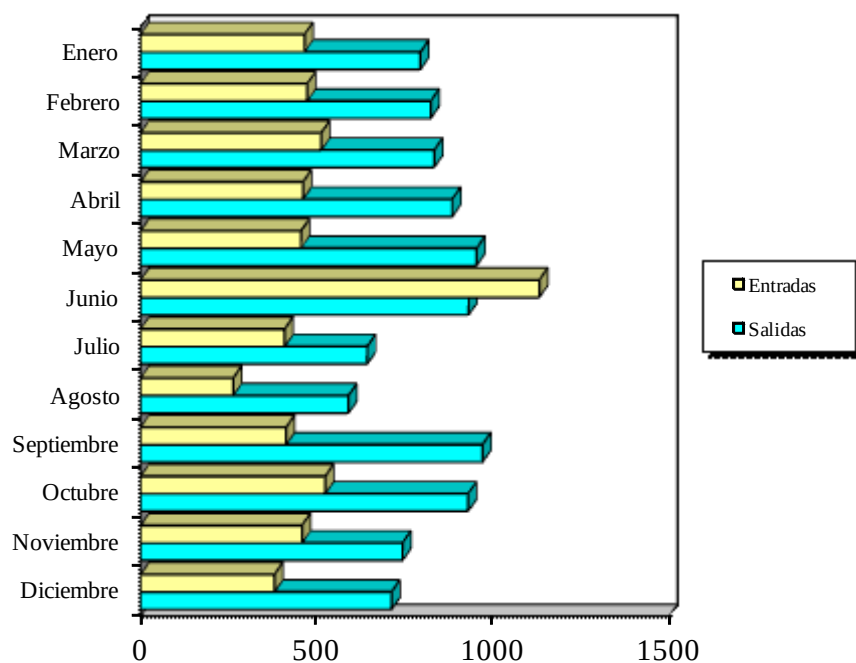
ENTRADAS Y SALIDAS DE ESCRITOS POR MESES AÑO 2012

Mes	Entradas de escritos	Salidas de escritos
Enero	465	794
Febrero	473	823
Marzo	513	833
Abril	461	884
Mayo	455	953
Junio	1131	931
Julio	409	643
Agosto	263	590
Septiembre	413	970
Octubre	524	929
Noviembre	458	743
Diciembre	380	712
Total	5945	9805

Media mensual de entradas: 495

Media mensual de salidas: 817

ENTRADAS Y SALIDAS DE ESCRITOS POR MESES



Totales:
Entradas: 5945
Salidas: 9805

IV. QUEJAS RECIBIDAS EN EL AÑO 2012

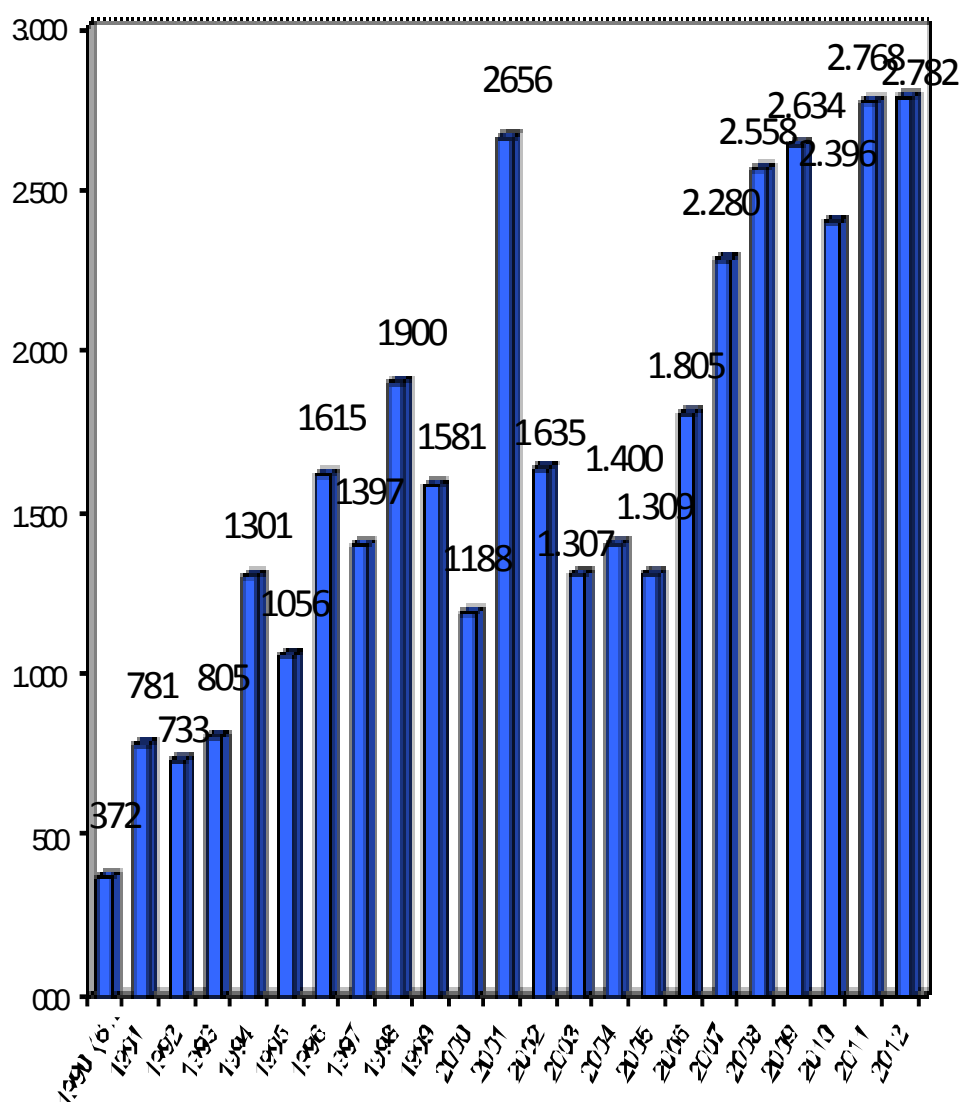
Como indicábamos anteriormente, tienen la condición de queja aquellos escritos que, de acuerdo con el art. 18.1 de la Ley del Valedor do Pobo, se formulan por escrito en el cual consta la identificación del que suscribe y el hecho que la motiva. Durante el año 2012, la institución recibió el mayor número de expedientes de queja de su historia, consiguiendo llegar a las 2782 iniciativas, siendo 36 promovidas de oficio por la defensoría.

1. Comparación con ejercicios anteriores

ENTRADA DE QUEJAS POR AÑOS

Año	Total
1990 (6 meses)	372
1991	781
1992	733
1993	805
1994	1301
1995	1056
1996	1615
1997	1397
1998	1900
1999	1581
2000	1188
2001	2656
2002	1635
2003	1307
2004	1400
2005	1309
2006	1805
2007	2280
2008	2558
2009	2634
2010	2396
2011	2768
2012	2782
Total	38259

ENTRADA DE QUEJAS POR AÑOS

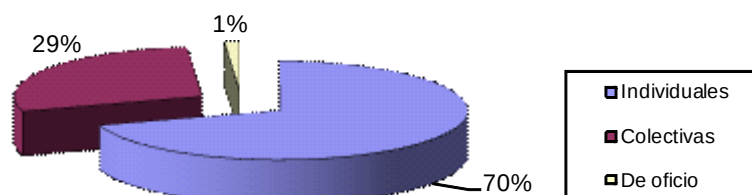


2. Datos sociológicos reflejados en las quejas

Esta estadística se refiere sólo a las quejas (2782), por tanto, se excluyen los asuntos diversos y las consultas.

En primer término damos cuenta de las quejas individuales, las colectivas o “en serie” (las presentadas por diferentes personas, pero todas ellas con un mismo contenido), y las de oficio (promovidas por la propia iniciativa de la institución).

* Individuales	1949 (70 %)
* Colectivas	3 (797) (29 %)
* De oficio	36 (1 %)
TOTAL (contabilizando las “en serie” sólo como una).....	1988



En los siguientes cuadros ofrecemos algunos datos sociológicos reflejados en las quejas: las presentadas por una sola persona o firmadas por más de una; en idioma gallego, castellano u otros; género de los reclamantes (masculino o femenino); si proceden del medio urbano o del rural; si viven en Galicia o en alguna otra comunidad autónoma; modo de presentación (correo, internet, ...). Lógicamente, estos datos excluyen las quejas de oficio (36)

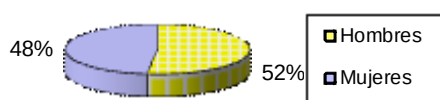
TOTAL DE QUEJAS PRESENTADAS EN 2012: 2782**DATOS SOCIOLÓGICOS:**

(Referidos a 2746, dado que 36 quejas son de oficio)

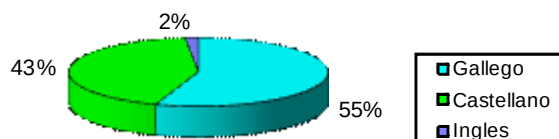
GÉNERO DE LOS RECLAMANTES: (*)

Hombres	1410
Mujeres	1312

(*) Excluidas las 24 quejas de más de un reclamante

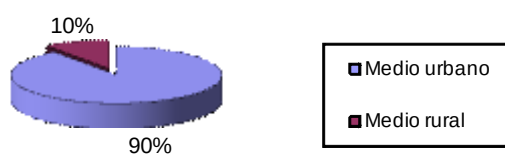
**IDIOMA:**

Gallego	1519
Castellano	1182
Inglés	45



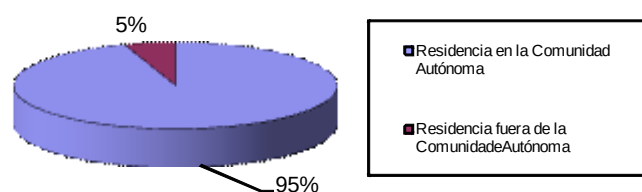
HÁBITAT DEL RECLAMANTE:

Medio urbano	2469
Medio rural	277



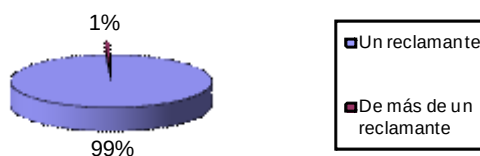
PROCEDENCIA TERRITORIAL:

Residencia en la Comunidad Autónoma	2605
Residencia fuera de la Comunidad Autónoma	141



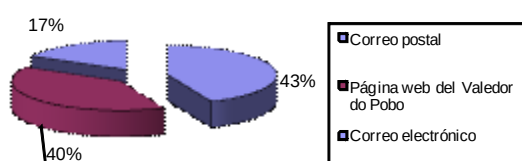
CARÁCTER:

Un reclamante	2722
De más de un reclamante	24



MODO DE PRESENTACION DE LAS QUEJAS:

Correo postal	964
Página web del Valedor do Pobo	750
Correo electrónico	1032



V. DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR RAZÓN DE LAS PROVINCIAS Y MUNICIPIOS DE PROCEDENCIA

En los cuadros que siguen presentamos las quejas por razón de las provincias y municipios de los que proceden. En cuanto a las provincias, ofrecemos también el porcentaje representado por cada una de ellas en el conjunto de la Comunidad Autónoma, así como el número de quejas por cada diez mil habitantes. En lo tocante a los municipios, nos limitamos a ofrecer el número de quejas procedentes de cada uno de ellos. Aquellos de los que no recibimos ninguna queja aparecen con la cuadrícula en blanco.

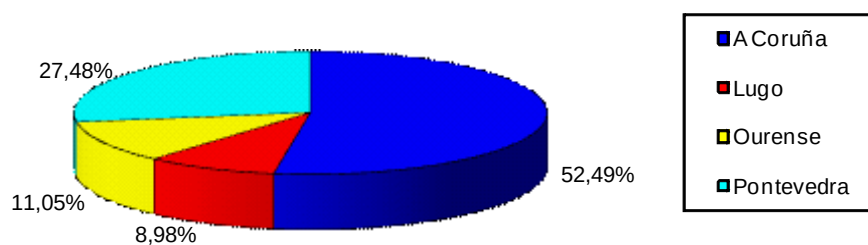
1. Por provincias

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

Provincia	Núm. de quejas presentadas	Porcentaje sobre la Comunidad Autónoma	Quejas por cada 10.000 habitantes
A Coruña	1367	52,49 %	11,95
Lugo	234	8,98 %	9,40
Ourense	288	11,05 %	8,72
Pontevedra	716	27,48 %	7,47
Total C.A.	2605		
Fóra da C.A.	141		
TOTAL	2746(*)		

(*) Se excluyen las 36 quejas de oficio

DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR PROVINCIAS



2. Por ayuntamientos

Como podemos observar, la ciudad desde donde se presentaron más quejas fue Santiago de Compostela (628), seguida de A Coruña (223) y Vigo (216). También en el ámbito de los municipios intermedios destacan las numerosas quejas presentadas en Ames (38), Teo (29) y Marín (26).

A CORUÑA

Concello	Núm. Queixas
Abegondo	2
Ames	38
Aranga	1
Ares	4
Arteixo	15
Arzúa	7
Baña, A	
Bergondo	5
Betanzos	9
Boimorto	
Boiro	11
Boqueixón	3
Brión	6
Cabana de Bergantiños	8
Cabanas	6
Camariñas	6
Cambre	14
Capela, A	2
Carballo	8
Cariño	
Carnota	
Carral	
Cedeira	2
Cee	4

Concello	Núm. Queixas
Cerceda	
Cerdido	
Cesuras	4
Coirós	
Corcubión	4
Coristanco	4
Coruña, A	223
Culleredo	9
Curtis	3
Dodro	4
Dumbría	2
Fene	12
Ferrol	69
Fisterra	1
Frades	
Irixoa, A	
Laracha, A	12
Laxe	4
Lousame	
Malpica de Bergantiños	4
Mañón	
Mazaricos	1
Melide	5
Mesía	2

Concello	Núm. Queixas
Miño	
Moeche	
Monfero	1
Mugardos	5
Muros	6
Muxía	1
Narón	18
Neda	2
Negreira	2
Noia	6
Oleiros	15
Ordes	11
Oroso	3
Ortigueira	2
Outes	2
Oza dos Ríos	1
Paderne	
Padrón	14
Pino, O	3
Pobra do Caramiñal , A	8
Ponteceso	3
Pontedeume	2
Pontes de García Rodríguez, As	6
Porto do Son	8
Rianxo	10
Ribeira	17
Rois	5
Sada	14
San Sadurniño	
Santa Comba	1
Santiago de Compostela	628
Santiso	1

Concello	Núm. Queixas
Sobrado	1
Somozas, As	
Teo	29
Toques	
Tordoia	2
Touro	
Trazo	1
Val do Dubra	1
Valdoviño	6
Vedra	9
Vilarmajor	
Vilasantar	2
Vimianzo	2
Zas	4
TOTAL A CORUÑA	1367

LUGO

Concello	Núm. Queixas
Abadín	2
Alfoz	3
Antas de Ulla	
Baleira	
Baralla	
Barreiros	
Becerreá	
Begonte	2
Bóveda	
Burela	3
Carballedo	1
Castro de Rei	3
Castroverde	
Cervantes	11
Cervo	
Corgo, O	
Cospeito	2
Chantada	3
Folgoso do Courel	
Fonsagrada, A	
Foz	3
Friol	
Guitiriz	1
Guntín	
Incio, O	
Láncara	

Concello	Núm. Queixas
Lourenzá	
Lugo	108
Meira	3
Mondoñedo	
Monforte de Lemos	16
Monterroso	3
Muras	1
Navia de Suarna	
Negueira de Muñiz	
Nogais, As	
Ourol	
Outeiro de Rei	3
Palas de Rei	3
Pantón	2
Paradela	1
Páramo, O	
Pastoriza, A	
Pedrafita do Cebreiro	
Pobra de Brollón, A	1
Pol	
Pontenova, A	2
Portomarín	
Quiroga	2
Rábade	5
Ribadeo	2
Ribas de Sil	
Ribeira de Piquín	
Riotorto	1
Samos	8
Sarria	16

Concello	Núm. Queixas
Saviñao, O	4
Sober	
Taboada	1
Trabada	
Triacastela	1
Valadouro, O	8
Vicedo, O	
Vilalba	5
Viveiro	4
Xermade	
Xove	
TOTAL LUGO	234

OURENSE

Concello	Núm. Queixas
Allariz	7
Amoeiro	2
Arnoia, A	
Avión	1
Baltar	
Bande	
Baños de Molgas	2
Barbadás	10
Barco de Valdeorras, O	10
Beade	
Beariz	
Blancos, Os	
Boborás	
Bola, A	
Bolo, O	
Calvos de Randín	
Carballeda de Valdeorras	
Carballeda de Avia	1
Carballiño, O	6
Cartelle	
Castrelo de Miño	
Castrelo do Val	
Castro Caldelas	
Celanova	4
Cenlle	1
Coles	1
Cortegada	
Cualedro	

Concello	Núm. Queixas
Chandrexa de Queixa	
Entrimo	
Esgos	
Gomesende	
Gudiña, A	
Irixo, O	2
Larouco	
Laza	
Leiro	
Lobeira	
Lobios	
Maceda	1
Manzaneda	
Maside	
Melón	
Merca, A	
Mezquita, A	
Montederramo	
Monterrei	3
Muíños	1
Nogueira de Ramuín	
Oímbra	1
Ourense	187
Paderne de Allariz	
Padrenda	
Parada de Sil	
Pereiro de Aguiar, O	4
Peroxa, A	2

Concello	Núm. Queixas
Petín	1
Piñor	
Pobra de Trives, A	
Pontedeva	
Porqueira	
Punxín	
Quintela de Leirado	
Rairiz de Veiga	3
Ramirás	
Ribadavia	6
Riós	2
Rúa, A	5
Rubiá	
San Amaro	
San Cibrao das Viñas	2
San Cristovo de Cea	3
San Xoán de Río	
Sandiás	
Sarreaus	1
Taboadela	
Teixeira, A	
Toén	2
Trasmiras	1
Veiga, A	
Verea	
Verín	5
Viana do Bolo	2
Vilamarín	
Vilamartín de Valdeorras	1
Vilar de Barrio	
Vilar de Santos	
Vilardevós	

Concello	Núm. Queixas
Vilariño de Conso	1
Xinzo de Limia	7
Xunqueira de Ambía	
Xunqueira de Espadañedo	
TOTAL OURENSE	288

PONTEVEDRA

Concello	Núm. Queixas
Agolada	4
Arbo	1
Baiona	9
Barro	3
Bueu	6
Caldas de Reis	7
Cambados	9
Campo Lameiro	
Cangas	20
Cañiza, A	2
Catoira	4
Cerdedo	1
Cotobade	2
Covelo, O	3
Crecente	1
Cuntis	4
Dozón	
Estrada, A	25
Forcarei	2
Fornelos de Montes	
Gondomar	20
Grove, O	9
Guarda, A	8
Illa de Arousa	4
Lalín	14
Lama, A	6
Marín	26
Meaño	

Concello	Núm. Queixas
Meis	3
Moaña	15
Mondariz	4
Mondariz-Balneario	
Moraña	
Mos	10
Neves, As	1
Nigrán	12
Oia	2
Pazos de Borbén	3
Poio	13
Ponteareas	17
Pontecaldelas	2
Pontecesures	3
Pontevedra	97
Porriño, O	9
Portas	
Redondela	14
Ribadumia	2
Rodeiro	
Rosal, O	6
Salceda de Caselas	8
Salvaterra de Miño	3
Sanxenxo	9
Silleda	13
Soutomaior	3
Tomiño	8
Tui	11

Concello	Núm. Queixas
Valga	4
Vigo	218
Vila de Cruces	2
Vilaboa	2
Vilagarcía de Arousa	25
Vilanova de Arousa	7
TOTAL PONTEVEDRA	716

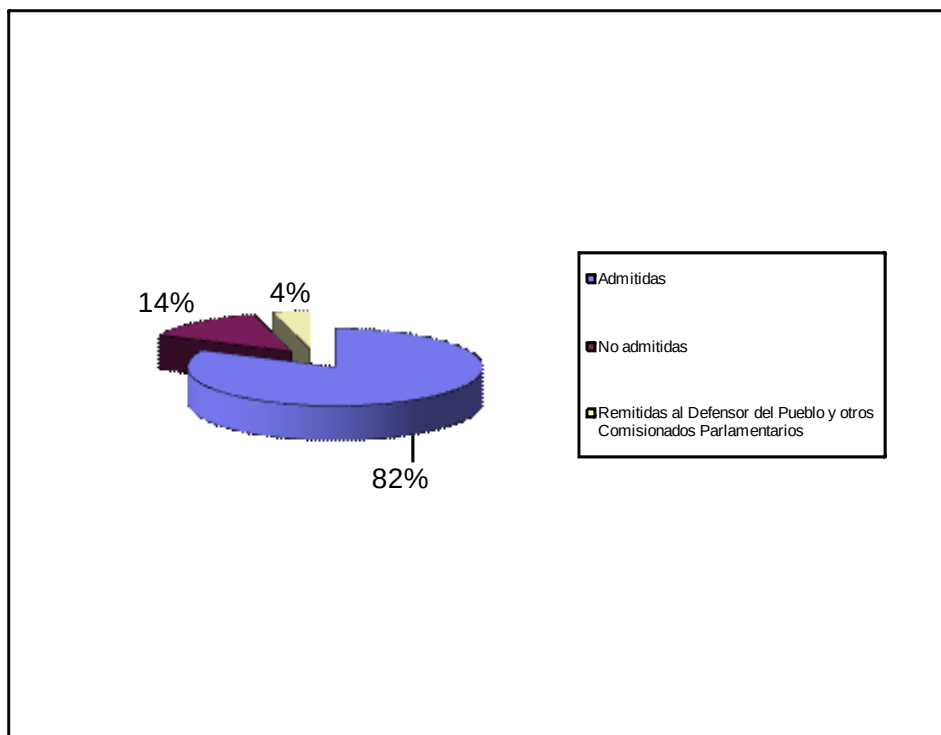
VI. CURSO DADO A LAS QUEJAS RECIBIDAS

Aquí clasificamos las quejas en tres grupos, por razón del procedimiento seguido en su tramitación. Incluimos en el primer grupo las quejas que admitimos la trámite, distinguiendo entre ellos aquellas en las que concluimos su tramitación durante el año 2012 y las que aún continuaban en trámite a finales del ejercicio descrito. En el segundo grupo describimos las quejas que decidimos rechazar, por no reunir las condiciones exigidas por la ley que rige nuestra institución, mencionando la causa. Y en el tercero, las quejas que tuvimos que enviar al Defensor del Pueblo o a comisionados autonómicos, por ser de su competencia.

CURSO DE LAS QUEJAS

QUEJAS PRESENTADAS	Núm.	2782
Admitidas:		2285
	En trámite	490
	Concluidas	1795
No admitidas		381
	Causas:	
	No actuación administrativa irregular	45
	No actuación administrativa previa	120
	Relación jurídico-privada	54
	Competencia judicial	50
	No competencia del Valedor	98
	Queja inconcreta	4
	No interés legítimo	1
	Queja anónima	2
	Plazo superior a un ano	2
	Asunto sub-iudice	4
	Carencia de fundamento	1
Remitidas al <i>Defensor del Pueblo</i> y otros comisionados parlamentarios		116

DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS PRESENTADAS



VII. ESTADÍSTICAS POR ÁREA TEMÁTICA

1. Distribución de quejas según las áreas temáticas a las que se refieren

Distribuimos en el siguiente cuadro las quejas iniciadas en el año 2012 según las áreas temáticas a las que se refieren. Como se puede comprobar, las áreas que concentraron un mayor número de quejas fueron las de corporaciones locales, servicios municipales y protección civil con 842 quejas (30,27 %), seguida por las de servicios sociales, con 318 quejas (11,43 %) y administración económica y transportes con 252 quejas (9,06 %)

ÁREAS	NÚMERO	PORCENTAJE
Empleo público e interior	216	7,76
Urbanismo y vivienda	187	6,72
Medio ambiente	233	8,38
Educación	144	5,18
Industria, comercio y turismo	89	3,20
Agricultura, ganadería y pesca	32	1,15
Servicios sociales	318	11,43
Emigración y trabajo	78	2,80
Sanidad	128	4,60
Justicia	94	3,38
Administración económica y transportes	252	9,06
Obras públicas y expropiaciones	55	1,98
Corporaciones locales, servicios municipales y protección civil	842	30,27
Menores	27	0,97
Cultura y política lingüística	67	2,41
Sociedad de la información	20	0,72
Total	2782	

No obstante, el anterior recuento incluye las quejas presentadas “en serie”, promovidas por una pluralidad de personas, pero con un mismo contenido. Si nos fijamos en las quejas presentadas sobre asuntos diferentes, considerando las “en serie” o iguales sólo como una, entonces las áreas con más quejas son servicios sociales con 253 (12,66 %), administración económica y transportes, con 252 (12,61 %) y empleo público e interior con 216 (10,81 %). Las quejas individuales (contabilizando las colectivas sólo como una), se distribuyen por áreas de la forma que exponemos en el siguiente cuadro.

ÁREAS	NÚMERO	PORCENTAJE
Empleo público e interior	216	10,81
Urbanismo y vivienda	187	9,35
Medio ambiente	191	9,55
Educación	144	7,20
Industria, comercio y turismo	89	4,45
Agricultura, ganadería y pesca	32	1,60
Servicios sociales	253	12,66
Emigración y trabajo	78	3,90
Sanidad	128	6,40
Justicia	94	4,70
Administración económica y transportes	252	12,61
Obras públicas y expropiaciones	55	2,75
Corporaciones locales, servicios municipales y protección civil	166	8,30
Menores	27	1,35
Cultura y política lingüística	67	3,35
Sociedad de la información	20	1,00
Total	1999	

De entre las quejas colectivas o en serie destacan por su número las siguientes:

- Q/996/12 y otras: Ordenanza municipal aprobada por el Ayuntamiento de Santiago sobre actividades en la vía pública (679 quejas).
- Q/3/12 y otras: Recortes de ayudas en políticas de cooperación de la Xunta de Galicia (67 quejas).
- Q/404/12 y otras: Campaña de la Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestructuras para exterminación de lobos híbridos (51 quejas).

2. Estado procedimental por áreas

ESTADO PROCEDIMENTAL DE QUEJAS POR ÁREAS

POR ÁREAS	NUM. QUEJAS EN CADA ÁREA	QUEJAS ADMITIDAS		QUEJAS NO ADMITIDAS		QUEJAS REMITIDAS AL DP	
		Núm.	%	Núm.	%	Núm.	%
Empleo público e interior	216	134	62,04	56	25,93	26	12,04
Urbanismo y vivienda	187	135	72,19	25	13,37	27	14,44
Medio ambiente	233	140	60,09	92	39,48	1	0,43
Educación	144	133	92,36	10	6,94	1	0,69
Industria, comercio y turismo	89	51	57,30	38	42,70	0	0,00
Agricultura, ganadería y pesca	32	30	93,75	2	6,25	0	0,00
Servicios sociales	318	296	93,08	19	5,97	3	0,94
Emigración y trabajo	78	47	60,26	13	16,67	18	23,08
Sanidad	128	117	91,41	9	7,03	2	1,56
Justicia	94	42	44,68	39	41,49	13	13,83
Administración económica y transportes	252	191	75,79	46	18,25	15	5,95
Obras públicas y expropiaciones	55	44	80,00	5	9,09	6	10,91
Corporaciones locales, servicios municipales y protección civil	842	827	98,22	15	1,78	0	0,00
Menores	27	20	74,07	7	25,93	0	0,00
Cultura y política lingüística	67	60	89,55	3	4,48	4	5,97
Sociedad da información	20	18	90,00	2	10,00	0	0,00
TOTAL	2782	2285	82,14	381	13,70	116	4,17

3. Las causas de no admisión por áreas

Las quejas que no fueron admitidas a trámite durante 2012 son en total 381. Hay que resaltar que la “no admisión” no significa ausencia de atención a la queja formulada; siempre se motiva ampliamente esa no admisión y sobre todo se informa de lo más conveniente en la defensa de los derechos o intereses del reclamante, si observamos la existencia de una actuación alternativa. En el cuadro que sigue ofrecemos esquemáticamente y por áreas las causas por las que no fueron admitidas. En el capítulo 2, al hacer la descripción de las quejas por áreas, ya se realiza una exposición pormenorizada de muchas de ellas.

ÁREA	Número quejas	No actuación administrativa irregular	No actuación administrativa previa	Relación jurídico-privada	Queja Anónima	Plazo superior a un año	Queja inconcreta	No interese legítimo	Asunto sub-iudice	Competencia judicial	No competencia del Valedor do Pobo	Carencia de fundamento	Otra
Empleo público e interior	56	11	8	1	1	0	0	0	1	2	32	0	0
Urbanismo y vivienda	25	6	5	5	0	2	0	0	0	6	1	0	0
Medio ambiente	92	1	46	0	0	0	0	0	0	0	45	0	0
Educación	10	1	1	0	0	0	0	1	0	3	4	0	0
Industria, comercio e turismo	38	1	13	22	0	0	0	0	0	0	2	0	0
Agricultura, ganadería y pesca	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
Servicios sociales	19	0	19	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Emigración y trabajo	13	1	2	5	0	0	0	0	0	1	4	0	1
Sanidad	9	0	3	2	0	0	1	0	0	3	0	0	0
Justicia	39	0	4	2	0	0	0	0	3	28	2	0	0
Administración económica y transportes	46	18	10	13	0	0	2	0	0	1	2	0	0
Obras públicas y expropiaciones	5	2	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Corporaciones locales, servicios municipales y protección civil	15	3	5	1	1	0	1	0	0	0	3	1	1
Menores	7	0	0	2	0	0	0	0	0	4	1	0	0
Cultura y Política Lingüística	3	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0
Sociedad de la información	2	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
TOTAL	381	45	120	54	2	2	4	1	4	50	98	1	2

VIII. ESTADÍSTICA POR ADMINISTRACIONES AFECTADAS

1. Distribución de las quejas admitidas por razón de las áreas de la administración pública a las que se refieren

En el cuadro que sigue ofrecemos las quejas que fueron admitidas a trámite, distribuidas por razón de las áreas de Administración pública a las que se refieren. Distinguimos aquí también entre las quejas que estaban concluidas al finalizar el año 2012 y las que seguían aún en proceso de tramitación.

ÁREAS	NÚM. QUEJAS ADMITIDAS	EN TRÁMITE		CONCLUIDAS	
		Núm.	%	Núm.	%
Empleo público e interior	134	62	46,27	72	53,73
Urbanismo y vivienda	135	76	56,30	59	43,70
Medio ambiente	140	49	35,00	91	65,00
Educación	133	42	31,58	91	68,42
Industria, comercio y turismo	51	7	13,73	44	86,27
Agricultura, ganadería y pesca	30	6	20,00	24	80,00
Servicios sociales	296	41	13,85	255	86,15
Emigración y trabajo	47	7	14,89	40	85,11
Sanidad	117	21	17,95	96	82,05
Justicia	42	12	28,57	30	71,43
Administración económica y transportes	191	60	31,41	131	68,59
Obras públicas y expropiaciones	44	28	63,64	16	36,36
Corporaciones locales, servicios municipales Y protección civil	827	51	6,17	776	93,83
Menores	20	5	25,00	15	75,00
Cultura y política lingüística	60	13	21,67	47	78,33
Sociedad de la información	18	10	55,56	8	44,44
TOTAL	2285	490	21,44	1795	78,56

2. Distribución de las quejas referidas a la administración pública gallega según niveles

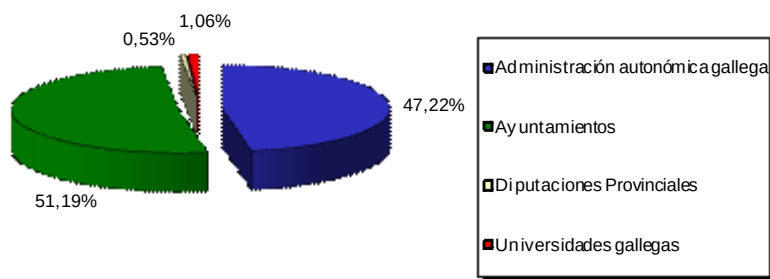
Ofrecemos en el siguiente cuadro las quejas que se refieren a las administraciones públicas gallegas, distribuidas entre cada una, esto es, en función de si afectan a la Xunta de Galicia, a los ayuntamientos, a las diputaciones provinciales o a las universidades. Quedan por lo tanto fuera de esta clasificación las que se refieren a la Administración General del Estado y los órganos jurisdiccionales.

Administración	Quejas	
	Número	Porcentaje
Administración autonómica gallega	976	47,22 %
Ayuntamientos	1058	51,19 %
Diputaciones Provinciales	11	0,53 %
Universidades gallegas:	22	1,06 %
* Santiago de Compostela 9		
* Vigo 10		
* A Coruña 2		
* CIUG 1		
Total	2067	

TOTAL DE ACTUACIONES

Administraciones gallegas	2067
Otras (Estado, órganos Jurisdiccionales, etc.)	218
TOTAL	2285

DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR LAS ADMINISTRACIONES AFECTADAS

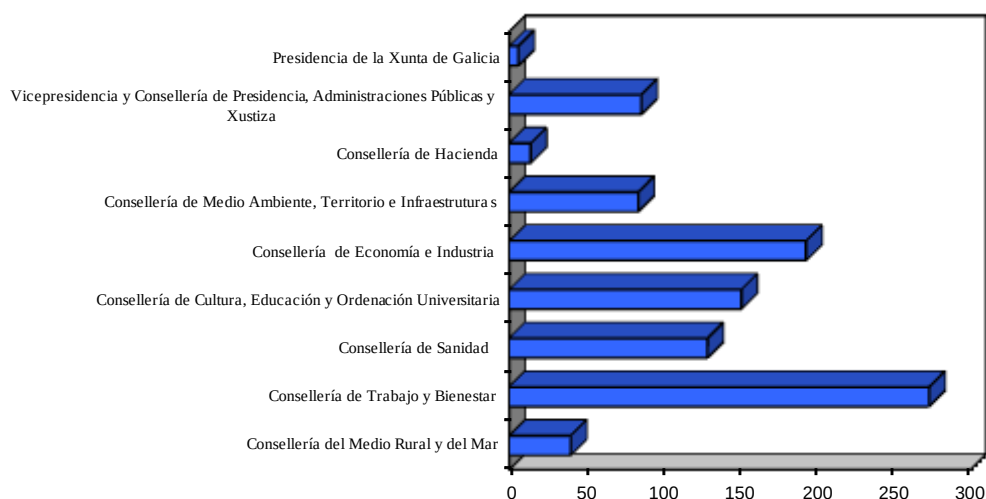


3. Distribución de las quejas que se refieren a la Xunta de Galicia, según consellerías

Las quejas que se refieren a la Xunta de Galicia las presentamos en el siguiente cuadro distribuidas por consellerías. Como se observa en el cuadro, las más numerosas son las que se refieren a la Consellería de Trabajo y Bienestar y a la Consellería de Economía e Industria, con porcentajes del 27,97 % y 19,77 %, respectivamente.

Consellerías	Núm. quejas	Porcentajes
Presidencia da Xunta de Galicia	6	0,61
Vicepresidencia y Consellería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia	86	8,81
Consellería de Hacienda	14	1,43
Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestructuras	84	8,61
Consellería de Economía e Industria	193	19,77
Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria	151	15,47
Consellería de Sanidad	129	13,22
Consellería de Trabajo y Bienestar	273	27,97
Consellería do Medio Rural e do Mar	40	4,10
Total	976	

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



Totais: 976

4. Distribución de las quejas referidas a las Diputaciones provinciales y a los ayuntamientos

En estos cuadros constan los datos numéricos sobre las quejas referidas a las diputaciones provinciales y a los ayuntamientos. Los datos referidos a los ayuntamientos los presentamos distribuidos por provincias. Observamos que el ayuntamiento con más quejas es Santiago de Compostela con 712 quejas. Los siguientes fueron Vigo (26), A Coruña (16) y Lugo, con 12.

A) Quejas referidas a las diputaciones provinciales:

Diputación de A Coruña	7
Diputación de Lugo	---
Diputación de Ourense	1
Diputación de Pontevedra	3

B) Quejas referidas a los ayuntamientos:

a) A CORUÑA

Ayuntamiento	Núm. Queixas
Abegondo	1
Ames	6
Aranga	
Ares	1
Arteixo	5
Arzúa	
Baña, A	
Bergondo	
Betanzos	4
Boimorto	
Boiro	1
Boqueixón	1
Brión	1
Cabana de Bergantiños	1

Ayuntamiento	Núm. Queixas
Cabanas	6
Camariñas	3
Cambre	1
Capela, A	
Carballo	
Cariño	
Carnota	
Carral	1
Cedeira	
Cee	5
Cerceda	1
Cerdido	
Cesuras	1
Coirós	

Ayuntamiento	Núm. Queixas
Corcubión	1
Coristanco	4
Coruña, A	16
Culleredo	1
Curtis	1
Dodro	1
Dumbría	1
Fene	5
Ferrol	9
Fisterra	
Frades	
Irixoa, A	
Laxe	
Laracha	4
Lousame	
Malpica de Bergantiños	
Mañón	
Mazaricos	1
Melide	
Mesía	
Miño	
Moeche	
Monfero	1
Mugardos	3
Muxía	2
Muros	4
Narón	3
Neda	2
Negreira	1
Noia	2
Oleiros	4
Ordes	2

Ayuntamiento	Núm. Queixas
Oroso	
Ortigueira	
Outes	1
Oza dos Ríos	
Paderne	
Padrón	2
Pino, O	
Pobra do Caramiñal, A	3
Ponteceso	
Pontedeume	
Pontes de García Rodríguez, As	1
Porto do Son	3
Rianxo	2
Ribeira	6
Rois	1
Sada	4
San Sadurniño	
Santa Comba	1
Santiago de Compostela	712
Santiso	
Sobrado	1
Somozas	
Teo	3
Toques	
Tordoia	
Touro	
Trazo	1
Val do Dubra	
Valdoviño	2
Vedra	1
Vilarmajor	1

Ayuntamiento	Núm. Queixas
Vilasantar	2
Vimianzo	
Zas	
TOTAL A CORUÑA	854

b) LUGO

Ayuntamiento	Núm. Queixas
Abadín	
Alfoz	1
Antas de Ulla	3
Baleira	
Baralla	
Barreiros	
Becerreá	
Begonte	
Bóveda	
Burela	1
Carballedo	
Castro de Rei	
Castroverde	
Cervantes	
Cervo	
Corgo, O	
Cospeito	1
Chantada	
Folgoso do Courel	
Fonsagrada, A	1
Foz	1
Friol	
Guitiriz	1
Guntín	
Incio, O	
Láncara	
Lourenzá	
Lugo	12
Meira	2

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

Ayuntamiento	Núm. Queixas
Valadouro, O	10
Vicedo, O	
Vilalba	1
Viveiro	8
Xermade	
Xove	
TOTAL LUGO	59

c) OURENSE

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

Ayuntamiento	Núm. Queixas
Entrimo	
Esgos	
Gomesende	
Gudiña, A	
Irixo, O	
Larouco	
Laza	
Leiro	
Lobeira	
Lobios	
Maceda	
Manzaneda	
Maside	
Melón	
Merca, A	
Mezquita, A	1
Montederramo	
Monterrei	1
Muños	1
Nogueira de Ramuín	
Oímbra	
Ourense	10
Paderne de Allariz	
Padrenda	
Parada de Sil	
Pereiro de Aguiar, O	
Peroxa, A	
Petín	
Piñor	

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

Ayuntamiento	Núm. Queixas
Xunqueira de Ambía	
Xunqueira de Espadañedo	
TOTAL OURENSE	29

d) PONTEVEDRA

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

Ayuntamiento	Núm. Queixas
Moaña	6
Mondariz	3
Mondariz-Balneario	
Moraña	
Mos	1
Neves, As	
Nigrán	8
Oia	1
Pazos de Borbén	
Poio	3
Ponteareas	4
Pontecaldelas	
Pontecesures	
Pontevedra	4
Porriño, O	2
Portas	
Redondela	
Ribadumia	
Rodeiro	
Rosal, O	3
Salceda de Caselas	
Salvaterra de Miño	1
Sanxenxo	4
Silleda	3
Soutomaior	
Tomiño	1
Tui	4
Valga	
Vigo	26
Vila de Cruces	

Ayuntamiento	Núm. Queixas
Vilaboa	
Vilagarcía de Arousa	4
Vilanova de Arousa	
TOTAL PONTEVEDRA	116

XI. ACTUACIONES DE OFICIO

El Valedor do Pobo promovió durante el año 2012 un total de 36 quejas de oficio, el doble de las registradas el año anterior, y abrió sendas investigaciones sobre asuntos que, a su criterio, generaron un perjuicio importante a los afectados. Con estas acciones la institución comisionada del Parlamento de Galicia incide en cuestiones que por su relevancia o repercusión requieren de un tratamiento más exhaustivo.

1. Quejas de oficio año 2012

ÁREAS	QUEJAS DE OFICIO
Empleo público e interior	2
Urbanismo y vivienda	6
Medio ambiente	9
Educación	2
Servicios sociales	5
Sanidad	2
Justicia	1
Administración económica y transportes	2
Obras públicas y expropiaciones	2
Corporaciones locales, servicios municipales y protección civil	2
Menores	2
Sociedad de la información	1
TOTAL	36

2. Comparativa con otros años

QUEJAS DE OFICIO POR AÑOS

Año	Total
2002	37
2003	14
2004	21
2005	22
2006	29
2007	40
2008	27
2009	14
2010	21
2011	18
2012	36

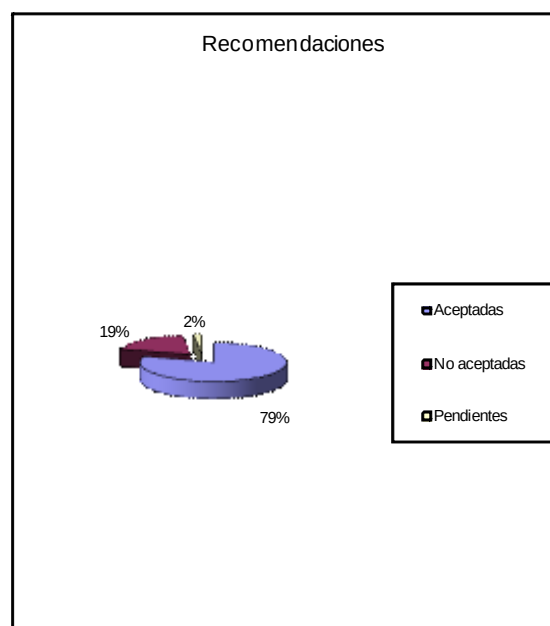
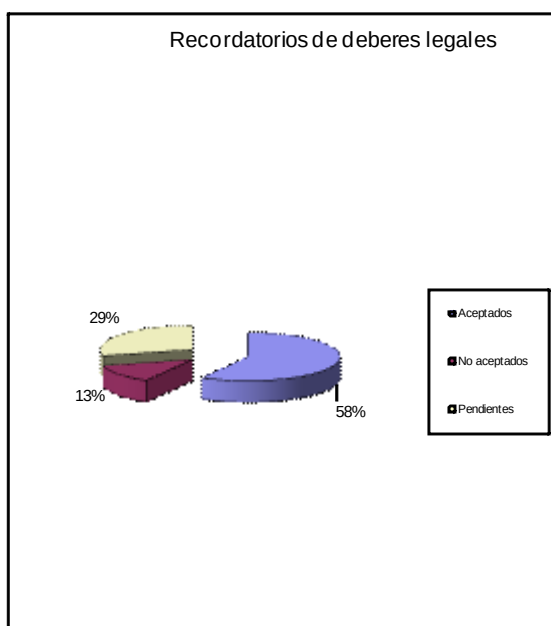
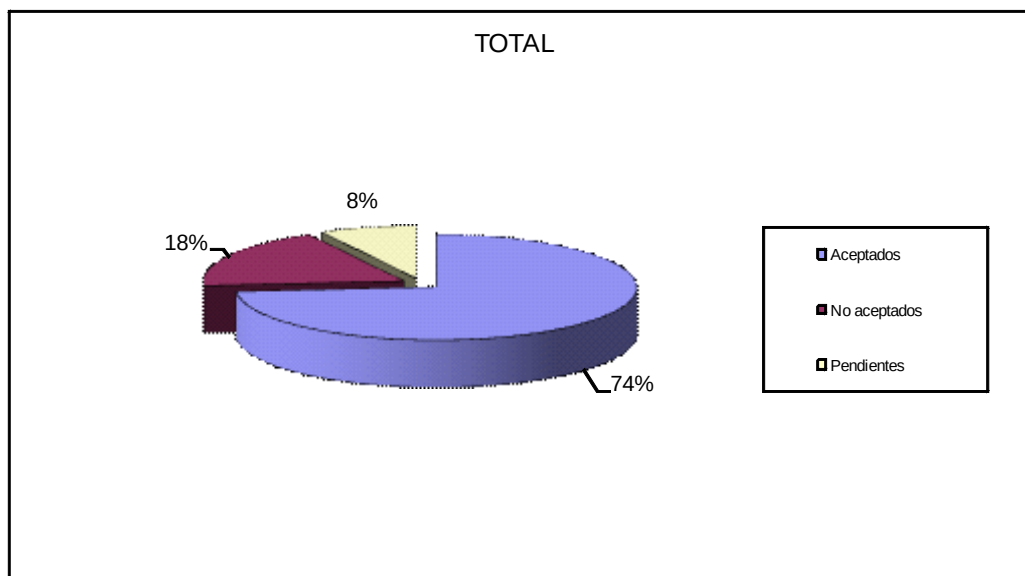
X. EFICACIA DE LA INTERVENCIÓN DEL VALEDOR DO POBO

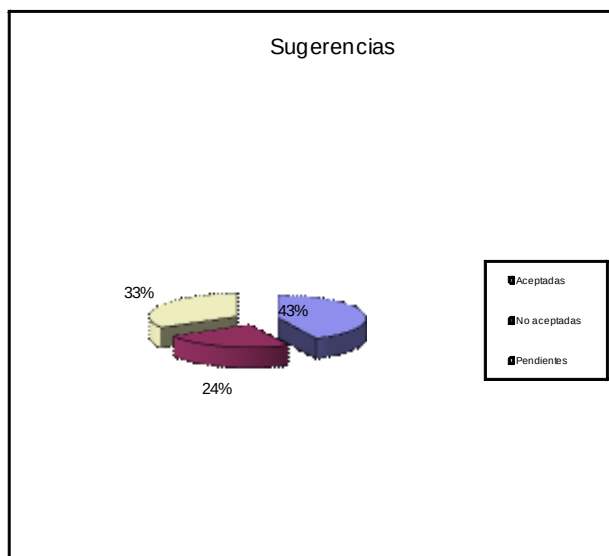
El artículo 32.1 de la Ley del Valedor do Pobo preceptúa que la institución podrá “formular a las autoridades y funcionarios de las administraciones públicas advertencias, recomendaciones, recordatorios de deberes legales y sugerencias para la adopción de nuevas medidas”, mientras el párrafo 2º del mismo artículo impone a funcionarios y autoridades el deber de responder “siempre por escrito y en el plazo de un mes” a estas resoluciones. Por lo tanto, se establece una obligación de colaboración relacionada con el planteamiento de las resoluciones: el deber de responder a éstas.

Como consecuencia de las investigaciones realizadas el Valedor do Pobo formuló durante el año 2012 un total de 216 recordatorios de deberes legales, recomendaciones o sugerencias, lo que evidencia la intensa actividad desplegada en el contexto. De todos ellos fueron aceptados 159, más del 73%. Un total de 40 fueron rechazados o no tuvieron efectividad, encontrándose pendientes de respuesta expresa 17 resoluciones al final del año.

Una gran mayoría de las indicaciones expresas dirigidas a las administraciones gallegas, por tanto, dieron lugar a la solución del conflicto. De la misma forma, intervenciones proactivas de diferente tipo ante esos poderes públicos permitieron solucionar multitud de problemas en los que constatamos que el ciudadano veía vulnerados sus derechos.

RESOLUCIONES FORMULADAS	TOTAL	ACEPTADAS		PENDIENTES		NO ACEPTADAS	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%
Recordatorios deberes legales	24	14	58,33	7	29,17	3	12,5
Recomendaciones	171	136	79,53	3	1,75	32	18,71
Sugerencias	21	9	42,86	7	33,33	5	23,81
Total resoluciones	216	159	73,62	17	7,87	40	18,51





XI. ESTADÍSTICAS RELACIONADAS CON EL DEBER DE COLABORACIÓN

Los poderes públicos de Galicia están obligados a prestar la ayuda y la colaboración que les sean demandados por el Valedor do Pobo en sus actuaciones. En caso de que exista una desatención grave con la institución, la ley establece la posibilidad de declararlos hostiles o entorpecedores para con labor de la defensoría. Durante el año 2012, a pesar de no ser necesario llegar a este último extremo, el Valedor do Pobo sí se vio obligado a realizar numerosos recordatorios de deberes legales y advertencias enérgicas exigiendo el respeto a la legalidad.

Esas llamadas de atención más contundentes se dirigieron durante el ejercicio en 12 ocasiones a algún departamento de la administración autonómica y en 24 a diferentes ayuntamientos.

Administración Autonómica:

Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria: 3 veces (Q/1488/11 y acumuladas, Q/52/12 y acumulada y Q/2441/12).

Consellería de Sanidad: 5 veces (Q/1853/11, Q/2088/11, Q/2156/11, Q/2178/11 y Q/828/12)

Consellería de Trabajo y Bienestar: 3 veces (Q/1710/11, Q/239/12 y Q/807/12)

Consellería del Medio Rural y del Mar: 1 vez (Q/2223/11)

Administración Local:

Provincia de A Coruña

Concello de Fene: 1 vez (Q/2523/11).

Concello de Ferrol: 1 vez (Q/1805/11).

Concello de Noia: 1 vez (Q/1820/11).

Concello de Padrón: 1 vez (Q/1353/11).

Concello de Ribeira: 1 vez (Q/1616/10).

Concello de Valdoviño: 1 vez (Q/1880/11).

Provincia de Lugo

Concello de Monforte: 1 vez (Q/2522/11).

Concello de Sarria: 3 veces (Q/1951/11, Q/509/12 e Q/1551/12)

Provincia de Ourense

Concello de Bande: 1 vez (Q/792/11)

Concello de San Cristovo de Cea: 1 vez (Q/1812/12).

Concello de Boborás: 1 vez (Q/1813/11).

Concello de Ourense: 4 veces (Q/1999/10 -en 2 ocasiones-, Q/1669/11 e Q/2095/11).

Provincia de Pontevedra

Concello de Ponteareas: 1 vez (Q/1708/11)

Concello de Tui: 1 vez (Q/357/12).

Concello de Cambados: 1 vez (Q/964/11).

Concello de Gondomar: 1 vez (Q/341/12).

Concello de Vigo: 3 veces (Q/2230/11, Q/937/12 e Q/1369/12).

XII. ESTADÍSTICAS RELACIONADAS CON EL DEBER DE INFORMAR

Dentro de ese deber de colaboración, existe un deber intrínseco para que las administraciones afectadas informen en el tiempo designado acerca de la información que les es requerida por el alto comisionado parlamentario. Los siguientes cuadros ofrecen una aproximación a las instituciones o órganos públicos más lentos a la hora de remitir informe y a los que se les tuvo que reiterar la petición de informe en múltiples ocasiones.

Administraciones o órganos a los que se reiteró la petición de informe incluso en dos ocasiones, y número de quejas en que tal circunstancia se dio.

A) XUNTA DE GALICIA

ADMINISTRACIÓN	Nº Quejas
Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestructuras	7
Consellería de Economía e Industria	3
Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria	36
Consellería de Sanidad	26
Consellería de Trabajo y Bienestar	36
Consellería del Medio Rural y del Mar	4

B) AYUNTAMIENTOS

A CORUÑA

Ayuntamiento	Nº Quejas
Betanzos	2
Boiro	3
Coruña, A	3
Culleredo	1
Fene	1
Ferrol	2

Ayuntamiento	Nº Quejas
Muros	3
Noia	2
Oleiros	1
Padrón	2
Pobra do Caramiñal, A	2
Ponteceso	1
Porto do Son	1
Santiago de Compostela	2
Trazo	1
Val do Dubra	1
Valdoviño	1

LUGO

Ayuntamiento	Nº Quejas
Foz	1
Lugo	2
Monforte de Lemos	4
Sarria	8

OURENSE

Ayuntamiento	Nº Quejas
Ourense	5
San Cristovo de Cea	1

PONTEVEDRA

Ayuntamiento	Nº Quejas
Bueu	1
Gondomar	3
Grove, O	1
Poio	1
Ponteareas	2
Pontevedra	2
Salceda de Caselas	2
Salvaterra de Miño	1
Silleda	2
Tui	2
Vigo	5

CAPÍTULO 2

RESUMEN DE LAS QUEJAS POR ÁREAS

ÁREA DE EMPLEO PÚBLICO E INTERIOR

I INTRODUCCIÓN

En el área de empleo público e interior se encuentran incluidas aquellas quejas que se refieren a las cuestiones que podemos agrupar bajo los términos genéricos de función pública, orden público y tráfico. La mayor parte de las quejas recibidas durante este año en esta área se inscriben en el ámbito de la *función pública* al haber sido 2012 un ejercicio en el que se produjeron modificaciones significativas en las condiciones laborales de los trabajadores de las administraciones públicas, que dieron lugar a un incremento de las comunicaciones dirigidas a esta Institución y que vinieron a sumarse a las que se vienen recibiendo de manera común sobre otras cuestiones. Dejando aparte las quejas relativas al empleo público, cabe destacar que en los otros dos rubros genéricos de esta área, como son tráfico y orden público, se aprecia una tendencia a la estabilización del número de escritos recibidos por la Institución.

En el campo de la función pública se produjeron a lo largo de 2012 cambios normativos de alcance que han dado lugar a importantes alteraciones de las condiciones de trabajo de los empleados públicos. En primer término es conveniente hacer mención a la Ley 1/2012, del 29 de febrero, de medidas temporales en determinadas materias del empleo público de la Comunidad Autónoma de Galicia que, aunque es fruto del tiempo excepcional que se está viviendo y tiene una vigencia “supeditada a la subsistencia de las difíciles circunstancias económicas que afectan la sustentabilidad de las cuentas públicas”, vino a establecer modificaciones que inciden sobre la Ley de la función pública de Galicia, aprobada por el Decreto legislativo 1/2008, del 13 de marzo y sobre el V Convenio colectivo único para el personal laboral de la Xunta de Galicia. En similar sentido, hay que hacer referencia también a la Ley 9/2012, del 3 de agosto, de adaptación de las disposiciones básicas del Real decreto ley 20/2012, del 13 de julio, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad, en materia de empleo público que recoge normativa básica estatal y la adapta al marco estatutario. Resumido en sus contenidos más básicos, el Real decreto ley 20/2012 que es objeto de adaptación al ámbito gallego, establece una minoración adicional de las retribuciones de 2012 mediante la suspensión de la paga extraordinaria o equivalente de diciembre, una reducción significativa de los derechos vigentes en materia de permisos, licencias y vacaciones y un incremento de los deberes laborales del personal afectado al establecerse una jornada semanal mínima de 37 horas y media de trabajo efectivo.

La adopción de este conjunto de medidas legislativas, orientadas a mejorar la eficiencia de las administraciones en el uso de los recursos públicos, se encuentra enmarcada en un contexto hostil de empeoramiento de las circunstancias macroeconómicas e intensificación del ajuste fiscal que se prolongó a lo largo del año 2012. La grave situación presupuestaria y la necesidad de reducir el déficit, para conseguir una situación de equilibrio sin menoscabar la prestación de los servicios públicos esenciales, llevaron al Gobierno a impulsar la adopción de una serie de medidas extraordinarias, urgentes y de carácter temporal en materia de contención de gastos en el capítulo I de los presupuestos

de la Comunidad Autónoma de Galicia. Aun tomando en cuenta la motivación de estas medidas legislativas -y sin pretender entrar a valorar su idoneidad puesto que ese juicio escapa al objeto del presente Informe- debemos destacar que su contenido ha afectado de una manera severa al colectivo de los empleados públicos, por lo que algunos de sus miembros se dirigieron a esta Institución para solicitar la tutela de sus derechos.

En ese sentido es conveniente indicar que a comienzos de año ya se inadmitió una queja (Q/376/12) contra la Ley 1/2012, del 29 de febrero puesto que, como se les indicó a sus autores, la revisión de la competencia legislativa del Parlamento gallego no es una de las funciones del Valedor do Pobo. Por otra parte, se recibieron también numerosas quejas (Q/2001/12, Q/2020/12, Q/2030/12, Q/2213/12, Q/2214/12, Q/2215/12, Q/2216/12, Q/2233/12, Q/2259/12, Q/2286/12, Q/2369/12, Q/2370/12, Q/2408/12, Q/2409/12, Q/2410/12, Q/2415/12, Q/2500/12, Q/2501/12, Q/2519/12, Q/2520/12, Q/2521/12, Q/2537/12, Q/2538/12, Q/2539/12, Q/2540/12, Q/2541/12, Q/2564/12, Q/2644/12, Q/2655/12) solicitando la interposición de un recurso de inconstitucionalidad contra el Real decreto ley 20/2012, del 13 de julio, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad en las que aparecen distintas alegaciones (empleo abusivo de la figura del decreto ley, vulneración de la negociación colectiva o carácter expropiatorio de las medidas de minoración salarial, entre otras) para fundamentar la presunta colisión de la norma con el texto constitucional. Dado el carácter básico de esta normativa estatal hemos dado traslado de las quejas al Defensor del Pueblo, que es el órgano competente para tramitarlas. Sin embargo, a partir del seguimiento que hemos realizado a la cuestión es conveniente destacar el hecho de que la titular de esa Institución adoptó una resolución el 15 de octubre en la que decidió no plantear el solicitado recurso de inconstitucionalidad, fundamentalmente porque el mismo fuera con carácter previo ya interpuesto, tanto por motivos de competencia como de fondo, por el Parlamento de Navarra.

A pesar de que la resolución de 15 de octubre del Defensor del Pueblo concluye con la decisión de no avanzar procesalmente en la interposición del recurso de inconstitucionalidad frente al Real decreto ley 20/2012, consideramos relevante indicar el valor de fondo de la misma pues en ella se sustancia un análisis preliminar sobre la adecuación de la norma al marco constitucional que, en términos generales, compartimos desde esta Institución. Así, consideramos con carácter general que el conjunto de las medidas adoptadas está ajustado al marco constitucional. Pero entendemos también, en la línea de lo indicado por la defensora del pueblo, que algunos derechos de los trabajadores públicos quedarían mejor tutelados con una aplicación más matizada de las medidas. En particular, compartimos el criterio de que las previsiones del Real decreto ley deben ser interpretadas de modo que se restrinja su aplicación a la cuantía no devengada de la paga extraordinaria referida al momento de su publicación; de hecho, en el momento de cerrarse la redacción de este Informe, la Sala de lo Social del Tribunal Superior de Justicia de Madrid ya ha dictado una sentencia (1133/2012 de 14 de diciembre) que avanza en la misma hermenéutica al considerar que las pagas

extraordinarias constituyen una manifestación del llamado salario diferido y se devengan “día a día” por lo que los trabajadores tienen derecho a la percepción de la parte proporcional de la paga extra de diciembre que corresponde a los 14 días de julio previos a la entrada en vigor del Real decreto ley y la aplicación de esta norma no puede tener carácter retroactivo. Además, consideramos oportuna también la recomendación de la defensora del pueblo de que sean concretados el destino de las cantidades derivadas de la supresión de la paga y la habilitación de fórmulas adicionales a las previstas para que puedan beneficiarse de ellas la totalidad de empleados públicos afectados por la supresión de la paga; es conveniente recordar que en la norma se indica que estas cantidades deberán ser destinadas en ejercicios futuros a realizar aportaciones a planes de pensión o contratos de seguro colectivo pero esta previsión matiza, por un lado, que solo se harán aportaciones cuando se cumplan los objetivos de la Ley Orgánica 2/2012 de estabilidad presupuestaria y sostenibilidad financiera y olvida, por otro, que hay colectivos numerosos de empleados públicos que no disponen de planes de pensiones o contratos de seguro colectivo a los que incorporar en su momento las cantidades correspondientes.

II. DATOS CUANTITATIVOS

En el área de empleo público e interior se iniciaron un total de 216 quejas, cuyo desglose en función del estado de tramitación es el siguiente:

Iniciadas	216	
Admitidas	134	62 %
No Admitidas	56	26 %
Remitidas al Defensor del Pueblo	26	12 %

La situación de las quejas admitidas a trámite es la siguiente:

Concluidas	62	46 %
En trámite	72	54 %

En lo relativo a las quejas presentadas en años anteriores y pendientes de resolución en algún momento de 2012, la situación actual es la siguiente:

Además, a lo largo de 2012, han sido objeto de trámite diversas quejas presentadas en años anteriores:

Año de presentación	En trámite a 31-12-2011	Reabiertas	Total	Resueltas	En trámite a 31-12-2012
2010	5	0	5	5	0
2011	69	0	69	66	3

III. ACTIVIDAD DE SUPERVISIÓN

Al poder adquirir, en el día a día del análisis de las quejas que nos hacen llegar los ciudadanos, una conciencia cotidiana del sentimiento de precariedad e indefensión que está brotando entre amplios sectores sociales -bien sea por la modificación de la situación socioeconómica particular de los individuos o bien por el contagio que genera el ambiente de inquietud colectiva que se encuentra en el meollo de la crisis- la institución del Valedor do Pobo ha redoblado esfuerzos para situarse a lo largo de 2012, en todos los ámbitos, lo más cerca posible del ciudadano a fin de hacer así más eficaz la función de tutela que le ha sido asignada estatutariamente. En este sentido, hace falta llamar la atención sobre algún cambio en la mecánica de manejo de las quejas que realizamos en el área este año con la intención de hacer más accesible para los ciudadanos el auxilio del Valedor. En los años anteriores e incluso mediados de 2012 una de las causas más habituales de inadmisión de quejas (28 en 2011 y 10 hasta julio de este año) fue la denominada “inexistencia de una actuación administrativa previa”; es decir, que cuando se desprendía de los correspondientes escritos de queja que el ciudadano aún no se había dirigido a la administración afectada o que había muy poco tiempo que se habían dirigido a ella, la Institución tendía a inadmitir la queja. Aun no siendo esta *praxis* incorrecta por sí misma en términos administrativos, hemos considerado que el actual contexto social y las difíciles circunstancias por las que atraviesan muchos ciudadanos obligan al Valedor a actuar con la máxima sensibilidad, rapidez y diligencia en el desempeño de sus funciones por lo que, desde la segunda mitad de 2012, todas estas quejas son admitidas, si están suficientemente fundamentadas, y dan lugar a un requerimiento inmediato de información a la Administración aludida, a fin de no dilatar más allá del imprescindible la tutela de los derechos del interesado. El Valedor do Pobo busca, en ese sentido, estar más cerca del ciudadano en los momentos en que éste más lo necesita.

En el mismo sentido, hemos insistido ante las administraciones, de acuerdo con la doctrina consolidada de la Institución en este tema pero -si cabe- aún con más ahínco, en la necesidad de erradicar la perniciosa práctica del silencio administrativo, que genera en los ciudadanos una auténtica inseguridad jurídica e indefensión material y que los obliga a acudir a la vía jurisdiccional, ahora más onerosa que nunca, para la resolución de sus conflictos. En los diversos consejos, sugerencias e, incluso, en las meras diligencias

ordinarias que terminan sin necesidad de un dictamen por parte del Valedor, hemos insistido permanentemente, como se observa en los apartados subsiguientes, en el deber de las administraciones de “dictar resolución expresa en todos los procedimientos y notificarlos, cualquier que sea su forma de iniciación” que establece el artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

1. Empleo público

Hay tres grandes subapartados en los que entendemos oportuno agrupar, a efectos expositivos, las quejas sobre empleo público: lo relativo a las incidencias que rodean la convocatoria de plazas de personal por parte de las administraciones públicas; el de las presuntas irregularidades que pueden haberse cometido en los procesos selectivos realizados por las diversas administraciones públicas; y, por último, el apartado referido a la configuración de las condiciones de trabajo (entendidas en un sentido amplio que abarque salarios y complementos, traslados, comisiones de servicios, abono de horas extra o substituciones) en las que desarrollan su función los empleados públicos.

A. Las dilaciones que se han producido en la convocatoria de plazas de personal al servicio de las Administraciones Públicas

El Valedor ha recibido varias quejas relativas a las **dilaciones** que se han producido a lo largo del año en la oferta de consolidación de plazas de personal laboral de la Xunta de Galicia (Q/2073/12, Q/2081). Solicitado informe a la Consellería de Hacienda recibimos documento de la Dirección General de Función Pública trasladándonos que a fin de dar el debido cumplimiento a la normativa que rige la convocatoria de los procesos extraordinarios de consolidación de empleo (disposición transitoria 14 y adicional 16 Texto refundido de la Ley de la Función Pública de Galicia, y en la disposición transitoria décima del V convenio colectivo para el personal laboral de la Xunta de Galicia), es preciso, con carácter previo a la convocatoria, crear los puestos precisos en las correspondientes Relaciones de Puestos de Trabajo de las Consellerías y Organismos Autónomos. La Consellería manifiesta que debido al elevado número de puestos ofertados (670) y la complejidad del proceso de creación de puestos -en la que tuvieron amplia participación las organizaciones sindicales- las modificaciones de las Relaciones de Puestos de Trabajo no estuvieron finalizadas hasta el mes de diciembre de 2010, fecha en la que fueron aprobadas por acuerdo del Consejo de la Xunta (DOG del 7 de enero de 2011).

La normativa aplicable en este proceso (texto refundido y convenio colectivo referenciado, así como decreto de oferta de empleo público y acuerdo de modificación de la RPT) fue objeto de múltiples recursos ante el Tribunal Superior de Justicia de Galicia, hecho este que motivó que la Xunta de Galicia considerara conveniente diferir las

convocatorias hasta que los pronunciamientos del Tribunal permitiesen abordar las pruebas con la seguridad jurídica adecuada, tanto para la Administración como para los aspirantes, pues la intensa litigiosidad y la profunda incidencia que podían tener las resoluciones judiciales tanto en la configuración del proceso selectivo como en la determinación de los obligados a participar y en las plazas a ofertar, podría abocar a situaciones complejas para las partes implicadas.

Las sentencias que resuelven los recursos presentados comenzaron a dictarse en el año 2011 y se vienen prolongando durante el año 2012, si bien aún penden de resolución algunos procesos. Con todo, la doctrina emanada de los fallos judiciales ya pronunciados permite a la Administración prever la convocatoria de los procesos extraordinarios de consolidación para el ingreso en los grupos profesionales ofertados durante el año 2013. A la vista de la información trasladada por la Xunta de Galicia, esta Institución ha considerado razonable el aplazamiento del proceso selectivo, manifestando a los autores de las quejas su confianza en que el compromiso de convocar los procesos extraordinarios de consolidación durante 2013 se haga completamente efectivo en el plazo señalado.

Muy próxima a esta primera problemática del retraso en la convocatoria de procesos de consolidación se encuentra la relativa a la **no convocatoria de concursos** de traslados que refleja la queja (Q/1764/12). En un idéntico contexto caracterizado por la profundidad de la crisis económica y la necesidad de procurar mayor eficiencia en los procesos administrativos se han acometido profundas reformas estructurales últimos años como la reorganización de los entes instrumentales (Ley 16/2010, del 17 de diciembre, de Organización y Funcionamiento de la Administración General y del Sector Público Autonómico) y nueva reducción del número de consellerías (Decreto 13/2012, del 4 de enero, por lo que se fija la estructura orgánica de la Xunta de Galicia). Esto dio lugar a la necesidad de reformar las relaciones de puestos de trabajo y a retrasar la convocatoria de los concursos de traslados de las escalas de Administración especial de la Xunta de Galicia si bien, como indicó la Consellería de Hacienda en su respuesta al escrito del Valedor, “a medida que quedan definidas las necesidades en materia de recursos humanos de los departamentos, procediese a convocar los correspondientes concursos para el acopio de puestos vacantes de las distintas escalas de Administración Especial. Así, el concurso para la provisión de puestos vacantes reservados a escala de veterinarios fue resuelto en el pasado mes de mayo (DOG núm. 83, del 2 de mayo) y el concurso de las escalas de agentes de extensión pesquera y del Servicio de Guardacostas de Galicia viene de ser convocado (DOG. núm. 126, del 3 de julio de 2012). Y el concurso para la provisión de puestos vacantes de la escala de arquitectos técnicos, en la que se integra la autora de la queja, se convocará previsiblemente en el último trimestre del año en curso”.

B. Denuncias sobre presuntas irregularidades cometidas en procesos selectivos de las diversas Administraciones Públicas

Este año se produjo un descenso notable de las quejas relativas las irregularidades en los **procesos de selección** de personal de las administraciones públicas, tanto a nivel autonómico como local. La drástica limitación de las tasas de reposición de personal que fueron implementadas este año, sin duda, repercutieron en el descenso del número de procesos selectivos en curso y, en consecuencia, de las denuncias que se pueden derivar de ellos. Pero, desde la institución, entendemos que las enérgicas reacciones mostradas en los años precedentes para corregir irregularidades que generaron una considerable alarma social (como las ocurridas en los procesos de selección del Sergas, Q/1073/10; ver Informe Anual de 2010, págs. 13-20 y 49-90) han contribuido a mejorar la limpieza, transparencia e inequívoca sujeción a la legalidad que debe rodear a todo proceso selectivo iniciado por una administración pública.

Esta institución se encuentra firmemente comprometida con la tarea de que las administraciones enmienden de forma inmediata cualquier irregularidad que pueda ser detectada en un proceso selectivo, a fin de impedir que la tendencia hacia la lentitud de la reacción burocrática no finalice conduciendo eventualmente a la anulación global del procedimiento y, en consecuencia, al perjuicio de quien no tuvo culpa ninguna por el mal comportamiento de las administraciones y de algunos opositores. En momentos de crisis como los que estamos viviendo, esta institución del Valedor do Pobo se encuentra particularmente implicada en la tarea de impedir que se reproduzcan situaciones irregulares o sospechosas que mermen la legitimidad de las instituciones públicas y perjudiquen, en primer término, a sus servidores, que han accedido a su estatuto en condiciones competitivas y de acuerdo con los principios de mérito y capacidad y, en segundo lugar, a toda la ciudadanía.

a. Procesos selectivos de personal funcionario y laboral de la Administración autonómica

En la línea ya subrayada en la introducción a este apartado, es conveniente destacar que el Valedor dio seguimiento durante 2012 a varias quejas relativas a **procesos selectivos de personal** de la Xunta de Galicia –del ámbito no sanitario, es decir, excluyendo al Sergas- sin poder constatar en ellos la existencia de irregularidades. De este modo, fueron cerrados durante este año sin arrojar resultados destacables (y entendemos necesario destacar este hecho) procedimientos de control respecto al llamamiento en base a las listas de sustitución de las guarderías Galiña Azul (Q/2229/12) elaboradas de acuerdo con las Bases Generales del procedimiento de elaboración de listas de espera para la contratación de personal laboral temporal del Consorcio Gallego de Servicios de Igualdad y Bienestar (DOG núm. 57, del 25/03/2008); y respecto a la exclusión de una ciudadana del proceso selectivo para el puesto de Técnico Administrativo en el Taller de Empleo de la Agrupación Monterrei (formado por los Ayuntamientos de Laza, Monterrei, Oímbra y

Cualedro) dependiente de la Consellería de Trabajo y Bienestar, en principio, porque la autora de la queja no reúne los requisitos mínimos de experiencia laboral exigidos, si bien esta manifiesta que semejante apreciación es incorrecta (Q/2547/12), se resolvió definitivamente con la constatación de la falta de los requisitos exigidos por parte de la aspirante.

De igual modo, el Valedor aún mantiene abiertos en el momento de cerrar este Informe - a la espera de que la información requerida a las distintas unidades administrativas le sea remitida- sendos expedientes en torno a la presunta falta de transparencia en el tercer ejercicio del proceso selectivo para el ingreso en el cuerpo facultativo de grado medio de la Xunta de Galicia, subgrupo A2, escala de arquitectos técnicos (Q/2536/12); sobre las contrataciones realizadas para el Plan de Defensa contra Incendios Forestales, Plan PLADIGA (Q/1860/12); y finalmente sobre los criterios empleados para la provisión de tres puestos de analista de gestión del rendimiento y de la calidad, polo sistema de libre designación en la Consellería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia (Q/2530/12).

De igual modo, nos parece importante también insistir en que la labor tuitiva del Valedor sirvió para estimular la acción de la administración a la hora de enmendar errores puntuales de carácter burocrático que esta había cometido y que suponían un menoscabo de los derechos de los ciudadanos. Así en la queja (Q/282/12) la autora denuncia que fue excluida de la lista de reserva del cuerpo de Tramitación Procesal y Administrativa sin que se le notificara tal exclusión, por lo que formuló recurso de reposición y, ante la falta de resolución, un recurso de alzada sin que tampoco este fuera resuelto. Tras la investigación del Valedor, la Consellería de la Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia informó de que dicha exclusión se debió a un error informático, que comprobada la omisión se procedió de nuevo a la inclusión de la autora de la queja en la mencionada lista de reserva y que, finalmente, se había dado respuesta a los escritos de la reclamante.

Por lo que se refiere específicamente al ámbito sanitario, que merece un tratamiento particular por haber sido objeto de un mayor escrutinio en los años precedentes, hay que indicar que el Valedor ha recibido durante el año varias quejas por relación a los **procesos selectivos realizados por el Sergas**; a diferencia de lo sucedido en años precedentes, es importante destacar que esta Institución no constató en la investigación derivada de las quejas la existencia de ninguna irregularidad. Buena parte de las mismas obedecieron, básicamente, a las dudas que ha generado la aplicación del nuevo Pacto de selección temporal, que fue firmado en el mes de abril de 2011 y publicado en el DOG del 9 de mayo de 2011 dentro de la mesa sectorial de negociación del personal estatutario del Sergas y en el que se establecen los nuevos criterios empleados para la valoración de méritos por parte de la administración. Así hemos dado seguimiento a asuntos relativos a la valoración de servicios prestados a tiempo parcial (Q/1962/12), a la exigencia de títulos

académicos (Q/1822/12) o a la valoración de cursos realizados (Q/1723/12) sin apreciar en ninguno de ellos irregularidades en la aplicación de la normativa.

Tampoco se han apreciado irregularidades en otros asuntos de contenido similar en los que la Institución continúa velando porque no se produzcan lesiones a los intereses del administrado. De este modo, el expediente iniciado a propósito de la queja presentada por una interesada en acceder a las listas de contratación temporal del Sergas que no pudo introducir su expediente académico de la titulación de licenciatura de biología en la formación académica a través del servicio telemático FIDES, para las listas de contratación temporal y otros procesos, pese a que el expediente puntúa en la baremación de méritos (Q/2018/12), fue resuelto considerando válido el informe de la Consellería de Sanidad en el que se apreciaba que tal situación se debió al error de la interesada en el manejo de la aplicación, teniendo esta la información necesaria para su uso.

Todavía en trámite se encuentra una queja que debe ser respondida por el Sergas relativa a la valoración de la experiencia laboral previa, ya que en un escrito remitido por un trabajador del Hospital da Barbanza se suscitan dudas sobre si esta tiene que ser tomada en cuenta sólo cuando la experiencia se inscribe en la misma categoría a la que se quiere optar o bien si puede ser interpretada en un sentido más amplio (Q/2611/12).

Esta institución mantiene abierto también un expediente, pendiente aún de informe complementario por parte de la administración, en el que intenta dilucidar el alcance que se le debe dar al derecho a la promoción interna en el Decreto 206/ del 22 de julio, de provisión de plazas de personal estatutario del Servicio Gallego de Salud. La problemática concreta surge por la queja (Q/671/12) que presenta un trabajador del Sergas, que desarrolla sus funciones en la categoría de celador pero que cuenta con una licenciatura en Periodismo, ante el hecho de que el Sergas no emplea las *listas de aspirantes a vinculación temporal en la categoría de técnico superior* que existen y en las que se encuentra inscrito para nombrar técnicos superiores en Periodismo al considerar que estas *"no responden al perfil funcional necesario para la cobertura de estas plazas, debido a su propia singularidad y características específicas"*. Ciertamente la administración emplea esas plazas cuando precisa de un economista o de un jurista, por ejemplo, pero no lo hace cuando un hospital requiere de un técnico superior en Periodismo, a pesar de que hay periodistas titulados (como mínimo el autor de la queja) inscritos en las listas. En el expediente en curso, por lo tanto, habrá que dilucidar si la potestad autoorganizativa de la administración para escoger el mecanismo que entienda idóneo para la selección de los técnicos superiores en periodismo dependientes del Sergas se está haciendo suficientemente compatible con las previsiones estatutarias que indican que *"los procedimientos de selección temporal establecerán medidas que fomenten la promoción interna temporal del personal estatutario"* (artículo 65 del Decreto 206/2005).

b. Procesos selectivos de personal funcionario y laboral de las Corporaciones
Locales y de otras administraciones

La mayor parte de las quejas recibidas en la Institución en 2012 sobre procesos selectivos se refieren a **actuaciones desarrolladas en el campo municipal**. En ese plano, se investigaron varias denuncias relativas a procesos convocados polos Ayuntamientos de Ourense (Q/20/12), Ribeira (Q/256/12 y Q/259/12), Ponteareas (Q/511/12), Rasgo (Q/2115/12), y Vigo (Q/24/12, Q/269/12, Q/2589/12) sin detectarse en las mismas indicios de irregularidad. En varios de estos asuntos se cuestiona la valoración de méritos realizada por los órganos responsables de la selección pero, tras el análisis de la información proporcionada por las administraciones locales, hemos confirmado la adecuación de la misma a la legalidad, recordándoles a los autores de las quejas la amplia discrecionalidad en la apreciación de méritos que le reconoce la jurisprudencia constitucional española a los órganos de selección. Permanece abierto todavía, a la espera de la remisión de informe por parte del ayuntamiento, el expediente (Q/2721/12) en el que se denuncian presuntas irregularidades en el proceso de contratación de un/una Mediador Social para el Plan de Inclusión Social en el Ayuntamiento de A Coruña como funcionario interino.

La parte final del título de este epígrafe, relativa a los procesos selectivos “de otras administraciones”, permite hacer mención de un asunto que, si bien pertenece al ámbito específico del gobierno universitario, también resulta ilustrativo al respecto de la función de estímulo de la respuesta administrativa frente a quejas desatendidas que desempeña a veces el Valedor, como ocurrió en el expediente (Q/320/12) en el que el administrado solicitaba infructuosamente, hasta ese momento, información sobre la revisión de la puntuación obtenida como participante en el proceso selectivo para la adjudicación de la plaza de Director Técnico del Consejo Social de la Universidad de A Coruña .

Junto con las quejas de contenido más diverso, podemos encontrar en el año 2012 otros expedientes de procesos selectivos en el campo local en los que se presentan problemas más caracterizados y que merecen una presentación singularizada.

a’ El abuso en el empleo de la figura de la cobertura de plazas con carácter
interino

El Valedor ha intervenido de una manera decidida en procesos selectivos de ámbito municipal en los que se observa la presencia de distorsiones sobre el modelo vigente de reclutamiento de personal al servicio de las administraciones públicas. En ese sentido, nos hemos dirigido al Ayuntamiento de O Grove por relación al abuso en el empleo de la figura de la cobertura de plazas con carácter interino. En la queja (Q/2007/12) un ciudadano solicitó amparo por considerar que la convocatoria de un proceso selectivo para cubrir una plaza de auxiliar administrativo con carácter interino por dicho Ayuntamiento no se ajustaba a la legalidad; adicionalmente, el autor de la queja incide en

que los escritos presentados por su parte ante el Ayuntamiento no recibieron respuesta alguna. Desde el Valedor hemos trasladado al Ayuntamiento que la cobertura de plazas de interinidad mediante la convocatoria de concurso, encuentra efectivamente cobertura legal en nuestro marco jurídico. Sin embargo, también queda recogido en nuestra legislación que, el uso de este proceso selectivo y el recurso al personal interino, debe darse en supuestos excepcionales tasados legalmente y justificados en base a razones de necesidad y urgencia. El propio artículo 10 de la Ley 7/2007 del Estatuto Básico del Empleado Público, especifica que sólo está justificada la convocatoria de un puesto interino, por razones expresamente justificadas de necesidad y urgencia, cuando se de alguna de las siguientes circunstancias: a) La existencia de plazas vacantes cuando no sea posible su cobertura por funcionario de carrera. b) La sustitución transitoria de los titulares. c) La ejecución de programas de carácter temporal. d) El exceso o acumulación de tareas por plazo máximo de seis meses, dentro de un período de doce meses. Aquí deben darse elementos imprescindibles de temporalidad e imprevisibilidad que justifiquen la incorporación de personal de refuerzo. Ninguna de las causas dichas anteriormente pueden alegarse en el caso al que estamos refiriéndonos por lo que no cabe justificar la medida adoptada polo Ayuntamiento de Grove acudiendo a un puesto de interinidad y no de convocatoria ordinaria, como le hemos trasladado al Alcalde-Presidente del mismo mediante una Sugerencia. Además, en este expediente, a la sugerencia relativa sobre el correcto uso de la figura de interinidad, se suma otra sobre el deber de la administración de dar respuesta a los escritos y reclamaciones presentados por los administrados, recibiendo recientemente respuesta de este Ayuntamiento en la que no se atiende a ninguna de tales sugerencias.

b' La participación como vocal de un tribunal de personal interino y eventual en un proceso selectivo para plazas de personal laboral fijo

Ante esta Institución, mediante escrito de queja Q/2273/11, compareció D. ..., solicitando nuestra intervención. En su escrito, esencialmente, nos indicó que se presentó al proceso selectivo para la cobertura de una plaza de "Agente de Empleo y Desarrollo Local", convocada por el Ayuntamiento de Nigrán y al no estar de acuerdo con el desarrollo de dicho proceso, manifiesta que con fecha 3-11-11 dirigió un escrito a ese ayuntamiento, en el que hizo referencia a diversas irregularidades referidas tanto a los miembros que formaban parte del Tribunal -por presunta falta de competencia técnica e imparcialidad de los mismos- como al tipo de procedimiento utilizado para la convocatoria de la plaza.

En la investigación sumaria e informal para el esclarecimiento de los hechos en los que se basa la queja se ponen de manifiesto que las alegaciones de falta de competencia técnica de los miembros del tribunal y la presunta concurrencia en algunos de ellos de las causas de abstención previstas en el artículo 28 de la Ley 30/92 no están suficientemente fundamentadas, como se puede ver en el texto de la Recomendación que figura en el apartado IV de este Informe.

No obstante, sí pudo ser acreditado a lo largo de la investigación que una trabajadora del Ayuntamiento -mientras encadenaba varias prórrogas de su contrato de trabajo por obra o servicio y, por lo tanto, teniendo la condición de personal eventual- formó parte en calidad de vocal de un Tribunal Calificador para la selección de una plaza de Educador Familiar, que tenía carácter de personal laboral fijo. El Ayuntamiento de Nigrán reconoció en su informe estos hechos, que desde esta Institución entendemos que son constitutivos de una clara irregularidad puesto que en el artículo 60 del EBEP se establece expresamente que "el personal de elección o de designación política, los funcionarios interinos y el personal eventual no podrán formar parte de los órganos de selección". Por lo que, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor del Pueblo, consideramos conveniente hacerle llegar la recomendación de que "se adopten las medidas necesarias para garantizar que el personal interino y eventual no participa en procesos selectivos para plazas de personal funcionario o laboral fijo". Esta recomendación fue aceptada expresamente por el Ayuntamiento.

c' La problemática del límite de edad en el acceso a los cuerpos de la policía local

Este tema ha dado lugar a una considerable controversia al largo de 2012. En una de las primeras quejas del año (Q/184/2012) el autor ya manifestó su desconformidad con el **límite de edad para el acceso a policía local** establecido en el artículo 33 de la Ley 4/2007, del 20 de abril (DOG nº 85 de 3-05-07) de coordinación de policías locales. En ese expediente le participamos al interesado que la Consellería de la Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia, como órgano encargado de coordinación de las policías locales, y la Dirección General de Emergencias e Interior de dicha Consellería nos había informado, entre otras cuestiones, de que *"Luego del análisis de la resolución de la Sala Tercera del Tribunal Supremo (Sentencia 21 de marzo de 2011), que declara nulo el límite de edad que establece el artículo siete del Real decreto 614/1995, del 21 de abril, que aprueba el reglamento de los procesos selectivos y de formación del Cuerpo Nacional de Policía, esta unidad considera que debería de analizarse la actual normativa autonómica de coordinación de las policías locales, Ley 4/2007, del 20 de abril, y el Decreto 243/2008, del 16 de octubre, de desarrollo, por se procede su modificación"*.

En apariencia, por tanto, la Consellería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia ha mostrado, en un primero momento, una disposición favorable a acometer el cambio normativo que, en este caso, no implicaría nada más que seguir el ejemplo del Ministerio de Interior para las oposiciones al Cuerpo Nacional de Policía y de las Comunidades Autónomas de Andalucía y Castilla la Mancha para las oposiciones de Policía Local, ya que en todas estas instancias se procedió a suprimir el requisito de la edad en los procesos selectivos. Sin embargo, la Consellería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia no ha adoptado todavía iniciativas al respecto y parece incluso haber modificado su criterio en relación a esta cuestión, pues esta problemática ha suscitado un número significativo de quejas a lo largo del año (Q/420/12, Q/184/12, Q/2580/12, Q/2663/12, Q/2700/12, Q/2741/12) lo que originó una nueva petición de

informe a la administración, la cual remitió un escrito en el que manifestaba que la normativa de coordinación de policías locales de Galicia, es garante del derecho de acceso al empleo público de acuerdo con los principios constitucionales de igualdad, mérito y capacidad, sin que se observe la vulneración de los citados principios, ya que la limitación de edad es general y no discrimina directa o indirectamente a ninguna persona al no existir diferencia de trato, y está establecida por ley de acuerdo con las facultades que al efecto se concretan en el Estatuto Básico del Empleado Público, como norma más inmediata de aplicación al caso.

Ante lo anterior, desde esta Institución se consideró necesario remitir a la Consellería una Sugerencia insistiendo en que se deben adoptar las medidas necesarias para proceder a la valoración de una posible modificación, o en su caso supresión, del límite máximo de edad en los procesos selectivos de acceso a los Cuerpos de Policía Local de Galicia.”

La recomendación anterior se argumenta en que la aparente justificación que podría amparar la imposición del límite de edad cuestionado parece encontrarse en la naturaleza de las funciones a desempeñar en el cuerpo o escala de policías. Sin embargo, entendemos que con carácter general, los requisitos de idoneidad o las condiciones de los aspirantes para el acceso a la Policía Local, que deben asegurar que estos ostentan y reúnan los requisitos de aptitud técnica, física o profesional necesarios para un adecuado desempeño de las funciones legalmente atribuidas, ya vienen establecidos en las pruebas físicas y médicas previstas en la convocatoria, de tal forma que los que las superen debe considerarse que están en condiciones físicas suficientes para poder prestar el servicio. De esta forma, el límite de edad no aportaría argumentos esenciales y determinantes que valoren la capacidad para realizar las tareas del puesto con las garantías debidas, ya que tal función se cumple con la superación de los ejercicios físicos obligatorios.

Reforzando el argumento anterior, manifestamos que es innegable y notorio, que hay personas con edades superiores al límite de edad establecido en la convocatoria objeto de la queja, que acreditan su participación en competiciones deportivas de alto nivel, en condiciones físicas incluso muy superiores a las que son ordinarias en personas más jóvenes. De esta forma, podría llegarse a situaciones de quedar excluidos de la convocatoria, aspirantes que disponen de mejores condiciones físicas que los seleccionados, incumplándose el principio constitucional de mérito y capacidad. Es la línea seguida en otras comunidades autónomas y otros cuerpos de seguridad.

En el momento de cierre de este informe, está pendiente por parte de la Consellería de la respuesta a la sugerencia remitida.

d' La cuestionable validez de un curso de dispensa de estudios en los procesos de promoción interna de los policías locales

La casuística relativa a los procesos selectivos de las policías locales no finaliza con la cuestión de la edad máxima para el acceso sino que presenta otras derivadas en el ámbito de la **promoción interna**. A finales de año se inició igualmente un procedimiento para instar a la Consellería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia a modificar el artículo 31.b) del Decreto 243/2008, del 16 de octubre por lo que se desarrolla la Ley 4/2007, del 20 de abril de Coordinación de Policías Locales de Galicia, que establece como requisito para los aspirantes por el sistema de promoción interna, poseer la titulación académica exigida para la categoría a que opta, o bien haber superado el curso de dispensa que para tal efecto hubiere programado por la Academia Gallega de Seguridad Pública. Dicho artículo permite iniciar la promoción tan sólo con un curso de dispensa de estudios lo que puede ser contradictorio, para el autor de la queja Q/2514/12, con la ineludible exigencia de titulación que requiere el artículo 18.2 de la Ley 7/2007, de 12 de abril, del estatuto básico del empleado público, puesto que, tal y como declararon las SsTC 175/2011, 2/2012, 3/2012 y 4/2012, la titulación se erige en requisito esencial para la promoción interna de los funcionarios locales y constituye un elemento del régimen estatutario que debe respetarse.

C. Diversas quejas relativas a las condiciones laborales de los empleados públicos

Esta Institución mantiene abiertos a finales de 2012 una serie de expedientes de contenido diverso en los que se abordan cuestiones heterogéneas que se encuentran, sin embargo, todas ellas relacionadas con las **condiciones de trabajo de los empleados públicos**. Así en el procedimiento Q/1893/12 hemos requerido información a la Consellería de Sanidad sobre las quejas presentadas por inspectores veterinarios de salud pública de la comarca de Cangas que manifiestan que están a correr riesgos laborales por la exposición permanente que sufren a ciertos equipos informáticos existentes en su centro de trabajo, que consideran que pueden generar consecuencias lesivas para su salud. Por parte de la Consellería, se atendió esta reclamación al comprometerse a instar el oportuno análisis por el servicio de prevención de riesgos.

Nos interesamos también, y permanecemos pendientes de la respuesta de la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria, en la queja interpuesta por una funcionaria de carrera del cuerpo de maestros (Q/2137/12) que participó en el concurso provisional de traslados convocado por Orden de 12 de junio de 2012, sin que se le permitiese optar a la especialidad 39 (departamento de orientación) a pesar de que, en principio, parece cumplir con los requisitos para optar a las plazas de dicha especialidad, según el artículo 4 del Decreto 120/1998 del 23 abril, por el que se regula la orientación educativa y profesional en la Comunidad autónoma de Galicia.

En otro conjunto de casos ya cerrados, la acción de estímulo del Valedor ha impulsado la reacción de la Administración a la hora de dar respuesta a las demandas de los ciudadanos. Así en la queja Q/2562/12 la Consellería de Educación no contestaba a la petición de un trabajador de que le había sido certificada su participación como vocal en tribunales de oposición convocados por la Consellería -ya que podía hacer constar este mérito en diversos procesos selectivos- si bien, tras la intervención de esta Institución, procedió a expedir la mencionada certificación. Del mismo modo, la labor del Valedor impulsó la finalización de procedimientos que se desarrollaban con excesiva lentitud como el relativo a la certificación de horas nocturnas por parte de la Consellería de Medio Rural y del Mar de la queja Q/797/12. Y finalmente también le permitió a una administrada que había presentado una denuncia ante el Ayuntamiento de Santiago con el fin de solicitar que se había abierto un expediente disciplinario a un funcionario obtener una respuesta por parte de la administración local frente a su iniciativa (Q/831/12).

Tras la mención de ese agregado de casos más heterogéneo, resulta oportuno referirse a otras problemáticas de carácter más concreto relativas a las condiciones de trabajo de los empleados públicos sobre las que se han presentado un número significativo de quejas.

a. La percepción de complementos de antigüedad por parte de trabajadores temporales

La cuestión más destacable en relación a las condiciones laborales de los empleados públicos que fue planteada en 2012 es la relativa a la percepción de **complementos de antigüedad** por parte de trabajadores temporales. Ante esta Institución fueron interpuestas numerosas quejas (Q/2333/12, Q/2334/12, Q/2340/12, Q/2350/12, Q/2351/12, Q/2357/12, Q/2358/12, Q/2359/12, Q/2379/12, Q/2383/12, Q/2384/12, Q/2456/12, Q/2504/12, Q/2563/12, Q/2571/12, Q/2597/12, Q/2623/12, Q/2675/12) por la falta de abono de trienios a algunos de estos trabajadores por parte de la Consellería de Educación; la resolución de estas quejas se encuentra todavía pendiente de la remisión de los informes que le hemos solicitado a la administración.

Todos los asuntos referenciados presentan rasgos semejantes y en los mismos subyace la dificultad de delimitar el alcance que se le debe dar la una sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea en la que se resolvió una cuestión prejudicial de interpretación interpuesta por varios juzgados gallegos. En esencia, los hechos son que los interesados prestaron servicios para la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria de la Xunta de Galicia como interinos durante los años suficientes como para perfeccionar trienios. De conformidad con el establecido en la Directiva 1999/70/CE y de la jurisprudencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, que ven manteniendo desde hace años que no se puede discriminar a un trabajador temporal con respecto a otro fijo si no existe una causa objetiva para ese trato diferenciado, los autores de las quejas solicitaron el abono de las cantidades no prescritas en relación al complemento de

antigüedad. En relación a estas solicitudes, la Administración procedió a resolverlas de modo desestimatorio recurriendo los interesados a la jurisdicción competente, en la que recayeron varias sentencias firmes desestimatorias de esta pretensión.

Sin embargo, tras la situación descrita que afectaba a un volumen significativo de trabajadores, el Tribunal de Justicia de la Unión Europea (Sala Segunda), procedió a solucionar esta controversia jurídica mediante sentencia de 22 de diciembre de 2010, en la que resuelve dos cuestiones prejudiciales de interpretación interpuestas por juzgados del contencioso-administrativos de A Coruña y Pontevedra. La sentencia citada comparte el criterio y fundamentos esgrimidos por los interesados en sus reclamaciones iniciales y, sobre la base de la clarificación vinculante de la situación que hace el Tribunal de Justicia de la Unión Europea, la Administración autonómica procedió en consecuencia a abonar a todos los afectados, que así lo solicitaran tras la publicación de la sentencia del TXUE, las cantidades no prescritas en relación a los trienios que les correspondiesen.

No obstante, es justo en ese momento cuando nace el problema. Los autores de las quejas dirigidas al Valedor presentaron de nuevo, con posterioridad a la publicación de la sentencia, reclamaciones sobre lo abono de cantidades no prescritas en concepto de trienios, encontrándose con que la Administración rechazaba su pretensión al alegar que los autores de las quejas ya habían solicitado ese abono con anterioridad y que el incluso había sido ya desestimado en la vía administrativa y contenciosa. Como subrayan todos y cada uno de los interesados en sus escritos *“la situación descrita que me afecta de manera individual, se enmarca en un contexto de reclamaciones presentadas por un colectivo de interesados, que dio origen en muchos casos a pronunciamientos judiciales divergentes, en los que en unos casos hubo sentencias en primera instancia firmes desestimatorias, en otros sentencias firmes estimatorias y en otros sentencias pendientes de resolución lo por el Tribunal Superior de Justicia de Galicia, antes de que se pronunciara definitivamente el Tribunal Superior de Justicia de la Unión Europea. De este modo, hay un pequeño colectivo de personas, que estaba afectado por el no abono de trienios con efectos retroactivos a la publicación del EBEP pero que finalmente no percibió las cantidades que les correspondería, en base a una interpretación restrictiva de la Administración que alegaba la existencia de un acto administrativo firme consentido o cosa juzgada, para justificar la no admisión de las posteriores solicitudes de abono de cantidades, originando en mi opinión, una situación evidente de discriminación con respeto al resto de interesados que finalmente cobraron los trienios adeudados.*

De este modo, la Administración vulnera el principio de igualdad y procediendo a hacer una evidente discriminación en relación a mi solicitud, la diferencia de lo que sucede con respeto a las personas que no hicieron una reclamación antes del pronunciamiento del Tribunal de Justicia de la Unión Europea o que tuvieran pronunciamientos judiciales favorables, que sí vieron reconocidas sus solicitudes y por lo tanto se está penalizando a una persona por el simple hecho de haber reclamado un derecho en su día. Es difícil comprender, como en una misma situación un compañero está a cobrando las cantidades

que le correspondían, mientras que a otro, no se le abonan, abocándolo a aceptar esa situación discriminatoria o de nuevo a un procedimiento judicial largo y costoso.” Como respuesta a esta situación, la Consellería remitió el preceptivo informe confirmando la denegación del reconocimiento de los abonos solicitados.

Analizado el caso, esta Institución manifestó su disconformidad con la resolución final adoptada por la administración, y aún comprendiendo la complejidad del caso, remitió una sugerencia a la Consellería para modificar su criterio y atender las demandas de los interesados, sugerencia que se incluye en el apartado IV de este informe, y cuya motivación básicamente se fundamenta en la aplicación directa de las directivas comunitarias, la aplicación del principio de igualdad y la justicia material.

b. Problemas ligados con la concesión de comisiones de servicio por motivos de salud y conciliación de la vida laboral y familiar

A lo largo de 2012 se han tramitado diversas quejas relativas a los procedimientos de **concesión de comisiones de servicio**. En varias de ellas la intervención del Valedor permitió la resolución de los expedientes y en otras tuvo que conducir a la emisión de una recomendación.

Un claro exponente de la función de impulso del procedimiento por parte del Valedor es la queja Q/2153/12 en la que una funcionaria de carrera del cuerpo de gestión procesal de Justicia de la Xunta de Galicia con destino en una plaza que está a 100 km. de distancia de su domicilio familiar, sito en A Coruña, solicitó ante la Dirección General de Justicia una comisión de servicios para ser trasladada a A Coruña por razón de que tiene un hijo de 13 años con un trastorno de espectro autista, denominado síndrome de asperger, con una minusvalía del 38%. La administración contestó negativamente a la petición indicando que carece de cobertura legal para contestar de otro modo, puesto que en la normativa específica aplicable al personal funcionario al servicio de la Administración de Justicia (Reglamento de ingreso, provisión de puestos de trabajo y promoción profesional propio, aprobado por el Real decreto 1451/2005, del 7 de diciembre) no se prevé la figura de la adscripción por motivos de salud como forma de provisión. Sin embargo, tras la intermediación en el asunto del Valedor do Pobo, la Dirección General de Justicia facilitó a la autora de la queja el traslado temporal a un juzgado de A Coruña a través de la figura de la substitución horizontal, de una manera que permite paliar, con plena sujeción a la legalidad, las consecuencias negativas derivadas de la no convivencia diaria de la reclamante con su hijo, en tanto esta no pueda participar en el concurso de traslados correspondiente.

Otro caso semejante en el que la labor de la Institución impulsó la finalización de un procedimiento que se desarrollaba con excesiva parsimonia es el derivado de la queja (Q/273/12) en la que la autora nos indicó su condición de personal laboral fijo del Sergas desde el pasado año 2011, en que aprobó la oposición correspondiente, tomando

posesión de su plaza el 12-05-11, después de años trabajando como interino. Indicó también que su situación personal es de familia monoparental, teniendo a cargo, en el momento de presentar una solicitud de comisión de servicios para Pontevedra (13-05-11), tres hijos menores de 12 años (en la actualidad 12, 10 y 5 años respectivamente). También manifestó que tiene graves dificultades para conciliar su vida laboral y familiar, puesto que su plaza definitiva se encuentra en Vigo, mientras que su domicilio y los colegios de sus hijos están en Pontevedra. Y añadió que su plaza en Vigo la adquirió en función de la puntuación obtenida en el proceso de concurso- oposición, mientras que otras compañeras con menor puntuación obtuvieron plaza en localidades mas distantes, como por ejemplo Ourense.

Por otra parte manifestó también que por el Servicio Gallego de Salud se conceden comisiones de servicios en atención a los siguientes criterios: movilidad por razón de violencia de género; por razón de salud del cónyuge, hijo o persona mayor a cargo; movilidad en función de la conciliación de la vida laboral y familiar. Con respeto al anterior continúa diciendo que desde la suya toma de posesión, se concedieron varias comisiones de servicio, en base a dichos criterios, en fechas 1-06-11, 1-10-11 y 1-11-11 incorporándose en el Complejo Hospitalario de Pontevedra en dichas fechas compañeras de la misma oposición con destino en Ourense, algunas permaneciendo en dicho destino solamente 13 días, cuando ella lleva esperando mas de nueve meses desde que solicitó dicha comisión. La autora, además, hizo constar en su queja que intentó conocer la puntuación y criterios seguidos en la adjudicación de plazas en comisión en el Hospital de Pontevedra y que le fue negada de forma verbal tal información, cuando ella tiene la condición de interesada y que además desconoce en el momento actual quien tiene la puntuación suficiente para la próxima comisión y en que puesto se encuentra su solicitud.

Desde la Consellería de Sanidad se indicó que *“después de la resolución del concurso de traslados y de la Oferta Pública de Empleo de ATS/DUE, desde la Gerencia de Gestión Integrada de Pontevedra y el Salnés, se procedió a tramitar distintas comisiones de servicio. En principio se consideró oportuno informar favorablemente las solicitudes de comisión de servicios de los profesionales que prestan servicios en centros más distantes de su domicilio habitual, para facilitar la conciliación de la vida laboral y familiar, siempre que reunirán las causas de prioridad establecidas por la Dirección de Recursos Humanos. Asimismo, se consideraron prioritarias las solicitudes de trabajadores y trabajadoras destinados en centros distantes de su domicilio y que aportaron certificación de minusvalía reconocida, en aras de los principios generales de prevención de riesgos laborales.*

Asimismo, con la finalidad de dar respuesta a la expectativa de trabajo de las personas inscritas en las listas de espera la Dirección de Recursos Humanos consideró oportuno que las plazas vacantes se cubran no solo por personal en comisión de servicios, sino también por personal de las citadas listas. Así, además de las comisiones de servicio concedidas se cubrieron interinamente 8 plazas de ATS/DUE con personal de las mencionadas listas”. A

pesar de que en ejercicio de su discrecionalidad autoorganizativa el Sergas puede legítimamente optar por cubrir vacantes no sólo con el personal en comisión de servicios sino también mediante las listas de espera, lo cierto es que la concesión de la comisión de servicio a la autora de la queja se materializó en noviembre, tras la intervención del Valedor, por lo que dimos el expediente por finalizado.

Esta casuística relativa al tema de las comisiones de servicio, sin embargo, es amplia y aboca, en ocasiones, al conflicto de varias expectativas legítimas por parte de los distintos administrados en los que la Administración debe llevar a cabo una difícil ponderación de los intereses en presencia para resolver con justicia y adecuación a la realidad. Así, en la queja (Q/1901/12) pudimos comprobar cómo una correcta actuación de la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria genera, sin embargo, inconvenientes para la impulsora del expediente. En su escrito esta advierte de que *“según la Orden del 30-04-07 por la que se regula la adscripción de forma temporal, en comisión de servicios y la petición del interesado/a, de los funcionarios de los cuerpos docentes en centros dependientes de esa Consellería, en atención a situaciones personales especiales por motivos de salud, la duración de la comisión de servicios será de un curso académico y, con carácter general, no podrá concederse por la misma circunstancia más de otros dos cursos. Sin embargo, el profesor D. J.M.G.R., disfrutó de comisión de servicios por cuidado de un familiar durante los cursos 2009-2010, 2010-2011, 2011-2012 (tres cursos) y en la resolución definitiva de comisiones de servicios para el curso 2012-2013 vuelve a aparecer admitido para la concesión de una comisión de servicio por cuidado de familiar, con lo que se está la incumpliendo el artículo 2 de la citada Orden en lo referente a la duración de las comisiones de servicio, concediéndosele comisión por la misma causa durante cuatro cursos”*. Según la interesada, esto provoca que esta persona (interina) pase a elegir destino delante de ella (que se encuentra en situación de expectativa de destino y con una comisión de servicio por cuidado de hijo concedida), con lo que de nuevo volverá a tener un destino a más de 200 km. de su casa, impidiendo la conciliación de la vida familiar y laboral.

Pese a compartir con la autora de la queja la desazón que le genera esta situación, nos dirigimos a ella para participarle que en el caso concreto que nos atañe, la decisión de la administración se encuentra amparada por nuestra legislación, pues el artículo 2 de la Orden del 30 de abril de 2007 permite un cierto margen de flexibilidad al establecer que *“las comisiones de servicio (...), con carácter general, no podrá concederse por la misma circunstancia más de otros dos cursos”*, y permite por lo tanto, excepcionalmente y siempre que existan razones justificadas, la prórroga de la comisión por un tiempo superior al común. En el caso del profesor aludido, concurren motivos especiales que determinan la concesión de una prórroga después de 3 cursos consecutivos, razones que se concretan en el hecho de que esta persona consta como cuidador no profesional del familiar que motiva la solicitud, teniendo tal familiar reconocido el máximo grado de dependencia. Debe tenerse en cuenta además, que uno de los requisitos para compatibilizar las tareas asignadas como cuidador no profesional con el trabajo por

cuenta ajena (en el que se solicitó la reducción de jornada) es que el lugar de residencia de ambas personas sea coincidente.

Un caso contrario, en el que el conflicto de expectativas legítimas no es resuelto de manera correcta por la administración, entendemos que se produce en la queja Q/1924/12 en la que se aborda la concesión de una comisión de servicio en el Hospital Comarcal de Monforte de Lemos. Existiendo dos plazas vacantes y cuatro aspirantes, la autora de la queja es una de las participantes en el proceso que no obtiene la comisión. Tres de las aspirantes, entre ellas la autora, empatan al obtener la misma puntuación, un punto cada una por tener progenitores a cargo. Los criterios para la tramitación y concesión de comisiones de servicio para el caso de existir varios trabajadores interesados, siguiendo lo dispuesto en el Decreto 206/2005 que regula la movilidad por razones de servicio son: a) Movilidad por razones de violencia de género. b) Movilidad por razones de salud del cónyuge con hijo o persona mayor a su cargo (se acreditará dicho estado de salud, así como el vínculo con la persona solicitante de la comisión de servicios). c) Movilidad en función de los criterios establecidos por la Ley 39/1999, en el referente a la existencia de hijos menores de 12 años. d) En caso de empate, la distancia desde el centro de destino al domicilio familiar. y) Antigüedad en el servicio.

Como las tres participantes tienen personas mayores a su cargo se produce un empate. La dirección del Hospital de Monforte de Lemos lo resuelve concediendo la comisión a las dos personas que no disfrutarán una comisión de servicios en este centro, puesto que la autora de la queja sí lo había hecho con anterioridad. En esta decisión la administración interpreta que la mayor antigüedad en el servicio de la reclamante (junio de 2008 frente a abril de 2011 de las otras participantes) no resulta significativo puesto que disfrutó de ese período en una comisión de servicios cerca de su ámbito familiar.

Llama la atención en este caso, en primer término, que la administración conceda la misma puntuación a las tres solicitantes a pesar de que la autora de la queja acredita que es hija única y que no tiene a uno, sino a sus dos progenitores, en situación de dependencia. Por otra parte, también es relevante que tanto los criterios establecidos en el Decreto 206/2005, que regula la movilidad por razones de servicio, como las directrices enviadas por la dirección de recursos humanos del Sergas, establezcan que en el caso de existir varios trabajadores interesados en la concesión de una comisión de servicio, se aplicará cómo regla para el desempate a antigüedad en el servicio, en caso de que la distancia desde el centro de destino al domicilio familiar sea la misma, especificándose además que esta antigüedad se tendrá en cuenta “desde la toma de posesión”. Por lo tanto, la aplicación particular de los criterios de antigüedad que hace la dirección del Hospital de Monforte de Lemos no parece tener justificación. El Valedor ha recomendado a la Consellería de Sanidad, en consecuencia *“que se proceda a la revisión de las puntuaciones otorgadas en la adjudicación de la comisión de servicio objeto de esta queja”*.

En la fecha de cierre del informe anual, nos encontramos pendientes de recibir el correspondiente escrito por parte de la Consellería comunicando la aceptación o rechazo de la recomendación enviada.

- c. Quejas de trabajadores de los centros de salud por la falta de sustituciones y las reordenaciones de los servicios

Se han recibido en esta Institución escritos remitidos por trabajadores de dos centros sanitarios manifestando su disconformidad con la **falta de sustituciones del personal** necesario para la cobertura de los servicios. Así en la queja (Q/2040/12) se dirigieron al Valedor varias trabajadoras del Centro de Salud “A Milagrosa” de Lugo a las que, tras la solicitud del preceptivo informe, les respondimos indicando que de acuerdo con los datos remitidos por la Secretaría General Técnica de la Consellería de Sanidad consta que *“la asistencia sanitaria prestada a los usuarios polo centro, desde lo pasado mes de abril hasta la finalización del período estival, se realizó con las garantías adecuadas gracias tanto a la dotación de personal y de los instrumentos de gestión de que disponen, como a la incorporación de personal a tiempo parcial y a la unificación de consultas. Según la administración, lo anterior se hizo posible debido a la menor demanda asistencial que se produce en el centro de salud por coincidir con los meses de primavera y verano, lo que permite que la actividad se pueda realizar en condiciones de normalidad”*.

En la queja (Q/1897/12), 26 trabajadores y trabajadoras del servicio de UCI del Complejo Hospitalario de Pontevedra se dirigieron a la Institución para denunciar cómo se está desarrollando la prestación de servicios en la citada unidad asistencial. En su escrito, indicaron que desde hace tiempo se viene produciendo una frecuente movilidad del personal de enfermería fuera del servicio de UCI para cubrir la carencia de personal en otros servicios y para el traslado en ambulancia de pacientes a otros centros sanitarios tanto dentro como fuera de la provincia lo que lleva consigo que en muchas ocasiones dicho servicio quede sin personal suficiente.

En la respuesta de la Consellería de Sanidad se indica que *“el registro de movimientos de personal de la UCI desde primeros de año indica que se realizaron un total de 26 movimientos, ya fuera para reforzar otras unidades hospitalarias o para realizar traslados de pacientes a otros centros. De ese total la inmensa mayoría se realizaron en el turno de mañana, cuando la dotación de personal en la UCI es mayor, con un total de diez personas entre personal de enfermería y auxiliar. El porcentaje de movimientos resultante en este período de tiempo es ínfima. El número de personal adscrito a la UCI está calculado para una ocupación completa de diez camas, cumpliéndose la “ratio” de pacientes por enfermera/o. En ningún caso, la unidad quedó con personal insuficiente para la atención adecuada de las personas ingresadas en esa unidad, cumpliéndose en todo momento la “ratio” respecto a los pacientes ingresados”*.

A partir de la información proporcionada por la Administración, que consideramos suficiente en ambos casos, hemos cerrado los dos expedientes, remitiéndonos a la legítima capacidad autoorganizativa de la Xunta y a lo dispuesto en la Ley de presupuestos generales de la Comunidad Autónoma de Galicia para el año 2012, donde se establece que los órganos de gestión de las instituciones sanitarias serán los que, en atención a las necesidades asistenciales, determinarán las medidas apropiadas para mantener la cobertura asistencial, adecuándose su vez, a los principios y criterios de responsabilidad en la gestión de gasto y de eficiencia en la asignación y el empleo de los recursos públicos, en atención a la situación económica y al cumplimiento del principio de sostenibilidad financiera.

Sin embargo, nos hemos dirigido a los autores de las quejas al cerrar los expedientes para insistir en la función de control de la calidad del servicio que les corresponde a ellos, en tanto que trabajadores, y sobre todo, a los ciudadanos como usuarios del mismo. Ciertamente, hace falta respetar la capacidad autoorganizativa de la Consellería de Sanidad en materia de recursos humanos, sobre todo dentro de un momento difícil como el actual en el que la realización de ajustes presupuestarios obliga a adoptar equilibrios complejos en la toma de decisiones. Sin embargo, esto se puede afirmar siempre y cuando no existan indicios directos de mal funcionamiento del centro o de graves perjuicios para los usuarios. Así, en el supuesto de sean apreciadas carencias en la prestación de los servicios de salud que redunden en una atención deficitaria de los usuarios (reflejándose como por ejemplo en un incremento de quejas por parte de estos), hemos solicitado a los autores de la quejas que se pongan de nuevo en contacto con la Institución a fin de dar cuenta de tales circunstancias.

2. Orden público

La mayoría de las quejas que se presentan en materia de orden público se refieren a actuaciones de la Administración General del Estado y, en consecuencia, le corresponde conocerlas al Defensor del Pueblo, por lo que procedemos a trasladarlas y a comunicar tal circunstancia a los autores de las quejas. Sin embargo, hemos dado trámite a dos quejas que entendemos oportuno destacar. La primera (Q/2050/12) planteada por varios vecinos relativas a la retirada de cámaras en Cee y a la falta de respuesta del Ayuntamiento a sus denuncias. El ente municipal remitió un informe que acredita de manera fehaciente la legalidad de la instalación de las tres **cámaras de videovigilancia**, mediante copia de la Resolución de la delegación del gobierno en Galicia por la que se autoriza la instalación, copia de la Inscripción en el Registro General de Protección de Datos correspondiente al fichero del que figura como responsable el Ayuntamiento de Cee, y resolución de archivo de actuación de la Agencia Española de Protección de Datos. Toda vez que consideramos suficiente el informe, se cierra la intervención del Valedor con el recordatorio al Ayuntamiento de su deber de responder a los escritos de los denunciantes, trasladándoles la información que ha remitido la esta Institución.

La segunda de ellas tiene que ver, aunque sea de una manera puntual, con una grave problemática relativa a la vulneración de derechos fundamentales que está -llamativa y felizmente- casi ausente de este Informe, y es conveniente destacar este hecho: la del **racismo y la xenofobia**. Ante esta Institución se iniciaron dos expedientes de queja (Q/1782/12 y Q/1783/12) como consecuencia de los escritos de D^a M.C.C.L., Presidenta de *Sinando Kali (Asociación de Mujeres Gitanas Sinando Kali)*, y de D. N.J.G., referentes a una noticia publicada en prensa con el siguiente titular *“La Policía de Vigo recrea un robo con un ladrón con acento gitano”*. Estos ciudadanos manifestaron su indignación con la actuación de la Policía local viguesa, desarrollada en una demostración que realizaban delante de un numeroso público infantil, al considerar que afecta al honor y a la imagen del colectivo gitano y que constituye una clara vulneración del artículo 510 del Código Penal. Tras recibir el informe del Superintendente Jefe de la Policía Local, el Valedor entendió que no se observaban indicios de vulneración del artículo 510 del Código Penal por parte de los agentes que tomaron parte en la dramatización a la que se refiere la queja al no ser calificables los hechos mencionados como constitutivos de un delito de provocación a la discriminación, al odio o a la violencia contra miembros de una etnia. En consecuencia, no se apreció motivo para comunicar hecho alguno al Ministerio Fiscal al amparo de lo establecido en el artículo 25 de la Ley 6/1984, del 5 de junio, del Valedor do Pobo.

A pesar de esta apreciación, el Valedor consideró oportuno insistir ante el Ayuntamiento de Vigo en el recordatorio de las obligaciones positivas que tienen las instituciones públicas, y en particular la Policía, en la lucha contra el racismo y, con carácter más general aún, en la remoción de los estereotipos negativos que se vinculan a la comunidad gitana. Efectivamente, en este caso la actuación de los agentes está “desconectada completamente de cualquier pretensión de categorización de formas delictivas, o de clases de delincuentes”, como señaló el Superintendente Jefe de la Policía Local en su informe, por lo que se puede concluir que en el asunto no se observa vínculo directo con la problemática más amplia y compleja de los perfiles étnicos (*ethnic profiling*) sobre la que se han pronunciado tanto nuestros tribunales (*Sentencia del Tribunal Constitucional 13/2001 de 29 de enero de 2001, Sala Segunda, en el asunto de Rosalind Williams*) como los órganos internacionales de control de los derechos humanos, que han criticado la jurisprudencia constitucional española en la materia como hizo el Comité de Derechos Humanos de la ONU en su *Decisión de 12 de agosto de 2009 en el asunto de Rosalind Williams Lecraft contra España*.

Sin embargo, aunque no existiera ni en el ánimo del agente ni en las directrices del Cuerpo de Policía, una voluntad de categorizar a los delincuentes en función de criterios étnicos, parece difícil negar que resulta un hecho muy desafortunado que el agente que hace el papel de ladrón emplee (tal y como muestra el vídeo de la escenificación) una dialectología característica de la comunidad gitana y una entonación que es propia de aquellos segmentos de la población gitana que viven en situación de exclusión social. Aunque el funcionario se había visto obligado a emplear una jerga vulgar con el fin de dar

verismo a su representación de un delincuente, no hay motivo alguno para justificar que introduzca -incluso si lo hace de una manera involuntaria o inconsciente- modismos en su habla que remiten a estereotipos sociolingüísticos negativos vinculados con la comunidad gitana. A cuyo objeto, entendimos necesario recordar al Ayuntamiento de Vigo, a través de un recomendación, que el deber de las administraciones públicas de luchar contra la discriminación no se agota en la dimensión negativa de la no realización de conductas discriminatorias sino que alcanza también, aunque de una manera más difusa, a la dimensión positiva de contribuir a la remoción progresiva de los prejuicios existentes contra ciertas comunidades o, al menos, a la de no contribuir a perpetuarlos, como indica la *Recomendación General nº 11 sobre la lucha contra el racismo y la discriminación racial en las actividades policiales*, de 29 de junio de 2007, dirigida por la Comisión Europea contra el Racismo y la Intolerancia (ECRI) del Consejo de Europa a los Estados miembros, en la que se les pide la estos en su párrafo vigésimo y último “que garanticen que la policía se comunica con los medios de comunicación y con el público en general de una manera que no perpetúe la hostilidad o los prejuicios respecto a los miembros de grupos minoritarios”.

Destaca en este expediente la rápida respuesta del Ayuntamiento aceptando la recomendación formulada y asumiendo su contenido. El responsable de la coordinación de la Academia de Formación propia del Cuerpo, se puso en contacto por correo electrónico y por teléfono con la Coordinadora de la Fundación Secretariado Gitano en Vigo, con el objeto de acordar el contenido de las acciones formativas a realizar en relación con sugerencia planteada por el Valedor do Pobo.

Es conveniente cerrar este apartado haciendo referencia a una sugerencia dictada por el Valedor que, a efectos de sistemática, hacemos encajar en la sección relativa al orden público pero que, en realidad, desborda por su contenido ese ámbito para referirse, de una manera más general, a los **derechos de participación de los ciudadanos**. Recibimos en la Institución una queja presentada por D. C.E.F. con fecha 2-07-12 indicando que en el Registro Único del edificio administrativo que la Xunta de Galicia tiene en Ferrol no se accedió a su pretensión de presentar una petición dirigida al Congreso de los Diputados.

Recibimos a propósito de esta cuestión un informe con fecha de 31-08-12 remitido por la Secretaría General Técnica de la Consellería de la Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia en la que se indica que el Congreso de los Diputados no puede ser considerado como Administración Pública de acuerdo con el artículo 38.4 de la Ley 30/1992 y que cuenta con un Registro General propio al que debería haberse dirigido el interesado bien de manera personal o a través de terceros, o bien mediante la remisión de su petición por correo. El informe, sin embargo, precisa también que “*se dictarán las instrucciones precisas a las oficinas de registro para que admitan escritos de queja dirigidos a cualquier órgano*” (apartado IV del informe).

El Valedor se ha dirigido a la Consellería de Presidencia para congratularse del cambio de criterio operado en la Secretaría General Técnica en relación a este asunto y para animar al titular a dictar lo antes posible las instrucciones relativas a la admisión de escritos de petición dirigidos a cualquier órgano del Estado. Una interpretación rigorista de la normativa permitió rechazar motivadamente, en este caso concreto, la pretensión del ciudadano de que un registro de la Xunta admitiera su escrito de petición dirigido al Congreso de los Diputados, sobre la base de que la sede parlamentaria no puede ser considerada *stricto sensu* como administración pública. Sin embargo, el Valedor insistió en la reflexión de que las instituciones públicas deben tender, en la línea ya insinuada por la propia Secretaría General Técnica de la Consellería de Presidencia en el punto IV de su informe de 31-8-12, hacia una interpretación sistemática y progresiva de la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, reguladora del derecho de petición.

En el Preámbulo de la mencionada Ley Orgánica se afirma con claridad que “la regulación del ejercicio del derecho de petición debe caracterizarse por su sencillez y antiformalismo (...) así como por la posibilidad de elegir lugares para su ejercicio o presentación” y, si bien en la Disposición Adicional Primera se establece que “las peticiones dirigidas al Congreso (.....) se tramitarán de conformidad a lo establecido en sus respectivos reglamentos”, no parece necesario interpretar esta previsión -que busca sólo afirmar el principio de la autonomía parlamentaria para resolver sobre el fondo de la petición- de una manera maximalista que alcance incluso el mero hecho del registro administrativo de la petición.

Además, es necesario tener en cuenta que la Ley Orgánica 4/2001 establece que el derecho de petición puede ser ejercido “ante cualquier institución pública, administración o autoridad” (artículo 2) pero se limita por el contrario a establecer tan sólo que “el escrito en el que se deduzca la petición, y cualquiera otros documentos y comunicaciones, podrán presentarse ante cualquier registro o dependencia admitida a estos efectos por la legislación reguladora del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y el Procedimiento Administrativo Común” (artículo 6.1), sin hacer distinción alguna entre las peticiones dirigidas a instituciones (como el Congreso de los Diputados) y las que se dirigen a administraciones públicas en general y sin hacer tampoco mención expresa alguna a los registros de los órganos parlamentarios estatales o autonómicos.

En consecuencia, debería tenderse a hacer en el futuro una lectura sistemática de los mencionados artículos de la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, a fin de facilitar el ejercicio del derecho de petición regulado en el artículo 29 de la Constitución, y con el fin de alcanzar este objetivo a la mayor brevedad posible el Valedor dirigió a la Consellería de la Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia la sugerencia de que sean admitidos en las oficinas de registro escritos de queja o petición que remitan los ciudadanos a cualquiera institución, administración o autoridad, cualquier que sea el ámbito territorial o funcional de esta, sobre todo cuando afectan al derecho fundamental de petición recogido en el artículo 29 da Constitución.

En respuesta a lo anterior, la Consellería remitió a esta Institución copia de la instrucción interna enviada a los órganos correspondientes de la administración con el fin de instaurar el criterio referido.

3. Tráfico

Como en años anteriores recibimos varias quejas referidas a actuaciones de las Jefaturas Provinciales de Tráfico, que por tratarse de órganos de la Administración General del Estado corresponde conocer al Defensor del Pueblo. No obstante, cada año es más frecuente que se nos presenten quejas referidas al **tráfico urbano**, competencia de los ayuntamientos. En materia de tráfico podemos distinguir dos grandes grupos de quejas: uno constituido por aquellas en las que se ponen en tela de juicio la señalización de las vías urbanas e interurbanas, y otro en el que se manifiesta la disconformidad con la tramitación de expedientes sancionadores incoados por los ayuntamientos.

A. Denuncias relativas a la señalización de las vías urbanas e interurbanas

En la mayor parte de las quejas recibidas sobre este particular no se ha observado irregularidad o descuido por parte de las administraciones responsables, como hemos constatado en los expedientes con referencia Q/280/12 en Camariñas, Q/478/12 en Muxía, Q/1834/12 en Rianxo, o Q/2671/12 en Vilarmar. No obstante, en el caso relativo a la queja Q/329/12 dirigida por dos vecinos contra el Ayuntamiento de Negreira hemos dictado una recomendación formal para que el ente municipal evite “los obstáculos denunciados por los afectados para **acceder a sus plazas de garaje**”. En este asunto los autores de la queja son titulares de sendas viviendas, local de negocio y plazas de garaje en el número 4 de la calle Camiño Vello de la localidad de Negreira. A la altura de dicho inmueble, existe una zona de parada y estacionamiento de autobuses, que viene siendo utilizado fundamentalmente por autobuses de las Empresas “Hermanos Ferrín” y “Autos Dosil” y colindante con dicha zona de parada, más concretamente a la altura del edificio señalado con nº 4 de dicha calle, existe una zona de “vado” concedida en su día por el Ayuntamiento de Negrera a los titulares de varias de las viviendas de ese inmueble como servicio para el acceso a las plazas de estacionamiento sitas en la planta baja de dicho edificio. Desde 2.009 los autores han denunciado en múltiples ocasiones la vulneración de la precitada zona de vado por parte de los conductores de los autobuses, excediendo con los mismos de la zona de estacionamiento legalmente habilitada y ocupando dicho vado con la consecuente imposibilidad de acceso para los autores a sus plazas de estacionamiento. Del análisis de los informes remitidos por el Ayuntamiento se desprende que las actuaciones acometidas hasta el momento por el mismo han sido insuficientes para resolver el problema por lo que el Valedor consideró necesario dictar una recomendación instando a la reacción eficaz del Ayuntamiento, recomendación aceptada por el ente municipal.

En otro caso relativo a los problemas de **señalización de vías urbanas**, el Valedor no tuvo que llegar a remitir recomendación debido a la rápida respuesta recibida por parte del Ayuntamiento de A Coruña. El Valedor se dirigió a este Ayuntamiento a propósito de la queja Q/2047/12 para trasladarle la situación de un vecino que reside con su familia en pleno Casco Histórico de A Coruña y que denuncia que los vecinos allí residentes llevan años sufriendo un grave problema de tráfico, pues la ordenación del tráfico en la zona es inexistente. Los vecinos se exponen diariamente a un peligro constante por el simple hecho de entrar o salir de sus casas, al no existir una separación física entre el tráfico y los peatones, al carecer de aceras, bolardos u otros elementos de separación entre el tráfico y las casas. Y esta situación se agrava por la presencia constante de vehículos mal estacionados. Manifiesta por último el autor de la queja que varios vecinos se dirigieron por escrito hasta en 15 ocasiones en los últimos dos años a ese ayuntamiento solicitando la adopción de medidas de protección y ordenación del tráfico y también que se entrevistaron con el Teniente Alcalde hace un año, sin que fuese adoptada ninguna medida. El Ayuntamiento de A Coruña remitió, sin embargo, un informe sobre el control de la situación de la ordenación del tráfico en diversas fechas y turnos de trabajo en la calle en la que tiene el domicilio el autor de la queja.

Informó de igual modo el ente municipal herculino de la inminente actuación global a realizar en términos de movilidad dentro de toda la Ciudad Vieja. A partir de la situación expuesta, esta Institución tiene conocimiento de que el pasado 10-11-12, el gobierno local presentó a los vecinos y comerciantes de los barrios que conforman el casco histórico de la ciudad el Plan Especial de Protección y Reforma Interior (PEPRI), lo cual será sometido próximamente la exposición pública. En este plan figura una propuesta de peatonalización de la Ciudad Vieja que se incluirá en el Plan de Movilidad y que se denomina como de “acceso controlado” de vehículos. A la vista de lo anterior, el Ayuntamiento ha iniciado ya los primeros trámites para la nueva redacción del Plan Especial, deduciéndose de tales medidas el compromiso a corto plazo de dar solución satisfactoria a las demandas como la presentada por el autor de la queja, al que le sugerimos, sin embargo, que si no se había dado efectividad, en un plazo prudencial de tiempo, a este compromiso materializado en la iniciativa de reforma del PEPRI, se dirigiera de nuevo a esta Institución.

Por último, es necesario señalar que se ha cerrado satisfactoriamente un expediente (Q/2364/12) sobre la preocupación que nos trasladaron los profesores y padres de la Escuela Rural Agrupada A Lagoa de Oleiros en Salvaterra do Miño, situada en la PO-400, sobre la nula **señalización de la escuela** en cuanto a señales verticales y horizontales, pues no hay cartel ningún que indique que hay cerca una escuela infantil, ni señales de tráfico que hagan reducir la velocidad de los vehículos, ni tampoco hay paso de peatones de ningún tipo, por lo que padres y niños tienen que sortear cada día, en las horas de entrada y salida, el peligrosísimo tráfico constante de camiones (hay cerca varias empresas) y demás vehículos ya que es una carretera de mucha circulación. Tanto los profesores de la escuela como los padres afirman que ya hicieron la solicitud de dichas

señalizaciones en varias ocasiones y que esperan la adopción de medidas desde hace mucho tiempo. Por parte de la Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestructuras y de la Diputación Provincial de Pontevedra, se ha procedido de forma rápida y efectiva a dar respuesta a los interesados, instalando la señalización adecuada.

B. Revisión y control de expedientes sancionadores

No se ha apreciado irregularidad alguna en varios **expedientes sancionadores** -impulsados por los policías locales de Vigo (Q/218/12), Ribeira (Q/2149/12) y Valdoviño (Q/2177/12)- a los que se ha dado seguimiento. Sin embargo, a la vista de los indicios existentes se admitió a trámite un expediente (Q/2560/12) motivado por la queja de un vecino que indica que fue sancionado por un agente de la policía local del Ayuntamiento de Mos por aparcamiento indebido y que, considerando que tal sanción debía ser anulada debido al error por mala señalización (no está pintado el paso de peatones), se puso en contacto con el Ayuntamiento para aclarar tal circunstancia. El jefe de la Policía Municipal le comunicó que, estando de acuerdo con su protesta, tan sólo el agente actuante podría proceder a la retirada de la denuncia, recomendándole que esperase al 1 de agosto, fecha en la que se incorporaba el agente mencionado. Tras esperar a la incorporación del agente tal y como le aconsejaron (dejando pasar así el plazo para el pago reducido de la multa, y teniendo que cumplir con la sanción impuesta en su totalidad), y sin obtener solución al problema planteado, con fecha de 6 de agosto, el interesado presenta escrito en el Ayuntamiento reclamando la anulación de la sanción, la devolución del imponerte y la correcta señalización del vial, sin haber obtenido aún respuesta alguna a su petición, por lo que decide dirigirse al Valedor. Como conclusión de esta queja, se consideró correcta la infracción impuesta aunque se sugirió al Ayuntamiento el pintado correcto del paso de peatones.

En el lado opuesto a esta situación mayoritaria de no apreciación de irregularidades en las investigaciones realizadas, encontramos la recomendación formal formulada por el Valedor al Ayuntamiento de Pontevedra que trae causa de un expediente de sanción en materia de tráfico. Así, a propósito de la queja Q/621/12 la Institución recordó al mencionado Ayuntamiento la obligación que le atañe de responder a los escritos presentados por los ciudadanos. La autora de la queja indicó en su escrito, esencialmente, que en fecha 3 de marzo de 2011 recibió una notificación de denuncia por infracción de tráfico expediente 1101552 por estacionar el vehículo de su propiedad en zona reservada a carga y descarga el día 11-01-11 a las 11:36 horas, dicha denuncia no pudo ser notificada al conductor del vehículo por estar ausente. Continúa diciendo que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 9 bis de la LSV, y tal como se le indicó en la propia notificación de la denuncia, procedió, mediante escrito dirigido a ese ayuntamiento a identificar al conductor de su vehículo en el momento de la infracción. Sigue diciendo que en fecha 21 de junio de 2011 recibió una carta ordinaria remitida por ese ayuntamiento requiriéndole el pago de la multa en cuestión, por lo que con fecha 23 de junio de 2011, mediante escrito presentado en el Registro de Entrada de ese

ayuntamiento, solicitó que dejaran sin efecto el acto resolutorio del expediente sancionador dirigido contra ella al acreditar documentalmente que había identificado correctamente al conductor de su vehículo que había cometido la infracción de tráfico denunciada por el agente 221111. Añade la interesada que posteriormente recibió de ese ayuntamiento por correo ordinario comunicación de haberse iniciado procedimiento ejecutivo de apremio contra su persona. Con respecto a esta comunicación, sigue manifestando, que presentó con fecha 28-11-11 recurso de alzada contra desestimación por silencio de su petición de 23-06-11, posteriormente con fecha 18-01-12 interpuso recurso de reposición contra la providencia de apremio 1111075 de 19-12-11 y después de solicitar el 5-03-12 certificación acreditativa de silencio, con fecha 23-03-12 se le notificó resolución inadmitiendo su recurso de reposición contra el apremio por no ser objeto de recurso, sin embargo en la notificación de providencia de apremio se señalaba que contra la misma cabía recurso potestativo de reposición.

Á nuestra petición de informe se nos contestó por parte del Ayuntamiento de Pontevedra mediante escrito de 4-05-12 en el que, entre otras cuestiones se hacía constar que *“efectivamente, la interesada adjuntó un pliego de alegaciones en la fecha 11/03/2011 en el que identificaba al conductor de su vehículo en el momento de la infracción, si bien no en la infracción denunciada en el expediente que nos ocupa número 1101522, sinó en el expediente número 1101552”*.

Una vez examinada con detenimiento la información proporcionada por el Ayuntamiento, lo expuesto en el escrito de queja y la documentación que la autora de la queja nos remitió, observamos que la interesada indicó en el escrito remitido al Ayuntamiento los datos del conductor en el momento en que fue denunciado, indicando, en efecto, como número de expediente el 1101552, pero haciendo constar también la fecha, la hora y la matrícula de su vehículo, el número del agente denunciante, y el número del boletín 8200025. Aunque, según se hace constar en el informe del ayuntamiento, el escrito se incorporó al expediente 1101552 y no al expediente 1101522, que era al que correspondía la denuncia formulada contra la autora de la queja, porque la autora hizo constar erróneamente el número del expediente, entendemos que esta aportaba datos suficientes (fecha y hora de la denuncia, matrícula de su vehículo, nº del agente denunciante y nº del boletín de denuncia) para comprobar cuál era el número de expediente correcto al que se refería, salvo que el expediente nº 1101552 se incoara también contra la misma persona y la matrícula del vehículo infractor coincidiera. Ante estos hechos, entendemos que la autora de la queja cumplió de manera diligente con su deber de comunicar los datos del conductor de su vehículo en el momento de la denuncia, cometiendo un error en uno de los números (poniendo un 5 en lugar de un 2) del número de expediente; en cambio por ese ayuntamiento al examinar el expediente erróneamente indicado por la interesada no se comprobó que el escrito de la autora de la queja no correspondía a dicho expediente y, al parecer, no se estudió en profundidad para comprobar que se refería a otro expediente.

Pese a que el expediente sancionador objeto de la queja fue archivado a raíz de la resolución estimatoria de la reclamación económico-administrativa que interpuso la interesada, desde esta Institución fue preciso dirigir una recomendación al Ayuntamiento de Pontevedra por razón de la reiterada omisión del deber de contestación a las solicitudes presentadas por la autora de la queja, recomendación aceptada por el ente municipal.

4. Quejas no admitidas a trámite

En el ejercicio 2012, no fueron admitidas a trámite un total de 56 quejas, destacando el amplio número de quejas a las que no pudo darse la admisión debido a que correspondían, por su ámbito de competencia, al conocimiento del Defensor del Pueblo. Detrás de este dato se encuentra el hecho, ya avanzado en el apartado introductorio, del elevado número de quejas relativas a la solicitud de interposición de un recurso de inconstitucionalidad contra el Real decreto ley 20/2012, del 13 de julio, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad. En todos los casos, se transmitió al ciudadano la correspondiente información relativa a la competencia del Defensor del Pueblo estatal facilitando los datos para la presentación de la misma a ese nivel.

Otra de las causas de inadmisión es la de no apreciar una actuación irregular por parte de la administración y la no existencia de una actuación administrativa previa cuando este es el cauce de reconocimiento de derechos. En todos los supuestos, se remite la debida comunicación al interesado, motivando la causa de inadmisión y facilitando la información oportuna para acudir a la vía y órgano correspondiente, de ser el caso.

5. Quejas remitidas al Defensor del Pueblo

En el período objeto de análisis, se remitieron al Defensor del Pueblo un total de 26 quejas, pues tras el inicio de la investigación correspondiente, resultó que el ámbito competencial de la queja correspondía a la institución estatal del Defensor del Pueblo.

IV. RESOLUCIONES DEL VALEDOR DO POBO

1. Recomendación dirigida al Ayuntamiento de Pontearreas, en fecha 27 de julio de 2012, debido al proceso de consolidación del personal laboral (Q/727/12)

En esta Institución se abrió el expediente arriba indicado, como consecuencia de la queja presentada el 16-04-12 por D. B.L., en la que nos indicaba que D. H. L.M., D. J.J. R.T., Delegados de Personal de ese ayuntamiento y D. M.B.D. Delegado de Personal Laboral con fecha 15-02-12 presentaron ante ese ayuntamiento Recurso de Reposición contra el Decreto de esa Alcaldía de fecha 19-12-11 (publicado en el BOP de Pontevedra nº 10 de

16-01-12) donde se nombran nuevos tribunales, así como las fechas en las que tendrán lugar el primer ejercicio. Así mismo los mismos interesados con fecha 14-03-12 presentaron Recurso de Alzada en contra del Acta del tribunal de selección para valoración curricular del proceso de consolidación del personal laboral fijo de ese ayuntamiento en la categoría de Conserje (15-02-12).

Admitida a trámite la queja se solicitó con fecha 4 de mayo de 2012 informe de ese ayuntamiento sobre la queja y especialmente sobre la resolución de los recursos presentados por los autores de la misma. A esta petición de informe, reiterada con fecha 21-06-12 se nos contestó mediante escrito de 3-07-12, salida de 11-07-12 nº 003217, en el que se hacía constar, entre otras cuestiones, lo siguiente:

“Los recursos presentados por D. H.L.M. fueron resueltos por silencio administrativo, por lo que se entienden desestimados.

1.- El recurso de alzada en virtud del artículo 115.2. El plazo máximo para dictar y notificar la resolución será de tres meses. Transcurrido este plazo sin que recaiga resolución, se podrá entender desestimado el recurso, salvo en el supuesto previsto en el artículo 43.2, segundo párrafo.

2.- El recurso potestativo de reposición en base al artículo 116, párrafo segundo 2. No se podrá interponer recurso contencioso-administrativo hasta que sea resuelto expresamente o se haya producido la desestimación presunta del recurso de reposición interno.

Ambos artículos recogidos en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento administrativo Común.”

Ante esta información de ese ayuntamiento debemos resaltar que esta Institución viene pronunciándose de forma reiterada en sus informes anuales sobre la obligación de la Administración de contestar debidamente a las reclamaciones o recursos que los ciudadanos le presentan y así en el informe correspondiente al año 1996, entre otras precisiones, se hacía constar que “desde la perspectiva de nuestro texto constitucional, el artículo 103.1 de la Constitución establece taxativamente: “La Administración Pública sirve con objetividad los intereses generales y actúa de acuerdo con los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación, con sometimiento pleno a la ley y más al Derecho”. En este sentido, el principio de eficacia exige de las Administraciones Públicas que se cumplan razonablemente las expectativas que la sociedad legítimamente le demanda. Ahora bien, una de las más importantes se traduce en el deber de la Administración de resolver expresamente las peticiones y reclamaciones que le presenten los particulares, ya que el conocimiento cabal por el administrado de la

fundamentación de las resoluciones administrativas, constituye un presupuesto inexcusable para una adecuada defensa de sus derechos e intereses legítimos.

A este respecto, es conveniente subrayar la intención que, en relación con la problemática suscitada por el silencio administrativo, anima al legislador en la reciente reforma del procedimiento administrativo común. En la exposición de motivos de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, se señala literalmente que “el silencio administrativo, positivo o negativo, no debe ser un instituto jurídico normal, sino la garantía que impida que los derechos de los particulares se vacíen de contenido cuando su Administración no atiende eficazmente y con la celeridad debida las funciones para las que se ha organizado”. Así mismo se indica: “el objeto de la Ley no es dar carácter positivo a la inactividad de la Administración cuando los particulares se dirijan a ella; el carácter positivo de la inactividad de la Administración es la garantía que se establece cuando no se cumple el verdadero objetivo de la ley, que es que los ciudadanos obtengan respuesta expresa de la Administración y, sobre todo, que la obtengan en el plazo establecido”.

Desde esta perspectiva, no debe olvidarse que el primero de los preceptos de la Ley 30/92 dedicado al silencio administrativo es el artículo 42, que se titula “obligación de resolver”, poniéndose de manifiesto en este precepto la importancia y primacía que quiso dar el legislador al deber de la Administración de dictar resoluciones expresas.

En relación con este deber de la Administración de resolver expresamente, también es conveniente hacer un breve comentario sobre los supuestos que el artículo 42 señala como exceptuados de la obligación de dictar resolución expresa; serían los procedimientos administrativos en los que se produzca la prescripción, la caducidad, la renuncia o el desestimando, así como los relativos al ejercicio de derechos que solo deban ser objeto de comunicación a la Administración, o aquellos en los que se produjera la pérdida sobrevenida del objeto del procedimiento. Consideramos que aquí se advierte una inexactitud en la terminología del precepto legal referido, ya que no debería confundirse la resolución expresa con la resolución sobre el fondo, pues si bien es cierto que en todo caso debe dictarse resolución expresa sobre un asunto, no es menos cierto que no siempre esa resolución tendrá que abordar necesariamente el fondo del asunto controvertido, como ocurre en los casos exceptuados antes mencionados.

En conclusión, el hecho de la no contestación a un recurso administrativo o incluso la resolución tardía del mismo abocan al ciudadano a acudir a los Tribunales de Justicia para resolver conflictos con la Administración, que quizás una buena parte de ellos no tendrían porque llegar a la vía judicial, lo que por otra parte trae consigo también una sobrecarga, claramente comprobada en la realidad, de los Tribunales de lo contencioso-administrativo.

Debemos resaltar que el artículo 42 antes referido fue modificado por la Ley 4/1999 estableciendo que “en los casos de prescripción, renuncia del derecho, caducidad del procedimiento o desestimando de la solicitud, así como la desaparición sobrevenida del objeto del procedimiento, la resolución consistirá en la declaración de la circunstancia que concurra en cada caso, con indicación de los hechos producidos y las normas aplicables”. Con esta modificación el legislador abunda en la obligación de la Administración de dictar resolución expresa.

Por todo lo dicho, esta Institución se dirige a V.S., de conformidad con lo establecido en el artículo 32.1 de la Ley del Valedor do Pobo, formulándole la siguiente **recomendación**:

Que ese Ayuntamiento deberá adoptar las medidas tendentes a la resolución expresa y a su notificación de las solicitudes y recursos que se le formulen, acomodándose en su proceder a los plazos establecidos en la Ley 30/1992, modificada por la Ley 4/1999, y demás normativa aplicable. Y consecuentemente, se deberá proceder a la resolución, en el plazo más breve posible, del Recurso de Reposición presentado con fecha 15-02-12 contra el Decreto de esa Alcaldía de fecha 12-12-11 y del Recurso de Alzada presentado con fecha 14-03-12 en contra del Acta del tribunal de selección para la valoración curricular del proceso de consolidación de personal laboral fijo en la categoría de conserje interpuestos por los autores de esta queja.

Respuesta del Ayuntamiento de Ponteareas: recomendación aceptada.

2. Sugerencia dirigida a la Consellería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia, en fecha 15 de octubre de 2012, debido a no aceptación en una oficina de registro de la Xunta de Galicia, de escrito de petición al Congreso de los Diputados (Q/1556/12)

Como consecuencia de la queja presentada ante esta Institución por D. C.E.F. con fecha 2-07-12 se interesó de Ud., informe sobre la queja presentada por dicho Sr. acerca de que por parte del Registro Único del edificio administrativo que la Xunta de Galicia tiene en Ferrol no se accedió a su pretensión de presentar una petición dirigida al Congreso de los Diputados.

Hemos recibido a propósito de esta cuestión un informe con fecha de 31-08-12 remitido por la Secretaría General Técnica de la Consellería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia en la que se da cuenta: 1/ de que el escrito de petición presentado por D. C. E. F. no fue admitido en el Registro de la Xunta de Galicia por estar dirigido al Congreso de los Diputados, que no puede ser considerado como Administración Pública de acuerdo con el artículo 38.4 de la Ley 30/1992 y que cuenta con un Registro General propio al que debiera dirigirse el interesado bien de modo personal o a través de terceros, o bien mediante la remisión de su petición por correo; 2/ de que a pesar de esta circunstancia, la jefa de la Unidad de Apoyo de la Oficina Coordinadora de Ferrol le dio la

opción al ciudadano de admitir su escrito con el fin de facilitar el ejercicio de su derecho de petición; 3/ y, finalmente, de que “se dictarán las instrucciones precisas a las oficinas de registro para que admitan escritos de queja dirigidos a cualquier órgano” (apartado IV del informe).

Esta Institución ha remitido dicho informe a D. C. E. F., con fecha de 5-10-12, indicando además que se da por archivada su queja contra la Consellería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia “al no apreciar actuación por parte de dicho organismo que suponga infracción del ordenamiento jurídico o que impida el menoscabo al ejercicio de un derecho o libertad fundamental”.

A pesar de lo dicho, considero oportuno dirigirme a Ud., para congratularme del cambio de criterio operado en la Secretaría General Técnica con relación a este asunto y para animarlo a dictar cuanto antes las instrucciones relativas a la admisión de escritos de petición dirigidos a cualquier órgano del Estado.

Una interpretación rigorista de la normativa aplicable permitió rechazar motivadamente, en este caso concreto, la pretensión del ciudadano de que un registro de la Xunta admitiera su escrito de petición dirigido al Congreso de los Diputados, sobre la base de que la sede parlamentaria no puede ser considerada *stricto sensu* como administración pública. Sin embargo, entiendo que debo trasladarle, en mi condición de Alto Comisionado del Parlamento de Galicia para la defensa y promoción en la comunidad autónoma de los derechos fundamentales, la reflexión de que las instituciones públicas deben tender, en la línea ya insinuada por la propia Secretaría General Técnica de la Consellería de Presidencia en el punto IV de su informe de 31-8-12, hacia una interpretación sistemática y progresiva de la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, reguladora del derecho de petición.

En el Preámbulo de la mencionada Ley Orgánica se afirma con claridad que “la regulación del ejercicio del derecho de petición debe caracterizarse por su sencillez y antiformalismo (...) así como por la posibilidad de elegir lugares para su ejercicio o presentación” y, si bien en la Disposición Adicional Primera se establece que “las peticiones dirigidas al Congreso (...) se tramitarán de conformidad a lo establecido en sus respectivos reglamentos”, no parece necesario interpretar esta previsión –que busca solo afirmar el principio de la autonomía parlamentaria para resolver sobre el fondo de la petición- de un modo maximalista que alcance hasta el mero hecho del registro administrativo de la petición.

Además, es conveniente tener en cuenta que la Ley Orgánica 4/2001 establece que el derecho de petición puede ser ejercido “ante cualquier institución pública, administración o autoridad” (artículo 2) pero se limita por el contrario a establecer tan solo que “el escrito en el que se deduzca la petición, y cualquiera otros documentos y comunicaciones, podrán presentarse ante cualquier registro o dependencia admitida a

estos efectos por la legislación reguladora del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y el Procedimiento Administrativo Común” (artigo 6.1), sin hacer distinción alguna entre las peticiones dirigidas a instituciones (como el Congreso de los Diputados) y las que se dirigen a administraciones públicas en general y sin hacer tampoco mención expresa alguna a los registros de los órganos parlamentarios estatales u autonómicos.

En consecuencia, entiendo que se debería tender a hacer en el futuro una lectura sistemática de los mencionados artículos de la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, a fin de facilitar el ejercicio del derecho de petición regulado en el artículo 29 de la Constitución, y con el fin de alcanzar este objetivo a la mayor brevedad posible le dirijo, con el mismo enfoque ya asumido por la propia Secretaría General Técnica de la Consellería de Presidencia en el punto IV de su informe de 31-8-12, La siguiente **sugerencia**:

Que sean dictadas con la mayor celeridad posible instrucciones a las oficinas de registro para que admitan los escritos de queja o petición que dirijan los ciudadanos a cualquier institución, administración o autoridad, cualquiera que sea el ámbito territorial o funcional de ésta, sobre todo cuando afectan al derecho fundamental de petición recogido en el artículo 29 de la Constitución.

Respuesta de la Consellería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia:
sugerencia aceptada.

3. Recomendación dirigida al Ayuntamiento de Salceda de Caselas, en fecha 17 de octubre de 2012 debido a falta de respuesta ante las reclamaciones en un proceso selectivo convocado por el ente municipal (Q/2295/2011)

En esta Institución se inició expediente de queja como consecuencia de escrito presentado por D. X.M.V.C., con motivo de la paralización de un proceso selectivo de personal en el Ayuntamiento.

En su escrito, esencialmente, nos indica que por ese ayuntamiento se convocó un proceso selectivo para la cobertura de una plaza de encargado de vías y obras y que en septiembre de 2006 se publicó en el B.O.P. el Tribunal y la lista de aspirantes admitidos, pero desde dicha fecha dicho proceso está paralizado y que con fecha 17 de junio de 2008 presentó un escrito en ese ayuntamiento reclamando la celebración de las pruebas o la devolución de las tasas (20 euros), sin recibir ningún tipo de respuesta, por lo que con fecha 16-11-11 dirigió un nuevo escrito a ese organismo sobre la misma cuestión.

Requerido informe al Ayuntamiento desde esta Institución, recibimos respuesta mediante escrito de 2-03-12, salida de 5-03-12 nº 467, en el que, entre otras cuestiones, se hacía constar que “en el marco de las reorganizaciones en materia de personal a las que se viese forzado el Ayuntamiento, nuestros asesores jurídicos están estudiando ahora las

vías legales para cerrar dicho expediente de modo que se pueda finalizar a la mayor brevedad posible y conjugando los actuales constreñimientos económicos y legales con los derechos o expectativas de derechos que puedan tener las personas directamente interesadas y que se puedan ver afectadas, en su caso, por la eventual amortización de la plaza correspondiente, incluyendo la devolución de las tasas pagadas”.

Una vez trasladada al autor de la queja la información facilitada por ese ayuntamiento, este en un nuevo escrito hace constar que, a pesar del tiempo transcurrido, por ese organismo no se pusieron en contacto con él y tampoco se le devolvió el importe de las tasas en su día abonadas para participar en dicho proceso selectivo.

A la vista de lo expuesto anteriormente nos dirigimos de nuevo a este Ayuntamiento solicitando información complementaria en la que se nos especifiquen las razones por las que aún no se le participó a los participantes en dicho proceso selectivo la decisión adoptada y tampoco se procedió a la devolución del importe de las tasas abonadas por los mismos.

Con fecha de entrada de 07-09-12 nº 4251, recibimos del Ayuntamiento nuevo escrito, en el que se informa de la amortización de la plaza de “operario de servic. mult. encargado” acordada en sesión plenaria de 31 de agosto de 2012 en la que se aprueba el presupuesto y la plantilla de personal para 2012. Los motivos alegados para la toma de la decisión estriban tanto en la existencia de personal suficiente dependiente del Ayuntamiento para realizar las tareas necesarias como en la situación general de crisis, que obliga a adoptar un plan de viabilidad con el fin de reconducir el déficit municipal acumulado, así como también en la reducción de la carga de trabajo para el personal de vías y obras a raíz del parón en el sector de la construcción. Se especifica a mayores que “esta decisión de gobierno, aunque discrecional, está sometida a los principios generales rectores de la actuación administrativa, especialmente la obligación de servir con objetividad los intereses generales, la eficacia, la buena fe y confianza legítima, de modo que la exigencia legal de servir con objetividad los intereses generales y la eficacia de la actuación administrativa son la causa de dicha decisión, siempre con el amparo en el grave desequilibrio económico de la hacienda municipal reflejado en el resultado negativo del remanente de tesorería para gastos generales a 31/12/2010 y que ascendió a -1.074.424,67 euros, por lo que, con base en estos datos resulta no ya prudente, sino necesario reconsiderar el incremento de personal y proceder a su amortización.”

A la vista del contenido del informe, es conveniente hacer las siguientes consideraciones:

La creación y supresión de puestos de trabajo constituye la manifestación del ejercicio de una potestad discrecional que la normativa estatal atribuye a las entidades locales, enmarcada en sus potestades de autoorganización, exteriorizándose a través del acto de modificación de la plantilla y relación de puestos de trabajo y cuya eficacia queda condicionada al cumplimiento de la normativa estatal, según las disposiciones de la Ley

7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local. Así, en el caso concreto, el Ayuntamiento se encuentra habilitado para amortizar una plaza de encargado de vías y obras toda vez que tal facultad se encuadra en este poder discrecional de la administración y concurren los dos elementos necesarios para cubrir tales actos de la legalidad precisa como son la motivación del acto y la necesaria justificación objetiva del mismo.

Una vez comentado que la decisión de la supresión de la plaza por el Ayuntamiento queda amparada legalmente, es preciso hacer hincapié en la cuestión formal de la queja, pues el interesado resalta en su escrito la falta de respuesta por parte de la administración local ante las reclamaciones presentadas. En este sentido, debemos resaltar la obligación de la Administración de contestar debidamente a las reclamaciones o recursos que los ciudadanos le presenten, como concreción del mandato constitucional genérico del artículo 103.1 en el que se establece que *“La Administración Pública sirve con objetividad los intereses generales y actúa de acuerdo con los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación, con sometimiento pleno a la ley y al derecho”*.

El principio de eficacia exige de las administraciones públicas que se cumplan razonablemente las expectativas que la sociedad legítimamente le demanda. Precisamente, una de las más importantes se traduce en el deber de la Administración de resolver expresamente las peticiones y recursos que le presenten los particulares, ya que el conocimiento cabal por el administrado de la fundamentación de las resoluciones administrativas, constituye un presupuesto inexcusable para una adecuada defensa de sus derechos e intereses legítimos. Tales indicaciones quedan recogidas de modo pormenorizado en el artículo 35 de la Ley 30/1992, quedando clara constancia de la obligación por parte de la Administración de dar respuesta a todos los escritos, recursos y reclamaciones que le sean remitidos por los ciudadanos, y hacerlo en los plazos legales establecidos y sobre este aspecto.

Por todo lo indicado anteriormente, se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacerle llegar al Ayuntamiento de Salceda de Caselas la siguiente **recomendación**:

Que se adopten las medidas necesarias para dar cumplimiento a lo señalado en el artículo 35 de la Ley 30/1992, y se dé pronta respuesta al interesado respetando la obligación de resolver y notificar de modo efectivo a las reclamaciones presentadas por los administrados.

Respuesta del Ayuntamiento de Salceda de Caselas: recomendación aceptada.

4. Recomendación dirigida al Ayuntamiento de Negreira en fecha 22 de octubre de 2012, debido a la vulneración de zonas de vado en la entrada de un garaje (Q/329/12)

En esta Institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de D. M.M.B., Y D. J.C.F.C., referente a la vulneración de zonas del vado existente en el número de la calle por parte de los conductores de autobuses de las empresas “Hermanos Ferrín” y “Autos Dosil”.

En el informe remitido por el Inspector de la Policía Local mediante escrito de 17-07-12 se afirmaba: “1.- Rechazar las acusaciones vertidas en el último epígrafe del escrito del Valedor do Pobo, por considerarlas falsas...” , por lo que consideramos pertinente solicitar un informe complementario al Ayuntamiento, a raíz de las contradicciones existentes entre el escrito de queja y dicho informe policial.

Con fecha de 24-09-12 tuvo entrada en este registro nuevo informe del Inspector de la Policía Local en el que se realizan las siguientes puntualizaciones:

“1.- Que inicialmente la parada del Bus, llegaba desde el vado del edificio hasta la esquina de la calle, siendo ampliada con posterioridad por el ayuntamiento, desde el nº hasta la esquina de la calle por motivo de la coincidencia horaria de dos autobuses que entrelazaban entre sí.

2.- Por lo que se refiere a la señalización del lugar, existen en la zona dos señales verticales (Parada de Bus) y marcas viales de color amarillo, que abarca parte del, nº y nº de la calle por tanto delante del nº existe una parada de bus debidamente señalizada, solo interrumpida por el vado del referido edificio.

3.- Que en todos los informes emitidos por la Policía Local, se parte del presupuesto de que tanto V.S, como las personas que presentaron la queja, conocían la existencia de una parada de bus debidamente señalizada que afectaba dicho lugar, y los "requerimientos" para denunciar vehículos, se refería a los de uso particular y no los de servicio público de viajeros.”

A la vista de lo expuesto en las líneas anteriores, es preciso indicar que no se cuestiona la existencia de una parada de bus debidamente señalizada sino la extralimitación en el uso del espacio destinado a ella, contiguo al vado de los autores de la queja, por parte de los conductores de las referidas empresas de transporte. Centrándonos en esta cuestión, los interesados han aportado fotografías en las que se constata la ocupación -por parte del vehículo destinado al transporte de viajeros- de una parte de la vía que se corresponde con el área delimitada para la entrada y salida de vehículos particulares del inmueble nº de la calle afectada.

En lo que atañe a la normativa sobre parada y estacionamiento de vehículos, recogida en el RD 1428/2003, de 21 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento General de Circulación, si bien es cierto que el artículo 94.1 prohíbe estacionar delante de los vados

señalizados correctamente, sin recoger nada específico a este respecto en el apartado anterior que relacionada los lugares en los que está prohibido parar, es preciso tener en cuenta también el artículo 91 del mismo RD en el que se establece que:

“1. La parada y el estacionamiento deberán efectuarse de tal manera que el vehículo no obstaculice la circulación ni constituya un riesgo para el resto de los usuarios de la vía (...)

2. Se consideran paradas o estacionamientos en lugares peligrosos o que obstaculizan gravemente la circulación los que constituyan un riesgo u obstáculo a la circulación en los siguientes supuestos: (...). c. Cuando se obstaculice la utilización normal del paso de salida o acceso a un inmueble de personas o animales, o de vehículos en un vado señalado correctamente.”

Dicho lo anterior, y derivado de tal normativa, se puede concluir que los autobuses que realizan la parada en el vado referido, deberían “pararse” evitando la obstaculización del paso de vehículos al afectar a un vado señalado correctamente. Esta obligación vincula tanto a vehículos de uso particular como a los de servicio público de viajeros, siendo estos últimos a los que se viene haciendo referencia desde el primer escrito motivador de la queja recibida en esta Institución.

Por otra parte, y ante las numerosas quejas presentadas por los afectados, los miembros de la policía local deberían haber realizado un seguimiento sistemático y regular de la situación, a fin de velar por el cumplimiento de la normativa. En el informe firmado por el Sr. Inspector de la Policía Local y remitido por el Sr. Alcalde, que hemos recibido con fecha de 24-7-12 se dice que fueron atendidos los “requerimientos” de los autores de la queja (las llamadas telefónicas a la Policía Local) y que “lo único que se pudieron constatar fueron paradas”. Sin embargo, parece poco verosímil que solo se hayan producido delante del vado de los autores de la queja detenciones inferiores a los dos minutos de duración, es decir “paradas”, ya que los afectados informan en sus escritos de “detenciones superiores a los treinta minutos” y el propio Sr. Alcalde del Ayuntamiento de Negreira se ha dirigido (asumiendo las múltiples quejas de los vecinos, entre las que se encuentran señaladamente las presentadas por los afectados por el presente expediente) a la Dirección General de Movilidad a fin de solicitar la modificación de la parada.

El Ayuntamiento resulta en último término el garante de los derechos presuntamente vulnerados al establecerse en el artículo 25 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, que:

“1. El Municipio (...) puede promover toda clase de actividades y prestar cuantos servicios públicos contribuyan a satisfacer las necesidades y aspiraciones de la comunidad vecinal.

2. El Municipio ejercerá, en todo caso, competencias (...) en las siguientes materias:

b. Ordenación del tráfico de vehículos y personas en las vías urbanas.

II. Transporte público de viajeros.”

La eventual solicitud de reubicación de la parada que ha sido cursada ante la Dirección General de Movilidad de la Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestructuras – y que se encuentra pendiente de resolución, tal y como indica el Ayuntamiento en su primer escrito de respuesta a la apertura de este expediente- no es obstáculo para que en el interim el Ayuntamiento adopte todas las medidas oportunas para evitar las dificultades con las que se encuentran los interesados para acceder a sus plazas de garaje, debido a la ocupación del vado por parte de los autobuses que tengan su parada colindante con el mismo.

Por todo lo señalado hasta ahora, se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, del 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar al Ayuntamiento de Negreira la siguiente **recomendación**:

Que con urgencia se adopten las medidas precisas para evitar los obstáculos denunciados por los afectados para acceder a sus plazas de garaje, a través de un vado correctamente señalado y concedido por el Ayuntamiento, de tal forma que no se perjudiquen los derechos de los afectados.

Respuesta del Ayuntamiento de Negreira: recomendación aceptada

5. Sugerencia dirigida al Ayuntamiento de Vigo en fecha 24 de octubre de 2012, por posible actuación discriminatoria de la policía de Vigo (Q/1782/12 y Q/1783/12)

Ante esta Institución se iniciaron dos expedientes de queja coma consecuencia del escrito de Dña. M. d. C. C. L., Presidenta de *Sinando Kali (Asociación de Mujeres Gitanas Sinando Kali)*, y de D. N. J. G., referentes a una noticia publicada en prensa con el siguiente titular “*La Policía de Vigo recrea un robo con un ladrón con acento gitano*”. Los ciudadanos manifiestan su indignación con la actuación de la Policía local viguesa, que considera que afecta al honor y a la imagen del colectivo gitano y que constituye una clara vulneración del artículo 510 del Código Penal.

En el informe del Superintendente Jefe de la Policía Local, remitido mediante escrito del concejal de Promoción Económica, Empleo y Participación Ciudadana con fecha de 26-09-12 de entrada en el registro de esta Institución, se justifica la actuación de los funcionarios policiales, realizándose, entre otras, las siguientes consideraciones, recogidas en el apartado III del texto:

“La ofensa se estima producida en una actuación policial que constituye una pura ficción, una actividad creativa que da lugar a una nueva realidad que se interpreta resultando meridiano que su única finalidad era demostrar la destreza de los funcionarios en la

inmovilización de un presunto delincuente armado, desconectada completamente de cualquier pretensión de categorización de formas delictivas, o de clases de delincuentes.

Por lo demás, en el diálogo de la ficción el presunto delincuente utiliza expresiones que son propias del lenguaje vulgar (“de mi primo el Richar”, artículo determinado antes del nombre hipocorístico), sustantivos coloquiales de origen latino (“la tiene mi máma”), y una expresión vulgar propia de la delincuencia común (“acabo de salir del talego”). En cuanto a la pronunciación, tampoco resulta concluyente dada la profunda permeabilidad de la lengua castellana y caló, singular y secularmente como subsistemas en Andalucía. Recursos (léxicos y de pronunciación) que no pretendían ser fidedignos de una realidad concreta, sino meramente útiles para la representación.

En definitiva, la queja se proyecta sobre unas expresiones interpretadas de modo totalmente desenfocado en relación con la naturaleza y contenido del acto”.

Adicionalmente el informe aclara que “esta Policía Local no ha recibido ninguna denuncia por actuaciones de tipo racista o xenófobo” y que “dispone de una Academia propia donde en la acción formativa el respecto por los derechos humanos ha ocupado ininterrumpidamente un lugar principal” (apartado V).

Teniendo en cuenta las alegaciones aportadas por los interesados en el expediente cabe concluir, en primer lugar y de modo categórico, que no se observan indicios de vulneración del artículo 510 del Código Penal por parte de los agentes que tomaron parte en la dramatización a la que se refiere la queja al no ser calificables los hechos mencionados como constitutivos de un delito de provocación a la discriminación, al odio o a la violencia contra miembros de una etnia. En consecuencia, no hay motivo, a pesar de la vehemencia con la que se manifiesta la autora de la queja en su escrito, para que se le comunique hecho alguno al Ministerio Fiscal al amparo de lo establecido en el artículo 25 de la Ley 6/1984, del 5 de junio, del Valedor do Pobo.

Con todo, aunque no se aprecian indicios de ilícito penal en el caso y a pesar de que también consta en el expediente el compromiso mostrado por el Ayuntamiento de Vigo con los derechos humanos y, en particular, con la lucha contra la discriminación de la comunidad gitana (por ejemplo, mediante la cooperación continuada que mantiene con la Fundación Secretariado Gitano), desde esta Institución se sugiere que debe acometerse una reflexión más sosegada sobre el incidente del que trae causa esta queja, a fin de tirar del mismo y de cara al futuro sacar conclusiones que contribuyan a reforzar un modelo de convivencia plenamente intercultural.

En este sentido es conveniente observar, en primer término, que el informe del Superintendente de la Policía Local no rechaza los hechos objeto de denuncia y que han sido difundidos por los medios de comunicación –ya que la grabación resulta accesible en

Internet- sino que se limita a reinterpretarlos desde una pretendida asepsia filológica que resulta forzada. Así, la expresión “de mi primo el Richar” es tomada simplemente como “propia del lenguaje vulgar”, dejando de lado el hecho de que “primo” es un “término que utilizan las personas gitanas para referirse entre ellos y ellas y que no tiene que ver con la relación de parentesco sino con la pertenencia al mismo grupo étnico”¹. En idéntico sentido, el acento que emplea el funcionario que actúa como ladrón en la dramatización –aunque se parece al utilizado por muchos miembros de la comunidad gitana- es considerado también en el informe coma poco concluyente “dada la profunda permeabilidad de las lenguas castellana y caló, singular y secularmente como subsistemas en Andalucía” (sic). No consta que ningún ciudadano andaluz se haya sentido ofendido por la puesta en escena en cuestión pero debemos recordar que varios ciudadanos vigueses –de etnia gitana- sí lo hicieron, quejándose ante esta Institución por considerar que su comunidad aparece reflejada, de un modo negativo y estereotipado, en la misma.

En segundo lugar, llama la atención que en el informe del Superintendente no se haga referencia al hecho de que el Comité de Personal del Ayuntamiento de Vigo se prestó a publicar un comunicado de prensa tras el surgimiento de la polémica, haciendo ver que se produjera, a su juicio, una “malintencionada interpretación del acento como de raza gitana” pero trasladando, también y al tiempo, ante el eventual malestar originado “a todos los miembros de raza gitana nuestras más sinceras disculpas si así hubiera sido”. En nuestra opinión, la respuesta de la Administración Local al requerimiento de esta Institución debería haber incorporado información relativa a la existencia de esa voluntad constructiva por parte del Comité de Personal para aclarar los hechos, así como el dato de que se mantuvieron contactos informales con miembros de la comunidad gitana para evitar el malentendido; en vez de concentrarse en reinterpretar unos hechos que constan documentalmente en vídeo y que han herido de un modo indiscutible la sensibilidad de miembros de esta comunidad, coma acreditan los escritos de queja dirigidos ante esta Institución. Hay que recordar en este punto que no es preciso que exista un ánimo discriminatorio para incurrir en el empleo de estereotipos negativos que están profundamente enraizados, a nivel tanto social como lingüístico, en nuestro entorno; de hecho, resulta triste pero revelador que la última edición del Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua, continúe recogiendo como cuarta acepción del término “gitano” la de “que estafa o roba con engaño”. Sin embargo, la adopción por parte de los poderes públicos de una acción positiva para impulsar la gradual modificación de estos prejuicios, que perjudican a la totalidad de ciudadanos pertenecientes a esa comunidad étnica, requiere de un reconocimiento expreso de aquellas eventuales conductas de sus órganos que puedan tener resultado desafortunadas o impropias, así como de la reafirmación permanente del compromiso de

¹ Valga como referencia sobre este lugar común el glosario –citado en el texto- de la *Guía para la actuación con la Comunidad Gitana en los servicios sanitarios*, que editan el Ministerio de Sanidad y Consumo y la Fundación Secretariado Gitano, Madrid, 2006, p. 64.

continuar trabajando para erradicarlas en el futuro a fin de coadyuvar, de este modo, a un lento pero necesario cambio social.

En ese sentido, consideramos que resulta patente, a partir del análisis del vídeo y de las reflexiones recogidas en el informe remitido por la Policía Local, que no existió ánimo discriminatorio o vejatorio en la conducta de los funcionarios que participan en la dramatización de la que deriva esta queja. Lleva razón el Superintendente cuando afirma que la actuación está “desconectada completamente de cualquier pretensión de categorización de formas delictivas, o de clases de delincuentes” por lo que en este asunto no se observa vínculo directo con la problemática más amplia y compleja de los perfiles étnicos (*ethnic profiling*) sobre la que se han pronunciado tanto nuestros tribunales como los órganos internacionales de control de los derechos humanos². Pero igualmente parece difícil negar que resulta desafortunado el empleo por parte del agente que hace el papel de ladrón de una dialectología característica de la comunidad gitana y de una entonación que es propia de aquellos segmentos de la población gitana que viven en situación de exclusión social. Aunque que el funcionario se vea obligado a emplear una jerga vulgar con el fin de dar verismo a su representación de un delincuente, no hay motivo alguno para justificar que introduzca –incluso de un modo involuntario o inconsciente– modismos en su habla que remiten a estereotipos sociolingüísticos negativos vinculados con la comunidad gitana.

En esta línea de reflexión es conveniente finalizar recordando la importante función socioeducativa que desempeñan las instituciones públicas, y en particular la policía, sobre todo en un contexto como el que nos ocupa en el que su actuación, por muy simulada que sea, se está desarrollando ante un millar de niños y niñas. La obligación de las administraciones públicas de luchar contra la discriminación no se agota, en este sentido, en la dimensión negativa de la no realización de conductas discriminatorias sino que alcanza también, aunque de un modo más difuso, a la dimensión positiva de contribuir a la remoción progresiva de los prejuicios existentes contra ciertas comunidades o, al menos, a la de no contribuir a perpetuar los. Entre muchos documentos que avalan este enfoque, la reciente *Recomendación General nº 11 sobre la lucha contra el racismo y la discriminación racial en las actividades policiales*, dirigida por la Comisión Europea contra el Racismo y la Intolerancia (ECRI) del Consejo de Europa a los Estados miembros, viene a insistir en la importancia de esta función social, recomendando a los gobiernos en su párrafo vigésimo y último “que garanticen que la policía se comunica con los medios de

² A este respecto es conveniente tomar en consideración la importante jurisprudencia establecida por la [Sentencia del Tribunal Constitucional 13/2001 de 29 de enero de 2001 \(Sala Segunda\)](#) en el asunto de Rosalind Williams así como la crítica valoración de la misma que ha llevado a cabo el [Comité de Derechos Humanos de la ONU](#) en su decisión de 12 de agosto de 2009 en el asunto de *Rosalind Williams Lecraft contra España*.

comunicación y con el público en general de un modo que no perpetúe la hostilidad o los prejuicios respecto a los miembros de grupos minoritarios”³.

En virtud de todo lo dicho, y en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, consideramos conveniente hacerle llegar la siguiente **sugerencia**:

Que se adopten las medidas necesarias para sensibilizar a los funcionarios policiales del Ayuntamiento, en el contexto de la formación continua que reciben en materia de derechos humanos, sobre la importancia de la labor que desarrollan las fuerzas del orden público a la hora de impulsar la progresiva eliminación de los estereotipos social discriminatorios que existen contra las personas pertenecientes a la comunidad gitana.

Respuesta del Ayuntamiento de Vigo: sugerencia aceptada

6. Recomendación dirigida al Ayuntamiento de Nigrán en fecha 24 de octubre de 2012, debido a la falta de respuesta por parte del Ayuntamiento ante diversas solicitudes (Q/2085/12).

En esta Institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de D., A.C.P. referente a la falta de respuesta por parte del Ayuntamiento de Nigrán ante diversas solicitudes presentadas en el registro de este ente municipal.

Solicitado informe al Ayuntamiento, con fecha 05-10-12, recibimos escrito en el que se recogen las siguientes consideraciones que transcribimos de modo literal:

“(...) Informa que:

En cuanto al problema de fondo que motivó la queja, es conveniente decir que el sistema de selección escogido por esta administración, respecto en todo momento el conjunto de la normativa de aplicación, en especial el Art. 61.6 de la Ley 7/2007, de 12 de abril, del estatuto básico del empleado público, en la búsqueda del procedimiento que permitiese y garantizase comprobar de la forma más completa y exhaustiva posible las capacidades y competencias de los candidatos, ya que dicha norma establece específicamente que solo tendrá carácter excepcional y deberá venir establecida por ley, la posibilidad de optar por el sistema de concurso de méritos para el acceso a la función pública, lo que supone el reconocimiento expreso y directo de la validez de elección entre los sistemas de

³ ECRI, Council of Europe: *On combating racism and racial discrimination in policing*, 29 June 2007, CRI (2007) 39. No existe versión oficial en castellano siendo la que figura en el texto una traducción oficiosa del siguiente párrafo “20. To ensure that the police communicate with the media and the public at large in a manner that does not perpetuate hostility or prejudice towards members of minority groups”.

oposición y concurso-oposición, aplicando el margen de discrecionalidad (que no arbitrariedad) que amparan y legitiman no solo las normas legales aplicables, sino también el principio de autonomía local.

En relación con la falta de respuesta expresa a los escritos del recurrente, hacemos constar que este ayuntamiento aplicó lo que al respecto del silencio negativo como figura jurídica, establece el artículo 43 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y de Procedimiento Administrativo Común.

Por último, sobre el tercer escrito presentado en relación con las bases de selección publicadas en el BOP de Pontevedra del 08/06/12, es conveniente decir que el conjunto de ese expediente se encuentra actualmente en trámite y que, por lo tanto, aún está siendo estudiado por los técnicos competentes y seguirá los pasos procedimentalmente establecidos.

Que, como resumen, hacemos constar expresamente que los procedimientos aludidos, fueron y están siendo tramitados, como no podía ser de otra forma, con el máximo respecto al conjunto de la normativa vinculante de aplicación.”

A la vista de lo expuesto en el informe remitido por el Ayuntamiento y atendiendo a las demandas señaladas por el interesado en su escrito, es conveniente resaltar que, aunque son dos las materias planteadas en el caso concreto, tales como una primera cuestión de fondo relativa a la revisión de las bases de selección de un proceso selectivo promovido por el Ayuntamiento, y una segunda cuestión de forma sobre la falta de respuesta ante los escritos presentados por el interesado, lo cierto es que la queja se circunscribe exclusivamente al problema formal.

Centrándonos así en la omisión de contestación por parte del Ayuntamiento a las solicitudes presentadas por el autor de la queja, lo primero a resaltar es que las administraciones públicas, en las relaciones con los ciudadanos, deben encauzar el ejercicio de sus funciones mediante el procedimiento administrativo. La razón de ser de este modo de actuación administrativa responde a una doble finalidad: servir de garantía a los derechos de los administrados y, de otro modo, al propio interés público. La garantía de la existencia de trámites administrativos y de una respuesta efectiva al ciudadano deriva de la propia Constitución española.

Así, la obligación administrativa de cumplir escrupulosamente con las normas que rigen los procedimientos, cuidando al máximo de todos los trámites que constituyen el expediente, dimana directamente del mandato constitucional del artículo 103 de una Administración eficaz que sirve con objetividad a los intereses generales y que actúa con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho, sometimiento que se articula mediante la sujeción de la actuación pública al procedimiento administrativo establecido por la Ley.

Debe recordarse que el principio de eficacia del ya mencionado artículo 103.1 de la Constitución española exige de las Administraciones Públicas que cumplan razonablemente las expectativas que la sociedad legítimamente le demanda, entre ellas, el deber de la Administración de resolver con prontitud las peticiones y reclamaciones que le presenten los particulares, ya que el conocimiento cabal por el administrado de la fundamentación de las resoluciones administrativas, constituye un presupuesto inexcusable para la adecuada defensa de sus derechos e intereses legítimos.

Dicho lo anterior, es precisamente la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común la encargada de dar efectividad a lo descrito en los párrafos anteriores al concretar en el artículo 42 que “la Administración está obligada a dictar resolución expresa en todos los procedimientos y a notificarlos, cualquiera que sea su forma de iniciación.”

La institución del silencio administrativo negativo reconocida en el artículo 43 de la misma disposición –a diferencia del silencio administrativo positivo, que tiene la consideración de verdadero acto administrativo finalizador del procedimiento- se configura por la ley exclusivamente como una garantía para la defensa judicial de sus derechos por parte de los interesados. Por lo tanto, la Administración no queda eximida de su obligación de resolver, y de hecho, en el caso de desestimación por falta de resolución expresa, no estará vinculada al sentido del silencio, tal y como señala expresamente el mismo artículo 43.

No hay que olvidar que el silencio administrativo es una práctica que genera en los ciudadanos una auténtica inseguridad jurídica e indefensión material que obliga a los ciudadanos a acudir a la vía jurisdiccional para la resolución de sus conflictos, convirtiendo por ello, en inoperante, la vía administrativa. Por esta razón, es urgente y necesaria la supresión de esta práctica por los órganos de la administración pública en todos los niveles.

Por todo lo indicado anteriormente, se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacerle llegar al Ayuntamiento de Nigrán la siguiente **recomendación**:

Que se adopten las medidas necesarias para dar cumplimiento a lo señalado en el artículo 42 de la Ley 32/1992, y se dé pronta respuesta a lo interesado respetando la obligación de resolver y notificar de modo efectivo ante los escritos y solicitudes presentadas por los administrados.

Respuesta del Ayuntamiento de Nigrán: recomendación aceptada

7. Recomendación dirigida al Ayuntamiento de Pontevedra en fecha 30 de octubre de 2012, debido a un expediente sancionador de tráfico (Q/621/12).

Ante esta Institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de D^a. L. S. M., referente a la tramitación de un expediente sancionador por una infracción de tráfico incoado contra la interesada.

Solicitado un segundo informe complementario al Ayuntamiento, este fue recibido con fecha de 03-10-12 en el que reproducen hasta el punto cuarto las consideraciones ya realizadas en un primer informe remitido con fecha de 09-05-12, si bien añadiéndose en este segundo documento lo que a continuación transcribimos:

“(...) en su escrito de fecha 26/06/2012 solicitamos nueva información en la que se les especifique las razones por las que no fue posible atender los diversos escritos que la autora de queja dirigió a este Ayuntamiento, pues bien, debemos aclararle que el escrito que la S. S. M. remitió a este Ayuntamiento en fecha 11/03/2012 identificando al conductor de su vehículo en el momento de la infracción si fue tramitado por este Negociado, como todos los demás escritos que los interesados presentan tanto en el registro general del Ayuntamiento de Pontevedra o en los demás registros de la Administración General del Estado, de las distintas Comunidades Autónomas o de otros Ayuntamientos, si bien el citado escrito fue incorporado y tramitado en el expediente manifestado por la interesada número 1101552.

De lo anteriormente relatado, visto el expediente de razón, cabe afirmar que se ha seguido de modo escrupuloso, como en todos los que se tramitan en este Negociado, el procedimiento legalmente establecido en la materia aplicable, y en ningún caso se ha conculcado derecho alguno a quien formuló la queja, siendo el error cometido achacable a la interesada.

Es más, siguiendo el procedimiento establecido, el expediente número 1101522 fue remitido al órgano de Tesorería y Gestión Tributaria (Servicio de Tesorería) en la fecha veinte y siete de septiembre de 2011 para su cobro por el procedimiento administrativo de apremio, por lo que todos los escritos formulados por la interesada fueron tramitados por los distintos Servicios encargados de su tramitación.

En este sentido, la Sra. S. M. interpuso un recurso de reposición en la fecha 18/01/2012 contra la providencia de apremio que fue desestimado por silencio administrativo, interponiendo en la fecha 06/03/2012 reclamación económico-administrativa en la que se estimó la reclamación interpuesta y se anuló la providencia de apremio de fecha 07/12/2011, dando cuenta al negociado de multas para que, en su caso, finalice el procedimiento sancionador conforme a derecho por lo que en su momento, y como es costumbre en este Negociado, se procederá al finalizar el año a ordenar el archivo, por

caducidad del procedimiento sancionador, de todos aquellos expedientes en los que no había recaído resolución sancionadora en plazo, entre ellos el expediente de referencia número 1101522.

Como puede comprobar del relatorio de antecedentes, todos los escritos que la interesada presentó en este Excmo. Ayuntamiento se tramitaron con la oportuna diligencia por los distintos servicios encargados de su tramitación, lo que no se puede pretender es que, dado el enorme volumen de expedientes que se tramitan, nos hagamos cargo de los errores que los interesados cometan a la hora de redactar sus escritos, inclusive si reciben escritos de ciudadanos con números de expedientes no pertenecientes a este Ayuntamiento, pudiendo pertenecer a la Jefatura Provincial de Tráfico de Pontevedra.”

Habida cuenta de que, en lo que atañe a la problemática de fondo, el expediente sancionador objeto de la queja fue archivado a raíz de la resolución estimatoria de la reclamación económico-administrativa interpuesta por la interesada, esta recomendación se centra exclusivamente en la dimensión formal del asunto.

Por lo que respecta a la omisión de contestación por parte del ayuntamiento a las solicitudes presentadas por la autora de la queja, lo primero a resaltar es que las administraciones públicas, en las relaciones con los ciudadanos, deben encauzar el ejercicio de sus funciones públicas mediante el procedimiento administrativo. La razón de ser de este modo de actuación administrativa responde a una doble finalidad: servir de garantía a los derechos de los administrados y, de otro modo, al propio interés público. La garantía de la existencia de unos trámites administrativos y de una respuesta efectiva al ciudadano deriva de la propia Constitución española –artículos 103.1 y 105-.

La obligación administrativa de cumplir escrupulosamente con las normas que rigen los procedimientos, cuidando al máximo de todos los trámites que constituyen el expediente, dimana directamente del mandato constitucional del artículo 103 de que la Administración debe servir con objetividad a los intereses generales y actuar con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho, sometimiento que se articula mediante la sujeción de la actuación pública al procedimiento administrativo establecido por la Ley. Debe recordarse que el principio de eficacia del ya mencionado artículo 103.1 de la Constitución española exige de las Administraciones Públicas que se cumplan razonablemente las expectativas que la sociedad legítimamente le demanda y, entre ellas, al deber de resolver con prontitud las peticiones y reclamaciones que le presenten los particulares, ya que el conocimiento cabal por el administrado de la fundamentación de las resoluciones administrativas, constituye un presupuesto inexcusable para la adecuada defensa de sus derechos e intereses legítimos.

La Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común concreta en el artículo 42 que “la

Administración está obligada a dictar resolución expresa en todos los procedimientos y a notificarlos, cualquiera que sea su forma de iniciación.”

La institución del silencio administrativo negativo reconocida en el artículo 43 de la misma disposición se configura por la ley exclusivamente como una garantía para la defensa judicial de sus derechos por parte de los interesados, a diferencia del que ocurre con el silencio administrativo positivo que tiene la consideración de verdadero acto administrativo finalizador del procedimiento-. Por lo tanto, la Administración no queda eximida de su obligación de resolver, y de hecho, en el caso de desestimación por falta de resolución expresa, no estará vinculada al sentido del silencio en el caso de desestimación.

No hay que olvidar que el silencio administrativo es una práctica que genera en los ciudadanos inseguridad jurídica e indefensión material por lo que estos se ven obligados a acudir a la vía jurisdiccional para resolver sus conflictos, convirtiendo por ello, en inoperante, la vía administrativa. Por esta razón, es necesaria la supresión de esta práctica por los órganos de la administración pública en todos los niveles.

Así, la contestación en tiempo y forma a las primeras alegaciones de la interesada, notificándole la no existencia de tal expediente, podría tener alcanzado una finalización pronta y satisfactoria del procedimiento para ambas partes, evitando dilaciones, la interposición del recurso contencioso-administrativo e más la caducidad del expediente.

En virtud de todo lo dicho anteriormente, y en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, consideramos conveniente hacerle llegar la siguiente **recomendación**:

Que se adopten las medidas necesarias por el Ayuntamiento para dar cumplimiento a los deberes legales que se extraen del artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de diciembre, de Régimen Jurídico y Procedimiento Administrativo Común, dando efectiva respuesta a los escritos y solicitudes presentados por los administrados.

Respuesta del Ayuntamiento de Pontevedra: recomendación aceptada

8. Sugerencia dirigida a la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria, en fecha 30 de octubre de 2012, debido a las condiciones laborales de un funcionario de un centro adscrito a educación (Q/2027/11).

En esta Institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de D. B. R. Á. de R., referente a las condiciones establecidas en la jornada laboral y de retribución del personal del cuerpo auxiliar en el conservatorio de danza de Lugo.

Con el fin de dilucidar el adecuado establecimiento del horario asignado al autor de la queja y de los complementos aplicados en su nómina como consecuencia de tal horario, y habiendo solicitado informe complementario a la Consellería, esta remitió documento de fecha de 02-10-12 en lo que la Dirección General de Centros y Recursos Humanos reconoce en primer término que como norma general, el horario del personal funcionario es de 7.45 a 15.15 h, pero que como tal norma general admite excepciones, si bien, desde la propia Dirección General., se recomienda un uso restrictivo a la hora de fijar un horario diferente al general para el personal funcionario de los cuerpos generales en los centros educativos, sobre todo para el personal administrativo. Declara también que el personal subalterno tiene un régimen jurídico específico (DOG 06/02/2009), luego del acuerdo con los representantes de los trabajadores, sobre la base de que el citado horario general no se adapta a las ordinarias funciones en un centro educativo, muchas de ellas relacionadas con el tiempo de apertura y cierre del edificio.

A continuación, la Consellería señala que, aunque excepcional, resulta admisible que el personal de los cuerpos generales pueden tener un horario diferente al general cuando así lo demanden las circunstancias derivadas del servicio público y del interés general. Como justificación de esta afirmación, el informe reproduce parcialmente, por su interés, la sentencia del 24 de febrero de 2010 (rec. apelación 274/2006) de la Sala de lo Contencioso Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Galicia:

«Segundo.- Que el propio art. 4 de tal Orden de 1986 de la Consellería de Presidencia, reguladora del horario de trabajo del personal al servicio de la Xunta de Galicia, dispone que en aquellas dependencias cuyas peculiaridades funcionales impidan desarrollar el horario implantado con carácter general podrán establecer horarios de excepcionalidad atendiendo a las necesidades del servicio sin que eso pueda suponer la percepción de horas extraordinarias y el art. 110 de la Orden de 1-8-1997, bajo la rúbrica de "horario de personal de la administración", que desarrolla el Decreto 324/1996, establece que la jornada de trabajo, los permisos y vacaciones del personal funcionario perteneciente a cuerpos y escalas de carácter administrativo será la establecida de forma general para todos los funcionarios públicos, esta jornada deberá cumplirse íntegramente en el propio instituto, distribuyéndose en jornada continuada o partida, de acuerdo con las necesidades del centro, por lo que no existe garantía normativa de horario continuado para el personal de administración en un centro de educación secundaria.

Tercero.- que si la RPT no recoge la jornada partida es porque no tiene que ser así obligatoriamente, sino que, conforme con la normativa general, se estará a las necesidades concurrentes, circunstancias que determinarán si se desempeñará la jornada en horario continuo o partido, (...) correspondiendo al director la apreciación de la necesidad, como jefe del personal, debe ser él quien adopte la decisión, por la autonomía de los centros educativos en materia organizativa, para lo que deben primar los intereses generales que impone el art. 103 CE ».

Se recoge además en el apartado 3 de dicho informe que “la fijación de los horarios forma parte del ámbito de autonomía de los centros educativos”, tal y como establecen diversos artículos de la Ley orgánica 2/2006, del 3 de mayo de Educación y el propio artículo 45 del Decreto 223/2012, del 30 de diciembre, *por el que se establece el Reglamento orgánico de los conservatorios elementales y profesionales de música y de danza de la Comunidad Autónoma de Galicia*, al especificar que “1. Los conservatorios de música y de danza elaborarán anualmente, al principio de cada curso, una programación general anual que recogerá todos los aspectos relativos a la organización y funcionamiento del centro y todos los planes de actuación acordados y aprobados para ese curso académico”.

A modo de conclusión, y teniendo presente las normas y jurisprudencia citada, la Consellería establece que “cabe fijar un horario diferente del fijado con carácter general para toda la Xunta de Galicia para el personal de los cuerpos generales con destino en los centros educativos. En el caso del personal administrativo tal posibilidad tiene un carácter de extraordinario, lo que significa que debe estar motivada en razones de interés general para el funcionamiento del servicio público, sin que resulte imprescindible el necesario apuntamiento en el RPT, ni que exista la obligación de esta administración de retribuir específicamente tal jornada especial”.

Llegados a este punto, por nuestra parte coincidimos en la afirmación de que es legítimo adecuar el horario del personal auxiliar del centro al funcionamiento del mismo considerando que sus funciones abarcan desde la asistencia al apoyo en funciones de secretariado o administrativas al equipo directivo, a la atención a determinadas gestiones de los usuarios (alumnado) o de los ciudadanos en general que acuden al propio centro. El equipo directivo realiza parte de sus tareas (principalmente las que tienen contenido lectivo) en el horario de tarde y otras en horario de mañana, estas últimas de carácter más burocrático o administrativo. De ahí la necesidad de que la presencia del auxiliar administrativo se acompañe con la presencia del equipo directivo. Asimismo, consideramos igualmente que no existe irregularidad en la actuación de la administración por no contemplar en la RPT esta característica ni por fijar una retribución específica por el horario especial.

Teniendo en cuenta lo anterior, y que el propio interesado reconoce en sus alegaciones que puede entender la existencia de un horario especial, es necesario resaltar que desde el centro educativo se debe tratar –en el marco de la discrecionalidad de la que se dispone para el establecimiento del horario- de buscar las fórmulas adecuadas para que se respete el descanso mínimo entre jornadas de 12 horas. En este sentido, la Consellería se hizo eco de esta demanda y avanza en su informe que, de cara al curso escolar 2012/13, tiene previsto fijar a jornada laboral del puesto de auxiliar administrativo dentro de este marco (lunes y jueves de 13.30 a 21.00 h, y martes, miércoles y viernes de 9.00 a las 16.30 horas), si bien esta medida se encuentra pendiente de tramitación y revisión.

Finalizadas las consideraciones relativas al aspecto material, no deja de ser importante la cuestión formal que origina la iniciación de este expediente. Así, por parte de la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria no se le cursó contestación alguna a los escritos enviados por usted, en los que se solicitaba información sobre la regulación del horario de los funcionarios. En este sentido debe señalarse lo dispuesto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común en su artículo 42 que “la Administración está obligada a dictar resolución expresa en todos los procedimientos y a notificarlos, cualquiera que sea su forma de iniciación.”

En virtud de todo lo dicho anteriormente, y en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, le adjuntamos las siguientes **sugerencias**:

Que por parte de los equipos directivos de los centros educativos se establezcan horarios de trabajo respetando en la medida de lo posible los descansos entre jornadas marcados por la legislación, en especial el descanso mínimo entre jornadas.

Que, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 42 de la Ley 30/1992 de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificado por la Ley 4/1999, de 13 de enero, la Consellería proceda a dar respuesta expresa a las solicitudes, escritos y peticiones de los administrados.

Respuesta de la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria:
sugerencia aceptada

9. Recomendación dirigida al Ayuntamiento de Nigrán, en fecha 6 de noviembre de 20112 debido a supuestas irregularidades en un proceso selectivo (Q/2273/11).

En esta Institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de D. J. V. F. T., referente a las discrepancias con el desarrollo del proceso selectivo realizado en el Ayuntamiento de Nigrán.

Esencialmente, el escrito del interesado menciona diversas irregularidades referidas tanto a los miembros que formaban parte del Tribunal -por presunta falta de competencia técnica e imparcialidad de los mismos dado que, según manifiesta, varios de ellos formaron parte de otros Tribunales en los que había participado también como miembro la persona que resultó seleccionada para ocupar dicha plaza- como al tipo de procedimiento utilizado para la convocatoria de la plaza.

Recibido el informe solicitado al Ayuntamiento, y una vez trasladadas estas consideraciones al interesado, este se ratifica en su queja, y manifiesta de nuevo la existencia de irregularidades en el proceso de selección en base a las siguientes consideraciones, que transcribimos literalmente:

“1º) Resulta que el Ayuntamiento de Nigrán les confirma que la persona que obtiene la plaza, viene desempeñando esa misma plaza dentro del Ayuntamiento desde el año 1999, o sea desde hace 12 años. Con lo que eso conlleva de relación con los miembros del tribunal que se encargan de valorar la oposición (todos ellos compañeros del Ayuntamiento). .. Les adjunto ejemplos de otros procesos selectivos de entidades locales en las que dadas las limitaciones de personal con titulación y cualificación adecuada, recurren al personal de otros Ayuntamientos o incluso de Diputaciones Provinciales, dando mayor transparencia e imparcialidad a los procesos selectivos....

2º) Les han respondido que "Dña. M. J. S. L. participó en el tiempo que estuvo contratada como Agente de Empleo y Desarrollo en este Ayuntamiento en prácticamente la totalidad de procesos de selección celebrados al amparo de programas de políticas de empleo en calidad de secretaria de tribunal calificador con voz pero sin voto". ES FALSO tal y como les demuestro en los documentos adjuntos que les aportó. En ellos se ve que ha participado en los tribunales como vocal e incluso como presidenta. En todos los tribunales en que participó estaba acompañada por alguno de los empleados públicos, que ahora han participado en el tribunal que la han valorado a ella y a un servidor.

3º) Pero lo más indignante llega cuando les responden que "a pesar de la titulación exigida para poder participar como miembros de tribunales en procesos en los que se seleccionan plazas de los actuales grupos A1 y A2 y de la limitación de personal con la titulación adecuada en el Ayuntamiento, Dña. M. J. S. L. no participa en ninguno de los mencionados, a excepción de lo que se refiere al proceso para la selección de una plaza de Educador Familiar con carácter de personal laboral fijo, en la que forma parte del Tribunal Calificador en calidad de vocal".... la educadora familiar elegida en este proceso Dña. C. V. V., ha sido la presidenta del Tribunal Calificador que juzgaba a M. J. S. y a mí. El propio Ayuntamiento reconoce una flagrante irregularidad, dado que de acuerdo con el art. 60 de la ley 7/2007 de 12 de abril "El personal de elección o de designación política, los funcionarios interinos y el personal eventual no podrán formar parte de los órganos de selección". La participación de Dña. M. J. S. L. en este tribunal vulnera las exigencias legalmente establecidas.

4º) No tiene sentido prestar atención a las notas conseguidas por los aspirantes ya que si bien antes de la oposición sabía que mi hándicap era la falta de puntuación a la hora del concurso. A posteriori he visto que se trataba de un proceso viciado desde su inicio, con un tribunal parcial, poco adecuado profesionalmente para la valoración de un proyecto de desarrollo local y preparado Ad hoc para adjudicar dicha plaza a Dña. M.J.S.L., como así ha sido.”

Á vista de lo anterior, desde esta Institución entendemos oportuno realizar las siguientes consideraciones:

Primero.- El autor de la queja indica que se produjo una “vulneración del principio constitucional de igualdad” (considerando 6 del recurso de reposición interpuesto ante el Ayuntamiento) por el hecho de que la convocatoria de la plaza referenciada se hizo mediante el sistema de “acceso libre” por concurso-oposición en vez de haberse empleado el procedimiento de la “consolidación de empleo temporal” mediante concurso-oposición. No parece posible compartir el criterio del autor de la queja en este punto ya que en sus alegaciones no se fundamenta de un modo consistente donde radica la presunta vulneración del principio de igualdad.

Ciertamente, las Administraciones Públicas podrán realizar convocatorias de consolidación de empleo temporal, al amparo de lo establecido en la disposición transitoria cuarta de la ley 7/2007, de 12 de abril, del estatuto básico del empleado público, en adelante EBEP. Los requisitos que se exigen son que los puestos convocados tengan carácter estructural, que estén dotados presupuestariamente y que se encuentren desempeñados interina o temporalmente con anterioridad al 1 de enero de 2005. Estas convocatorias, hay que recordarlo, también deberán ser respetuosas con los principios constitucionales de igualdad, mérito, capacidad y publicidad, aunque en las mismas se proceda a valorar, entre otros méritos, el tiempo de servicios prestado en las Administraciones Públicas así como la experiencia en los puestos objeto de la convocatoria.

Sin embargo, hay que recordar que la convocatoria de un proceso como el de “consolidación de empleo temporal” resulta discrecional, y no obligatoria, para la administración pública y puede optar, como ocurrió en el presente asunto, por convocar la plaza mediante un concurso oposición de carácter libre, sin que en esto se aprecie que exista una vulneración del principio de igualdad como indica el autor de la queja. Más bien al contrario, de querer abundar en esa senda lógica habría que argumentar que esta modalidad de convocatoria tiene la virtualidad de incrementar la apertura del proceso selectivo al reducir la ventaja que la normativa y la jurisprudencia le permiten disfrutar al empleado temporal en los procesos de consolidación, en tanto que la DT 4ª de la EBEP admite la valoración especial de la experiencia acumulada en el puesto de trabajo concreto que es objeto de la convocatoria.

De hecho, en la práctica de la administración local comparada en Galicia (a la que se refiere el autor de la queja en varias ocasiones para establecer puntos de contraste) resulta habitual que en los procesos de consolidación se emplee como referente que la valoración de los méritos o del nivel de experiencia suponga, con relación a las pruebas selectivas, como tope un 40% de la puntuación máxima alcanzable en la fase de oposición. Mediante el establecimiento de ese parámetro se da cumplimiento a lo señalado en el artículo 61.3 del EBEP, donde se dice que la experiencia “no determinará,

en ningún caso, por si misma el resultado del proceso selectivo”, y se atiende a una dilatada jurisprudencia que aquilata la misma idea (por todas, STC 281/1993).

Teniendo este escenario en mente, debemos reparar en que en las bases reguladoras del concurso oposición libre del ayuntamiento de Nigrán al que se refiere la queja se le concede un peso relativo a la valoración de la experiencia de los candidatos (en concreto, el 24% de la puntuación máxima alcanzable en la fase de oposición) que es sustancialmente inferior a la que se emplea de un modo habitual en muchos de los procesos de consolidación de empleo temporal que convocan los ayuntamientos gallegos. Por lo que parece difícil sustentar de un modo sólido la discriminación que alega el autor de la queja en este punto.

Por otra parte, el mero hecho de que se produzca una valoración de la experiencia profesional (en turno libre o de consolidación) tampoco puede ser considerado vulneratorio del principio de igualdad puesto que, como ha indicado el TC, “la valoración como mérito de la antigüedad o experiencia previa no puede estimarse, pues, como una medida desproporcionada, arbitraria o irrazonable (...) y, aunque efectivamente establece una desigualdad, ésta viene impuesta en atención a un interés público legítimo y no responde al propósito de excluir a nadie de la posibilidad efectiva de acceso a la función pública” (STC 106/2003) por lo que, como continúa afirmando el Alto Tribunal en otro pronunciamiento, “la experiencia es, desde luego, un mérito, y conferir relevancia a su disfrute no sólo no es contrario a la igualdad, sino que, en tanto que cualidad susceptible de justificar una diferencia de trato, se cohonesta perfectamente con el art. 14 de la Constitución y es condición de obligada relevancia en atención a criterios tales como los de eficacia en la prestación de servicios por parte de la Administración pública” (STC 27/1991).

Segundo.- EL autor de la queja cuestiona también la composición del tribunal evaluador de las pruebas, denunciando tanto la falta de competencia técnica de alguno de sus miembros como la ausencia de imparcialidad de los mismos. Respecto a la primera de las alegaciones conviene señalar que el Ayuntamiento no está legalmente obligado a incorporar en el tribunal evaluador a técnicos procedentes de otras administraciones que realicen funciones idénticas (agente de empleo y desarrollo local) a las de la plaza sometida a concurso. Ciertamente la administración local dispone de la facultad de hacerlo y, se opta por esa solución, coadyuva a reforzar la apariencia de imparcialidad y profesionalidad en la composición del órgano que exige el artículo 60 del EBEP; por lo que, sin duda, este proceder puede ser considerado como una buena práctica. Pero es importante subrayar que el escrupuloso cumplimiento del artículo 60 del EBEP no requiere de esta solución y que la elección del Ayuntamiento (conformar el tribunal con personal propio) resulta legítima.

En ese sentido es conveniente recordar que en la práctica se le ha dado un significado amplio al principio de profesionalidad. De este modo, en el artículo 19.2 de la Ley

30/1984, de 2 de agosto, de Medidas de Reforma de la Función Pública –que no ha sido derogado expresamente por el EBEP, puesto que la disposición derogatoria de este último afecta solos a los apartados 1 y 3 del artículo 19- ya se indicaba que “en ningún caso, y salvo las peculiaridades del personal docente e investigador, los órganos de selección podrán estar formados mayoritariamente por funcionarios pertenecientes al mismo Cuerpo que se ha de seleccionar”. Ciertamente este precepto, que continúa vigente, no tiene carácter de norma básica y el EBEP tampoco ha recogido una regla similar; pero su contenido resulta significativo para caracterizar cómo debemos entender el principio de profesionalidad de los miembros del órgano selectivo. Del mismo modo, en los *Criterios para la aplicación del EBEP en el ámbito de la Administración Local* que ha publicado el Ministerio de Administraciones Públicas para facilitar la interpretación de esta norma se explicita (en el criterio 2.1, que se refiere concretamente al artículo 60 del EBEP) que “la profesionalidad es exigible a todos y cada uno de los miembros del órgano, individualmente considerados, bien por los conocimientos profesionales que posean de la materia de que se trate o, por sus conocimientos específicos sobre selección” (cursiva añadida). Con esto se quiere decir que el dominio de técnicas y habilidades específicas para la selección de personal es requisito suficiente para que quede acreditada la profesionalidad exigida para la participación en un tribunal en el ámbito local sin que sea preciso, aunque si conveniente de un modo adicional como es obvio, que cada miembro atesore conocimientos profesionales específicos sobre la materia de la plaza. En consecuencia, por tanto, no puede estimarse la alegación realizada por el autor de la queja por relación a la ausencia de competencia técnica en los miembros del tribunal.

Por otra parte, tampoco se aprecia de modo claro la concurrencia de las causas de abstención previstas en el artículo 28 de la Ley 30/92 que permitirían afirmar taxativamente que el tribunal evaluador, o al menos algunos de sus miembros, carecía de imparcialidad. Ciertamente la acreditación de las causas invocables en este asunto concreto (bien “amistad íntima”, art. 28.2.c, o bien la existencia de una “relación de servicio”, art. 28.2.e) plantea problemas probatorios casi que insalvables. El mismo Tribunal Supremo ha dicho al respecto que «si bien es cierto que la amistad íntima es de difícil probanza, ya que su prueba directa es prácticamente imposible, no lo es menos que pueda ser inducida indirectamente de las circunstancias que se dan entre dos personas» (STS de 5-11-1986) y abundando en la cuestión la STSJ de Asturias de 7-11-1997 afirmó que la amistad tiene que acreditarse «al menos, por medio de una prueba indiciaria». Sin embargo, en la queja del autor no hay indicio algún que permita establecer la concurrencia de la causa del artículo 28.2.c. Por lo que se refiere a la causa de la relación de servicio, artículo 28.2.e, hay que recordar que resulta frecuente en procesos selectivos, sobre todo en los de consolidación de empleo temporal, que existan relaciones directas entre algún miembro del órgano calificador y alguno de los aspirantes que participa en las pruebas, por el hecho de que estos hayan coincidido desarrollando su actividad laboral en la misma unidad administrativa; sin embargo, la jurisprudencia ha indicado a este respecto que no existe relación de servicio entre trabajadores públicos, a efectos de abstención, dentro de la función pública (por toda vid. la ya citada STSJ de Asturias de 7-11-1997).

Tercero.- Al margen de las alegaciones relativas al proceso selectivo en el que tomó parte directamente, el autor de la queja hace constar también otras presuntas irregularidades que ha constatado que se produjeron en pruebas anteriores convocadas por el Ayuntamiento de Nigrán. Con particular énfasis subraya que D^a. M. J. S. L., mientras encadenaba varias prórrogas de su contrato de trabajo por obra o servicio y, por lo tanto, teniendo la condición de personal eventual, formó parte en calidad de vocal de un Tribunal Calificador para la selección de una plaza de Educador Familiar, que tenga carácter de personal laboral fijo.

El Ayuntamiento de Nigrán ha reconocido en su informe estos hechos, que desde esta Institución entendemos que son constitutivos de una clara irregularidad puesto que en el artículo 60 del EBEP se establece expresamente que "el personal de elección o de designación política, los funcionarios interinos y el personal eventual no podrán formar parte de los órganos de selección".

En virtud de todo lo dicho anteriormente, y en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, consideramos conveniente hacerle llegar la siguiente **recomendación**:

Que se adopten las medidas necesarias para garantizar que el personal interino y eventual no participa en procesos selectivos para plazas de personal funcionario o laboral fijo.

Respuesta del Ayuntamiento de Nigrán: recomendación aceptada.

10 Recomendación dirigida al Ayuntamiento de A Coruña, en fecha 23 de noviembre de 2012, debido a un expediente sancionador de tráfico (Q/2096/11).

En esta Institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de D. P.T.D.R. referente a la imposición de sanción tras denuncia formulada por aparcamiento indebido.

Solicitado un primer informe al Ayuntamiento, recibimos escrito con fecha de 9-11-12, acompañado del informe de la Jefa de Sección de Multas en el que consta que el agente actuante se ratifica en la denuncia en base a que, en las infracciones derivadas de estacionamientos tales como el producido en el expediente objeto de la queja, se comprueba tanto que las señales de prohibición estén correctamente colocadas como que el vehículo no se encuentre estacionado antes de las mismas.

Así, en este caso concreto, el agente afirma que la señalización era correcta, siendo abundantes y visibles las señales a ambos lados, afirmando además que "tal y como reconoce el conductor, estacionó con posterioridad a la colocación de las señales". Aquí

es preciso hacer un inciso por nuestra parte, pues no tenemos constancia de tal reconocimiento por parte del denunciado.

A continuación, el informe municipal menciona que la falta de contestación al escrito de descargos presentado por el denunciado, se debe “a la más que presumible acumulación de tareas propias de la masiva tramitación y gestión de expedientes de multas (más de 45.000 expedientes iniciados en el año 2011)”.

Con los datos mencionados, esta Institución estimó necesario requerir del Ayuntamiento informe complementario a fin de clarificar ciertas cuestiones, en concreto, con fecha de 7-07-12, se pide aclaraciones tanto sobre la hora y lugares concretos de la colocación de las señales de prohibición, como sobre la lista de los vehículos que se encontraban estacionados antes de producirse esta.

Tras repetidas reiteraciones instando el envío de tal información complementaria (12-07-12, 05-09-12 e 25-10-12), y tras comunicarnos vía telefónica para insistir en la remisión de la documentación pendiente, el día 2-11-12 recibimos un informe idéntico al ya remitido en el mes de mayo por parte del Ayuntamiento. Días después, con fecha de 9-11-12, el órgano municipal adjunta un nuevo documento cuyo contenido coincide en resumen con el ya enviado, y en el que no se menciona ninguno de los dos puntos requeridos en la solicitud de información complementaria.

A la vista de todo lo anterior, tenemos que hacer las siguientes consideraciones:

En primer lugar, y por lo que atañe a la cuestión material sobre la imposición de la sanción, y teniendo en cuenta la contradicción entre lo ratificado por el agente y lo alegado por el interesado, el tema clave a debatir recae sobre la conciliación entre el derecho a la presunción de inocencia recogido en el artículo 24.2 de la C.E. y la presunción de veracidad de la que gozan las denuncias efectuadas por los Agentes de la Autoridad, cuyo reconocimiento expreso en el caso de los agentes encargados de la vigilancia del tráfico, se encuentra en el artículo 76 de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial, el cual dispone que *«Las denuncias efectuadas por los agentes de la autoridad encargados de la vigilancia del tráfico harán fe, salvo prueba en contrario, respecto de los hechos denunciados, sin perjuicio del deber de aquellos de aportar todos los elementos probatorios que sean posibles sobre el hecho denunciado»*.

En este sentido, el Tribunal Constitucional y el Tribunal Supremo se han pronunciado expresamente sobre la materia manifestando que la presunción de veracidad no es *per se* contraria a la presunción de inocencia, pues no otorga a la denuncia una veracidad indiscutible y absoluta, ya que tal presunción tiene carácter de prueba de cargo y no impide la posibilidad de destruir a la misma a través de la práctica de pruebas en contrario.

De modo más específico, y siguiendo la doctrina de los tribunales mencionados, cabe decir que la presunción de veracidad de los agentes de la autoridad en materia de tráfico no constituye prueba suficiente para enervar la presunción de inocencia, pues es claro que los agentes deben aportar todos los elementos probatorios que sean posibles sobre el hecho denunciado, tal y como señala el artículo 76 de dicha Ley. Así, en aquellas infracciones que, atendida su naturaleza, sea razonablemente posible acreditarlas con pruebas distintas, la sola denuncia del agente no puede servir como medio probatorio suficiente si no son aportados otros elementos de cargo incriminadores de la conducta reprochada. No ocurre lo mismo en las infracciones de comisión instantánea (adelantos indebidos, no respetar un stop, etc), en las que resulta muy difícil aportar prueba distinta a la denuncia, por lo que debe actuar la presunción de certeza de la denuncia para evitar su impunidad.

Debe, pues, estarse a la naturaleza de la infracción denunciada, estando obligados los Agentes de la Autoridad, en el caso de infracciones no instantáneas, a proveerse de las pruebas que acrediten con suficiente certeza la materialización de la infracción, a fin de enervar la presunción de inocencia. En modo alguno, lo anterior significa que, a este tipo de denuncias, se les niegue el valor jurídico que le otorga la presunción de veracidad, sino, tan sólo, que no puede ser considerada como una prueba suficiente para motivar la instrucción de estos expedientes sancionadores, ya que, de lo contrario, se estaría trasladando al ciudadano no sólo la carga de reaccionar contra la denuncia, sino, también, la propia carga de prueba, exigiéndole acreditar la no comisión de la infracción. La sentencia del TC 76/1990, de 26 de abril ratifica que la Administración está obligada a respetar la presunción de inocencia del inculpado y, en su caso, destruirla con verdaderas pruebas de cargo, siempre que estén a su disposición.

Continuando con lo anterior, resulta relevante la Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, Sala de lo Contencioso-Administrativo, de 29 de marzo de 1996, en la que se recoge lo siguiente: *“según dispone el artículo 76 de la Ley de Tráfico, las denuncias efectuadas por los Agentes de la Autoridad encargados de la vigilancia del tráfico harán fe, salvo prueba en contrario, respecto de los hechos denunciados, sin perjuicio del deber de aquellos de aportar todos los elementos probatorios que sean posibles sobre el hecho denunciado”*». La denuncia determina, pues, la incoación del procedimiento sancionador y también es, a la vez, medio de prueba. Pero esto no quiere decir que en todos los casos la denuncia del agente constituya prueba plena. Existen infracciones en las cuales no es posible obtener otro medio probatorio diferente á denuncia. En estos casos debe bastar como prueba la declaración testifical o ratificación del agente. Pero hay infracciones, como las relativas a estacionamientos prohibidos, en que son perfectamente fáciles otras pruebas. En estos casos debe negarse el carácter de prueba plena la sola declaración testifical del agente». El mismo órgano jurisdiccional, mediante Sentencia de 7 de septiembre de 2000, vuelve a insistir en el mismo argumento.

De lo anterior se concluye que la presunción de veracidad de la que disfrutaban las denuncias efectuadas por los Agentes de tráfico, que no tiene carácter *iuris et de iure*, sino de *iuris tantum*, no exime a la Administración que ejerce la potestad sancionadora del deber inexcusable de proveerse de todos los elementos probatorios que sean razonablemente posibles sobre el hecho denunciado. En todos aquellos supuestos que, en razón de la naturaleza de la infracción denunciada, sea posible incorporar al expediente sancionador otros elementos probatorios diferentes a la presunción de veracidad por parte de los agentes actuantes -tales como fotografías, testigos, listas, etc.-, existe el inexcusable deber legal de aportarlos en la fase instructora, ya que, de lo contrario, la eventual resolución sancionadora adolecería de nulidad absoluta por falta de pruebas. El caso concreto objeto de la queja, se enmarca justo en tal supuesto. Solamente en los supuestos de infracciones instantáneas, fugaces, la presunción de certeza exime de incorporar, *ab initio*, otro tipo de pruebas.

En segundo lugar, en lo que atañe a la falta de respuesta por parte de la administración local a las alegaciones presentadas por el denunciado, y como cuestión formal surgida de la queja, debe hacerse mención a la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común que establece en el artículo 42 que “la Administración está obligada a dictar resolución expresa en todos los procedimientos y a notificarlos, cualquiera que sea su forma de iniciación.”

La institución del silencio administrativo negativo reconocida en artículo 43 de la misma disposición –a diferencia del silencio administrativo positivo, que tiene la consideración de verdadero acto administrativo finalizador del procedimiento- se configura por la ley exclusivamente como una garantía para la defensa judicial de sus derechos por parte de los interesados. Por lo tanto, la Administración no queda eximida de su obligación de resolver.

No hay que olvidar que el silencio administrativo es una práctica que genera en los ciudadanos una auténtica inseguridad jurídica e indefensión material que obliga a estos a acudir a la vía jurisdiccional para la resolución de sus conflictos, convirtiendo por ello, en inoperante, la vía administrativa. Por esta razón, es urgente y necesaria la supresión de esta práctica por los órganos de la administración pública en todos los niveles.

Por todo lo indicado anteriormente, se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacerle llegar al Ayuntamiento de A Coruña las siguientes **recomendaciones**:

Que se declare nula de pleno derecho la denuncia por aparcamiento indebido así como la devolución de las tasas abonadas por la retirada y almacenamiento de vehículo, al no aportar la administración otras pruebas incriminatorias de la infracción, teniendo la posibilidad de presentar otras evidencias del denunciado.

Que se adopten las medidas necesarias para dar cumplimiento a los deberes legales que se extraen del artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de diciembre, de Régimen Jurídico y Procedimiento Administrativo Común, dando respuesta a los escritos y solicitudes presentados por los administrados.

Respuesta del Ayuntamiento de A Coruña: aceptada pendiente de efectividad.

11. Sugerencia dirigida al Ayuntamiento de O Grove, en fecha 28 de diciembre de 2012, debido al proceso selectivo para la cobertura con carácter interino de una plaza de auxiliar administrativo (Q/2007/12).

En esta Institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de D. H. O. P., referente al proceso selectivo realizado para la cobertura con carácter interino de una plaza de auxiliar administrativo.

Solicitado informe al Ayuntamiento, con fecha 10-12-12, recibimos escrito en el que afirman que el procedimiento selectivo denunciado por el interesado se realizó con las garantías legales exigidas y que en el caso de no contestar en plazo un recurso administrativo, entra en liza la institución del silencio administrativo correspondiente, con lo que el solicitante, podría optar por la vía contenciosa-administrativa o bien por el recurso extraordinario de revisión en los casos tasados legalmente. Constatan además, que la plaza convocada se encuentra vacante desde enero del 2005, año en el que se jubiló el funcionario que la poseía en propiedad.

A la vista de lo expuesto en el informe remitido por el Ayuntamiento, y atendiendo a las alegaciones realizadas por el interesado en su escrito, es conveniente resaltar que son dos las materias planteadas en el caso concreto: una primera cuestión de fondo relativa a la supuesta irregularidad del proceso selectivo, y una segunda cuestión de forma referente a la falta de respuesta a los escritos presentados por el interesado en el Ayuntamiento.

Centrándonos en primer término en la cuestión de fondo de la queja, es preciso señalar antes de nada que, ciertamente, la cobertura de plazas de interinidad mediante la convocatoria de concurso, encuentra cobertura legal en nuestro marco jurídico. Sin embargo, también queda recogido en nuestra legislación que, el uso de este proceso selectivo y el recurso al personal interino, debe darse en supuestos excepcionales tasados legalmente y justificados en base a razones de necesidad y urgencia.

Dado que la “necesidad” y la “urgencia” son conceptos jurídicamente indeterminados, le corresponde a la Administración Pública, en virtud de su potestad organizativa, considerar cuando, efectivamente, concurren. Por “necesidad” deberá entenderse la falta de funcionarios de carrera en un momento determinado (circunstancia que puede venir

causada, bien por la existencia de vacantes no cubiertas por el procedimiento reglamentariamente establecido, o bien por incapacidad temporal, licencia, excedencia voluntaria, servicios especiales, permisos, maternidad, etc). Esto supone una situación de hecho ya preexistente o conocida por la propia Administración Pública, y que tendrá cierta duración en el tiempo. La “urgencia”, debe considerarse una necesidad perentoria, que no admite espera, un riesgo inminente de menoscabo del interés general, es decir, una necesidad inaplazable, imperiosa y apremiante, en la que solo acudiendo al nombramiento de funcionarios interinos puede la Administración solventarla.

Así, el propio artículo 10 de la Ley 7/2007 del estatuto básico del empleado público, especifica que solo está justificada la convocatoria de un puesto interino, por razones expresamente justificadas de necesidad y urgencia, cuando se da alguna de las siguientes circunstancias:

a) La existencia de plazas vacantes cuando no sea posible su cobertura por funcionario de carrera. Este, que es el supuesto tradicional, exige al menos la justificación de la urgencia, especialmente cuando la plaza permaneció vacante durante mucho tiempo y, de repente, su cobertura pasa a convertirse en apremiante.

b) La sustitución transitoria de los titulares.

c) La ejecución de programas de carácter temporal.

d) El exceso o acumulación de tareas por plazo máximo de seis meses, dentro de un período de doce meses. Aquí deben darse elementos imprescindibles de temporalidad e imprevisibilidad que justifiquen la incorporación de personal de refuerzo.

Dicho lo anterior, tan solo los apartados a) y d) podrían alegarse en el caso que nos atañe, que respeta a la aplicación del primero de ellos, las causas alegadas en la convocatoria (“para poder desarrollar trabajos inaplazables como la recaudación de tributos municipales, agravada por el comienzo de los períodos de vacaciones del personal de intervención”) no parecen justificar el uso de la circunstancia a), dado que desde el año 2005, estas tareas se tuvieron que venir realizando igualmente por el personal ya existente. Quizás por esto, podría pensarse que lo aplicable en este supuesto es la circunstancia del apartado d), pues la acumulación de tareas en el período vacacional podría conllevar la necesidad de reforzar la plantilla. Sin embargo, tal supuesto implica que la cobertura de la plaza no debe prolongarse por más de 6 meses, requisito que aquí no se cumple. A la vista de lo anterior, no parece que pueda justificarse la medida adoptada por el Ayuntamiento acudiendo a un puesto de interinidad y no de convocatoria ordinaria.

El rasgo característico de la figura del interino es la provisionalidad o transitoriedad de la relación de servicio, pues se trata de cubrir una necesidad temporal de la Administración, que debe solucionarse con la convocatoria y resolución del procedimiento para cubrir las plazas vacantes de funcionarios de carrera que deban desempeñar esas funciones o bien con la desaparición de esta necesidad y urgencia.

No podemos olvidar que el funcionario interino adolece de la falta de un elemento consustancial al régimen de la función pública, cual es la estabilidad en la condición de funcionario. Este elemento es garantía de la independencia y profesionalidad que la Constitución atribuye al régimen funcionarial, por ello el nombramiento de interinos no puede dejarse a la discreción de cada Administración Pública, y debe ceñirse tanto en sus supuestos como en su selección a las condiciones legalmente tasadas. De ahí que no pueda abusarse de esta figura, pues en aras de la supuesta agilidad en su selección, podría llegar a defraudar las estrictas garantías constitucionales de acceso al empleo público, singularizadas en los principios de igualdad, mérito, capacidad y publicidad. Tampoco debe prolongarse en el tiempo, pues se corre el riesgo de que surjan presiones para favorecer su estabilidad laboral forzando la legalidad a través de pruebas restringidas o valoración desproporcionada de los méritos que, incluidos en el marco de procesos de consolidación de empleo temporal o interino, pueden acabar en una quiebra discriminatoria de los principios de acceso al empleo público.

En cuanto a la segunda cuestión relativa al problema formal derivado de la falta de contestación por parte del Ayuntamiento a las solicitudes presentadas por el autor de la queja, es conveniente resaltar que las administraciones públicas, en las relaciones con los ciudadanos, deben encauzar el ejercicio de sus funciones mediante el procedimiento administrativo. La razón de ser de este modo de actuación administrativa responde a una doble finalidad: servir de garantía a los derechos de los administrados y, de otro modo, al propio interés público. La garantía de la existencia de trámites administrativos y de una respuesta efectiva al ciudadano deriva de la propia Constitución española.

Así, la obligación administrativa de cumplir escrupulosamente con las normas que rigen los procedimientos, cuidando al máximo de todos los trámites que constituyen el expediente, dimana directamente del mandato constitucional del artículo 103 de una Administración eficaz que sirve con objetividad a los intereses generales y que actúa con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho, sometimiento que se articula mediante la sujeción de la actuación pública al procedimiento administrativo establecido por la Ley. Debe recordarse que el principio de eficacia del ya mencionado artículo 103.1 de la Constitución española exige de las Administraciones Públicas que cumplan razonablemente las expectativas que la sociedad legítimamente le demanda, entre ellas, el deber de la Administración de resolver con prontitud las peticiones y reclamaciones que le presenten los particulares, ya que el conocimiento cabal por el administrado de la fundamentación de las resoluciones administrativas, constituye un presupuesto inexcusable para la adecuada defensa de sus derechos e intereses legítimos.

Dicho lo anterior, es precisamente la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común la encargada de dar efectividad a lo descrito en los párrafos anteriores al concretar en el artículo 42 que “la Administración está obligada a dictar resolución expresa en todos los procedimientos y a notificarlos, cualquiera que sea su forma de iniciación.”

La institución del silencio administrativo negativo reconocida en el artículo 43 de la misma disposición —a diferencia del silencio administrativo positivo, que tiene la consideración de verdadero acto administrativo finalizador del procedimiento— se configura por la ley exclusivamente como una garantía para la defensa judicial de sus derechos por parte de los interesados. Por lo tanto, la Administración no queda eximida de su obligación de resolver, y de hecho, en el caso de desestimación por falta de resolución expresa, no estará vinculada al sentido del silencio, tal y como señala expresamente el mismo artículo 43.

No hay que olvidar que el silencio administrativo es una práctica que genera en los ciudadanos una auténtica inseguridad jurídica e indefensión material que obliga a los ciudadanos a acudir a la vía jurisdiccional para la resolución de sus conflictos, convirtiendo por ello, en inoperante, la vía administrativa. Por esta razón, es urgente y necesaria la supresión de esta práctica por los órganos de la administración pública en todos los niveles.

Por todo lo indicado anteriormente, se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacerle llegar al Ayuntamiento de O Grove la siguiente **sugerencia**:

Que en el plazo más breve posible se proceda, bien a la convocatoria ordinaria de la plaza objeto de la queja para su cobertura por funcionario de carrera, o bien al cese del actual interino en el caso de no ser necesaria dicha cobertura.

Que se adopten las medidas necesarias por el Ayuntamiento para dar cumplimiento a los deberes legales que se extraen del artículo. 42 de la Ley 30/1992, de 26 de diciembre, de Régimen Jurídico y Procedimiento Administrativo Común, dando respuesta a los escritos y solicitudes presentados por los administrados.

Respuesta del Ayuntamiento de O Grove: sugerencia no aceptada

12. Recomendación dirigida a la Consellería de Sanidad debido a la concesión de una comisión de servicios (Q/1924/12).

En esta Institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de D^a A. G. L., referente a la concesión de una comisión de servicio en el Hospital Comarcal de Monforte de Lemos.

Solicitado un primer informe a la Consellería, recibimos este con fecha 03-09-12 en el que se mencionaba que en la cobertura de dos vacantes en el hospital de Monforte se había respetado la normativa vigente. Considerando preciso por parte de esta Institución, aclarar detalles tanto sobre la puntuación obtenida por cada uno de los solicitantes de la comisión de servicios como sobre los criterios legales aplicados en caso de empate en la puntuación alcanzada, de nuevo nos pusimos en contacto con usted requiriendo la documentación complementaria señalada.

Desde la secretaría general técnica del Sergas, se remite informe complementario en el que se especifican las puntuaciones alcanzadas por cada solicitante de la comisión de servicio, constatando que tres de las cuatro participantes en el proceso, alcanzan la misma puntuación (un punto cada una).

La comisión de valoración del centro señala que la dirección de recursos humanos aprobó el 5 de octubre de 2010 los criterios para la tramitación y concesión de comisiones de servicio para el caso de existir varios trabajadores interesados, siguiendo lo dispuesto en el Decreto 206/2005 que regula la movilidad por razones de servicio:

- a) Movilidad por razones de violencia de género.
- b) Movilidad por razones de salud del cónyuge con hijo o persona mayor a su cargo (se acreditara dicho estado de salud, así como el vínculo con la persona solicitante de la comisión de servicios).
- c) Movilidad en función de los criterios establecidos por la Ley 39/1999, en lo referente a la existencia de hijos menores de 12 años.
- d) En caso de empate, la distancia desde el centro de destino al domicilio familiar.
- e) Antigüedad en el servicio.

Concluyendo que en el caso que nos atañe resulta de aplicación lo dispuesto en los apartados d) y e) anteriores, sin embargo, la dirección del Hospital de Monforte de Léemelos excepciona el empleo de los criterios recogidos en las líneas anteriores al

considerar que "valorar aisladamente el criterio de la antigüedad parece contrario a las razones de salud del artículo 35. El período que distinguía a D^a. A. (15/06/2012 a 11/04/2012), de D^a. A.I. (desde el 24/03/2011) y a M. L. (desde el 24/03/2011), lo pasó totalmente en este centro en una comisión de servicios, pues cesó con las incorporaciones de la Oferta Pública de Empleo y el concurso de traslados. Por lo que se consideró que no constituiría criterio de desempate al disfrutar este período en una comisión de servicios cerca de su ámbito familiar. Por lo tanto a igual distancia y teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto para el criterio de la antigüedad, al existir sólo dos vacantes y 3 solicitudes se optó por conceder las comisiones a las dos personas que no disfrutarán una comisión de servicios en este centro, respetando criterios de igualdad".

Una vez evaluado el contenido del informe recibido de la administración, y valoradas las manifestaciones realizadas por la interesada, esta Institución estima necesario realizar las siguientes consideraciones:

En lo que atañe a la valoración de la dependencia reconocida a los progenitores, alegada por las solicitantes en el proceso de la comisión de servicio, y por las informaciones aportadas por la autora de la queja, cabe decir que la puntuación otorgada en el proceso debería tener en cuenta los distintos grados del nivel de dependencia certificado por el órgano competente. A mayor abundamiento, también parece lógico valorar y diferenciar aquellos supuestos en los que la aplicación del supuesto de convivencia con una persona mayor a cargo no se refiera sólo a uno de los progenitores, sino que tanto madre como padre se encuentren en situación de dependencia. Dicho esto, y por lo que respecta al caso que nos atañe, parece que la puntuación conseguida por la interesada debería haber sido superior a la del resto de solicitantes.

Además de lo señalado en el párrafo anterior, cabe resaltar que tanto los criterios establecidos en el Decreto 206/2005, que regula la movilidad por razones de servicio, como las directrices enviadas por la dirección de recursos humanos del Sergas, establecen que en el caso de existir varios trabajadores interesados en la concesión de una comisión de servicio, se aplicará como regla para el desempate la antigüedad en el servicio en caso de que la distancia desde el centro de destino al domicilio familiar sea la misma, especificándose además que esta antigüedad se tendrá en cuenta desde la toma de posesión.

Dicho lo anterior, la aplicación particular por parte de la dirección del Hospital de Monforte de Lemos de los criterios de antigüedad, no parece tener justificación dado que tales directrices tratan de objetivar los supuestos de concurrencia en las comisiones de servicios, evitando así posibles arbitrariedades dentro de la discrecionalidad que puede tener el propio centro en la resolución de la cobertura de estas plazas.

Así, si bien es cierto que la valoración de la dependencia de los dos progenitores a cargo, alegada por la interesada, puede quedar a discreción del centro, parece menos plausible

que un criterio objetivo como el de la antigüedad, también forme parte de la libre facultad del propio centro hospitalario para baremar la adjudicación de una comisión de servicio. En todo caso, el seguimiento de los criterios marcados con fecha de 5 de octubre de 2010, siguiendo el espíritu del Decreto 206/2005, no entra en colisión con la potestad de autoorganización de las Administraciones Públicas.

Pues bien, como conclusión de lo señalado, esta Institución, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, del 5 de junio, por la que se rige, le hace llegar a la Consellería de Sanidad la siguiente **recomendación**:

Que se proceda a la revisión de las puntuaciones otorgadas en la adjudicación de la comisión de servicio objeto de esta queja, de modo que se tengan en cuenta las circunstancias alegadas por la interesada tales como la convivencia con los progenitores siendo ambos dependientes, así como la antigüedad acreditada desde la toma de posesión.

Respuesta de la Consellería de Sanidad: Recomendación pendiente de respuesta

13. Sugerencia dirigida a la Vicepresidencia y Consellería de la Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia debido al límite de edad como requisito en las pruebas selectivas de acceso a los cuerpos de policía local de Galicia (Q/2527/12, 2580/12, Q/2663/12, Q/2700/12 y Q/2741/12).

En esta Institución se inició el expediente de queja como consecuencia del escrito de D. D. C.S., referente a la limitación de edad como requisito en las pruebas selectivas de acceso a los cuerpos de policía local de Galicia.

Solicitado informe a la Vicepresidencia y Consellería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia, con fecha 03-01-12, recibimos escrito de la Secretaría General Técnica en el que se pone de manifiesto que la normativa de coordinación de policías locales de Galicia, desarrollada por la Ley 4/2007, del 20 de abril, y el Decreto 243/2008, del 16 de octubre, es garante del derecho de acceso al empleo público de acuerdo con los principios constitucionales de igualdad, mérito y capacidad, sin que sea de observar la vulneración de los citados principios con fundamento en la existencia de una limitación por razón de edad, ya que esa limitación es general y no discrimina directa o indirectamente a ninguna persona al no existir diferencia de trato, y está establecida por ley de acuerdo con las facultades que al efecto se concretan en el Estatuto Básico del Empleado Público, como norma más inmediata de aplicación al caso.

A la vista de lo expuesto en el informe remitido por la Consellería, y atendiendo a la reivindicación planteada por el interesado en su escrito, nuestras consideraciones al respecto deben partir del análisis de si el límite de edad establecido en la normativa referenciada obedece a una causa razonable y objetiva que justifique su existencia. Así, la

posibilidad permitida por el propio artículo 56.1c) del Estatuto Básico del Empleado Público de utilizar la edad como límite para acceder a la función pública, pudiendo establecerse no solo una mínima sino también fijarse una máxima, debe estar en todo caso justificada desde el punto de vista de la igualdad para no vulnerar lo dispuesto en el artículo 14 de la Constitución española.

La aparente justificación que podría amparar la imposición del límite de edad cuestionado parece encontrarse en el hecho de que, por la naturaleza de las funciones a desempeñar en el cuerpo o escala de policías, los que se integren en los cuerpos de seguridad no superen una edad que les haga inadecuados para cumplir las obligaciones derivadas del cargo. Sin embargo, entendemos que con carácter general, los requisitos de idoneidad o las condiciones de los aspirantes para el acceso a la Policía Local, que deben asegurar que estos ostentan y reúnen los requisitos de aptitud técnica, física o profesional necesarios para uno idóneo desempeño de las funciones legalmente atribuidas, ya vienen establecidos en las pruebas físicas y médicas previstas en la convocatoria, de tal manera que los que las superen debe considerarse que está en condiciones físicas idóneas para poder prestar el servicio. De esta forma, el límite de edad no aportaría argumentos esenciales y determinantes que valoren la capacidad para realizar las tareas del puesto con las garantías debidas, ya que tal función se cumple con la superación de los ejercicios físicos obligatorios.

Reforzando el argumento anterior, tenemos que decir que es innegable y notorio, que hay personas con edades superiores al límite de edad establecido en la convocatoria objeto de la queja, que acreditan su participación en competiciones deportivas de alto nivel, en condiciones físicas incluso muy superiores a las que son ordinarias en personas más jóvenes. De esta forma, podría llegarse la situación de quedar excluidos de la convocatoria, por sobrepasar el límite de edad establecido, aspirantes que disponen de mejores condiciones físicas que los seleccionados, incumpléndose el principio constitucional de mérito y capacidad.

En la línea de la argumentación hasta aquí expuesta se encuentra la sentencia de la sala tercera del Tribunal Supremo de fecha 21 de marzo de 2011, que declara nulo el requisito de edad establecido para el ingreso en el Cuerpo Nacional de Policía. Además, es relevante el hecho de que en otros cuerpos como los de Bombero o los de la Escala Ejecutiva de los Mozos de Escuadra no existe esta limitación, y que en otras Comunidades Autónomas como Andalucía o Valencia están eliminando tal requisito.

Por último, tenemos que hacer mención al informe remitido por la propia Secretaría General Técnica de la Consellería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia con fecha de 29 de julio de 2011 en relación al expediente de queja A.4.Q/1350/11 relativo a la misma cuestión sobre la que versa la actual. En dicho informe, la Consellería declaraba que “debería analizarse la actual normativa autonómica de coordinación de las policías locales (...) por si procede su modificación. En función de eso, previo el dictamen

oportuno de la Asesoría Jurídica como también el parecer correspondiente de los órganos de representación del personal de policía local, se resolverá lo procedente”. Teniendo en cuenta lo anterior, parecería oportuno que por parte de la administración se hiciera mención al compromiso asumido en aquel momento, y a los motivos que justifiquen la no realización de la valoración que quedó pendiente, o en el caso de haberse hecho tal análisis, a las razones que expliquen la decisión de no proceder a la modificación de la normativa afectada.

Por todo lo indicado anteriormente, se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacerle llegar a la Consellería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia la siguiente **sugerencia**:

Que se adopten las medidas necesarias para proceder a la valoración de la posible modificación, o en su caso supresión, del límite máximo de edad establecido en el artículo 33 de la Ley 4/2007, del 20 de abril de Coordinación de Policías Locales de Galicia, y en el artículo 53 b) del Decreto 243/2008 del 16 de octubre, para poder participar en los procesos selectivos de acceso a los Cuerpos de Policía Local de Galicia.

Respuesta de la Vicepresidencia y Consellería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia: sugerencia pendiente de respuesta

14. Sugerencia dirigida al Ayuntamiento de Mos debido a la señalización de un paso de peatones y sanción de tráfico (Q/2560/12).

En esta Institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de D. J. C. V. C., referente a la señalización de un paso de peatones en el Ayuntamiento de Mos.

Solicitado informe al Ayuntamiento, recibimos comunicación con fecha de 08-01-13, en el que se señala que el pasado 25 de junio de 2012 fue denunciado por los agentes, el vehículo de la marca Ford, modelo Kuga, matrícula 2165-GDV, por estacionar sobre un paso de peatones. Una hora más tarde, el propietario del mismo se acercó a estos agentes para manifestarles que el paso de peatones se encuentra borroso por lo que considera nula tal denuncia.

Se recoge en el escrito del Ayuntamiento que, el Agente, informa al autor de la queja que los boletines de denuncia no se pueden anular una vez cubiertos, y que la denuncia se considera correcta pues, aunque es cierto que uno de los carriles circulación está borroso, se ve perfectamente y además existe señalización vertical en los dos carriles, justo a la altura del paso de peatones que informan de la presencia del mismo, habiendo también señales verticales que informan de la proximidad de tal paso de cebra. El agente le indicó el plazo para el abono de la sanción y la bonificación correspondiente así como de su derecho y plazo para recurrirla. Ante la insistencia por parte del afectado

de estado borroso del paso de peatones, el agente le recordó que si lo consideraba oportuno, realizara las alegaciones pertinentes, y que en el informe haría constar la situación de este paso de cebra.

Se reconoce así en el informe que el paso de peatones objeto de la denuncia, en el carril de circulación del margen izquierdo sentido Puxeiros-Rebullón, estaba borroso el día de los hechos y lo está actualmente. No obstante el carril del margen derecho se veía bien en su día y se ve bien actualmente. Además, tanto en el día de la denuncia como a día de hoy, existe señalización vertical que informa de la presencia de un paso de peatones en ambos sentidos de la circulación, así como señalización vertical indicando la cercanía de este paso.

A la vista del contenido del informe remitido por el Ayuntamiento y de las alegaciones realizadas por el interesado, tenemos que concluir que la denuncia es correcta al quedar constancia de las señalizaciones verticales existentes que avisan de la existencia de un paso de peatones, por lo que no puede cuestionarse la procedencia de la sanción impuesta. De este modo, no consideramos que exista actuación irregular por parte de la administración por lo que a la imposición de la sanción se refiere.

No obstante, el hecho de que una parte de la señalización horizontal del paso de cebra objeto de esta queja sea prácticamente imperceptible debida al desgaste de la pintura, puede generar equívocos y confusión tanto a conductores como a peatones, por lo que resulta aconsejable proceder a trazar con la pintura blanca correspondiente las líneas del lado de la calzada que actualmente se encuentran poco visibles.

Por todo lo indicado anteriormente, se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacerle llegar al Ayuntamiento de Mos la siguiente **sugerencia**:

Que se adopten las medidas necesarias por el Ayuntamiento para proceder a la reparación de la señalización horizontal del paso de peatones que se encuentra a la altura del núm. 1 de la Avda. do Rebullón.

Respuesta del Ayuntamiento de Mos: sugerencia pendiente de respuesta

15. Sugerencia dirigida a la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria debido a la reclamación del reconocimiento de trienios (Q/2333/12), y acumuladas.

En esta Institución se iniciaron varios expedientes de queja como consecuencia de los escritos de diversos interesados (correspondientes a los números de expedientes que constan en el encabezado) cuyas reclamaciones versan sobre el abono de los trienios

devengados con anterioridad a la entrada en vigor del Estatuto Básico del Empleado Público.

Debido a que todos los expedientes referenciados parten de los mismos hechos y que la respuesta de la Consellería sigue una línea argumental idéntica en todos ellos, consideramos oportuno remitir este único escrito resolviendo de forma conjunta la totalidad de las quejas sobre esta materia, incluidos aquellos de los que aún no hemos recibido de manera expresa el informe requerido (2571/12, 2623/12, 10/13, 43/13, 121/13 y 124/13), pero que al estimar que la exposición será similar a las ya obrantes en nuestro poder, damos por sobreentendido que seguirán los mismos argumentos.

Los mencionados escritos de la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria, fueron remitidos por la Secretaría General Técnica adjuntando un informe del Director General de Centros y Recursos Humanos que, en resumen, considera que no es procedente la reclamación de la autora de la queja debido a que existen actos firmes en derecho que no permiten que se pueda abonar a la interesada las retribuciones por el concepto de trienios durante el período anterior a la entrada en vigor del EBEP.

En el informe de la administración se recoge que la decisión inicial de la Consellería de desestimar las peticiones de pago de los trienios anteriores al EBEP resultaba en aquel momento razonable a la vista de las previsiones expresas de las normas jurídicas imperativas estatales de rango legal, pues las normas jurídicas exclusivas del Reino de España, hasta la promulgación del EBEP, impedían expresamente el pago de trienios al personal interino. Esta decisión estaba avalada por diversas sentencias, entre ellas varias de la Sala de lo Contencioso Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Galicia, que confirmaban tal decisión. No obstante, la contundencia sobre el asunto de la normativa citada y la generalidad del término de la normativa europea aplicable (anexo a la Directiva 1999/70 del Consejo, del 28 de junio de 1999) provocó que fueran dictadas sentencias diferentes en los diversos juzgados de lo contencioso administrativo ante los que se presentaron las demandas, aunque la propia Sala del TSX de lo Contencioso Administrativo se posicionó claramente en contra de ese abono. Dice la Consellería que, precisamente, la disparidad jurisprudencial sobre este asunto es relevante al ser muestra de que la cuestión no resultaba contundente, antes el contrario, era susceptible de interpretaciones variadas.

El cambio de criterio por parte de la Consellería y de la jurisprudencia seguida por el Tribunal Superior de Justicia de Galicia se produce a partir de la sentencia 2010/414 del Tribunal de Justicia de la Unión Europea (en adelante TJUE) del 22 de diciembre en los asuntos acumulados C-444/09 y C-456/09 que se manifiesta claramente a favor del cobro de trienios por el personal interino antes de la entrada en vigor del EBEP. Sentencia cuya doctrina asume la sentencia del 7 de abril de 2011 del Tribunal Supremo (en adelante TS), esta última dictada con ocasión de un recurso de unificación de la doctrina. Recuerda la Consellería que, en este punto, el artículo 98.1 de la LICA establece que las sentencias

dictadas al resolver el recurso de unificación de la doctrina *en ningún caso afectarán a las situaciones jurídicas creadas por las sentencias precedentes a la impugnada.*

Señala la administración autonómica que la tesis que finalmente prevaleció en esta materia resulta de una interpretación necesariamente técnica, no obvia, de un ordenamiento jurídico complejo, con normas estatales y europeas en conflicto, basadas en una tradición y terminología jurídica no siempre homogénea. Esa interpretación tiene en cuenta principios como la preponderancia del derecho europeo y la aplicación directa de una norma que inicialmente no tiene esa calidad (la directiva), en contra, precisamente, de lo expresa y claramente dispuesto por normas de rango legal del Reino de España; tesis además que se basa en un régimen jurídico europeo común para cualquier trabajador, cuando, tradicionalmente, en el Reino de España se distinguía entre el régimen laboral y el régimen funcionarial, tanto en el ámbito normativo como en el ámbito jurisprudencial.

Continúa la Consellería considerando que, el cambio de criterio mencionado supuso la estimación sólo de las reclamaciones o solicitudes que, por ser recientes (o posteriores) no hubieran sido objeto de ninguna resolución administrativa, y sobre las que no existiese sentencia judicial. Por el contrario, se inadmitieron las reclamaciones de otros empleados, como es el caso de los autores de las quejas, debido a que vieron confirmados jurisprudencialmente los actos administrativos en los que se desestimaba su pretensión de cobrar trienios antes de la entrada en vigor del EBEP y del dictado de sentencia por parte del TJUE. Esta inadmisión se basa en los efectos del acto firme, pues estos no resultan alterados por sentencias posteriores sobre hechos semejantes o incluso idénticos. Insiste la Consellería que respecto de estos afectados, existen actos firmes, de naturaleza administrativa y judicial, que desestiman su pretensión, actos que, por tanto, vinculan tanto a la persona interesada como a esa Administración.

De este modo, la Consellería argumenta que el principio de seguridad jurídica le obliga a ser coherente con sus propios actos y con las resoluciones judiciales, cuando resultan firmes. Y, aunque reconoce que las resoluciones judiciales sobre esta materia fueron dispares (lo que dio lugar a que algunos recurrentes obtuviesen sentencia judicial favorable y otros no), considera que esta es una situación que acontece en el ámbito de las relaciones jurídicas, y que en ocasiones incluso pueden resultar afectadas por tales sentencias dispares un número considerable de personas sin que la existencia de tales sentencias favorables a otras personas, sentencias coetáneas o posteriores, suponga automáticamente el reconocimiento del derecho a aquellos que tienen actos firmes en sentido contrario, máxime cuando estamos ante derechos con plazo de prescripción.

Finaliza el informe de la Consellería considerando que, en base a todo lo anterior, no puede apreciarse un tratamiento discriminatorio, sino que los actos administrativos se adoptaron en base a una interpretación razonable del derecho, tanto en lo que respecta al criterio de desestimar inicialmente las reclamaciones, como en el cambio de criterio

luego de la jurisprudencia del TJUE, y también de la inadmisión de nuevas reclamaciones sobre las que ya hubiera acto firme.

A la vista de lo expuesto en el informe remitido por la Consellería, y atendiendo a la reivindicación planteada por el interesado en su escrito, como punto de partida de nuestra reflexión, tenemos que hacer referencia al hecho de que, desde el año 1999 la directiva europea 99/70/CE contempla la aplicación del principio de igualdad en la remuneración de los trabajadores con contratos de duración determinada respecto de los trabajadores con contrato indefinido, principio corroborado por la sentencia del TJUE de 2010 ya citada, que imponen claramente la aplicación con efectos retroactivos del reconocimiento de trienios del personal interino, toda vez que, el artículo 2, párrafo 1º de la Directiva, estableció como fecha máxima de transposición el 10 de julio de 2001. Así, dado que el EBEP no entró en vigor hasta el 12 de mayo de 2007, reconociendo el tiempo de trabajo como de servicio a efectos de cómputo de trienio pero excluyendo el efecto retroactivo de la retribución de los trienios reconocidos, dicha sentencia del TJUE considera que el Estado está obligado a aplicar retroactivamente la norma comunitaria reconociendo así de una parte el efecto directo de la misma y de otra la conducta infractora del Estado, al que sanciona de forma indirecta por su demora en el cumplimiento de las obligaciones contraídas con el Derecho de la Unión.

Con tales argumentos, y admitiendo todas las partes implicadas el derecho de los funcionarios interinos al cobro de los trienios con efectos retroactivos desde la finalización del plazo de transposición de la Directiva (siempre respetando los plazos de prescripción), la cuestión clave en este asunto se centra en la situación evidentemente dispar que se suscita para los funcionarios afectados que, según el momento en el que hubieran interpuesto su reclamación, obtienen resoluciones contrarias.

En el análisis de este asunto, el Valedor quiere comenzar compartiendo las reflexiones incorporadas al informe de la Dirección General de Centros y Recursos Humanos de la Xunta en cuanto a las dificultades que presenta la aplicación de la normativa en el caso concreto y también en lo relativo al carácter complejo del asunto. Ciertamente, este caso no es fácil de resolver puesto que en él confluyen varios principios (eficacia directa de la norma comunitaria, cooperación leal del Estado para hacer efectivo el derecho comunitario, límites al alcance de la cosa juzgada, alcance de la responsabilidad patrimonial del Estado por incumplimiento de las normas comunitarias e, incluso, la eventual vulneración del principio de igualdad) cuya hermenéutica se encuentra en un proceso evolutivo inconcluso y al respecto de los cuales se ha pronunciado recientemente tanto la jurisprudencia comunitaria como la española. Por lo tanto, es cierto que el problema resulta, cuando menos, vidrioso. Pero esta Institución considera que existen fundamentos jurídicos más que suficientes para alcanzar una solución diferente a la propuesta por la Xunta de Galicia, dando pleno cumplimiento a las normas comunitarias y garantizando una tutela amplia (tal y como corresponde promover al Valedor) de los

derechos de los interesados en esta queja. En este sentido, entendemos preciso avanzar las siguientes líneas argumentales para realizar una reevaluación global del asunto.

I- Sobre las resoluciones administrativas confirmadas por sentencia judicial firme y el derecho comunitario. En primer término, y aun considerando –a pesar del enfoque adoptado por la Xunta de Galicia- que en esta cuestión no radica realmente el **núcleo??** del problema, debemos recordar que en la última década se ha abierto una brecha jurisprudencial por parte del TJUE en la *intangibilidad de la cosa juzgada* al haber sido admitido por este que, en determinadas circunstancias, cabe promover la revisión de las resoluciones administrativas y judiciales firmes dictadas por órganos nacionales que aplicaron erróneamente (o ignoraron) el derecho comunitario. Ciertamente, estas sentencias del Tribunal de Luxemburgo no buscan socavar el valor de la seguridad jurídica sobre el que se fundamenta el principio de cosa juzgada sino hacerlo armónico con los principios esenciales de la primacía y de la necesaria efectividad del derecho comunitario. Como ha indicado el TJUE, los Estados no pueden infraproteger el interés de la Unión Europea de garantizar que sus normas sustantivas son aplicadas correctamente (principio de efectividad) mediante una interpretación desmesurada del principio de seguridad jurídica (STJUE *Olimpiclub*, C-2/08, de 3 de septiembre de 2009). Aunque el TJUE no rechaza el valor inherente al principio de la seguridad jurídica ha promovido una jurisprudencia evolutiva –que no podemos considerar cerrada en la actualidad- en la que matiza el carácter monolítico e intocable del mismo.

Así, en la conocida STJUE en el asunto *Kühne & Heitz NV* (C-453/00, de 13 de enero de 2004) el Tribunal abre esta línea de argumento al reconocer la posibilidad de revisar, bajo ciertas condiciones, aquellas decisiones administrativas de órganos nacionales confirmadas por decisión judicial firme que fueron adoptadas en contradicción con el derecho comunitario. En pronunciamientos posteriores, el TJUE ha puesto nuevos escalones de esta doctrina en construcción en asuntos como *Kempter* (C-2/06, de 12 de febrero de 2008) en el que afirmó que una resolución administrativa firme contraria al derecho de la UE podría ser anulada aunque el interesado no hubiera alegado esa norma en el procedimiento interno, *Vereniging* (C-383/06, de 13 de marzo de 2008) en el que contempló la revisión de resoluciones administrativas firmes para recuperar fondos perdidos por abuso o negligencia de los beneficiarios, o el ya mencionado *Olimpiclub*. En definitiva, por lo tanto, resulta importante recordar la centralidad que tienen en el ámbito del derecho de la UE –como no podría ser de otro modo- tanto el principio de la seguridad jurídica como su corolario de la cosa juzgada por tribunales nacionales; sin embargo, conviene subrayar también que el TJUE ha dado pasos para matizar el alcance de estos principios en aquellos contextos en los que sean empleados por parte de los Estados como límite a la eficacia de las normas comunitarias.

II- El efecto directo vertical de la directiva y el deber del Estado de garantizar la plena efectividad de las normas comunitarias. En los asuntos que suscitan esta queja, el foco no debería trasladarse, en la opinión del Valedor, al instituto de la cosa juzgada sino que

debiera mantenerse sobre el efecto directo que tiene la norma comunitaria y sobre la inequívoca obligación que tiene el Estado a la hora de darle plena eficacia a los mandatos contenidos en ella. En la controversia dirimida por la Sala Segunda del TJUE en la sentencia 2010/414 de 22 de diciembre quedaron claras las siguientes cuestiones: a) la cláusula 4 del Acuerdo marco sobre trabajo con contrato de duración determinada que figura en el anexo de la Directiva 1999/70 y que establece que “no podrá tratarse a los trabajadores con un contrato de duración determinada de una forma menos favorable que a los trabajadores fijos comparables” tiene efecto directo, como el órgano judicial ya dijera anteriormente, como por ejemplo, en la sentencia *Del Cerro Alonso* (C-307/05 de 13 de diciembre de 2007); b) el Estado incumplió su deber de transponer la Directiva antes del 10 de julio de 2001, que era la fecha máxima establecida en el texto; c) y, por lo tanto, debe abonar a los trabajadores interinos o temporales, con los límites de la prescripción, los trienios perfeccionados desde esa fecha, y no desde la entrada en vigor (15 de mayo de 2007) del EBEP.

Los autores de las quejas solicitaron a la Administración el reconocimiento de trienios antes de la entrada en vigor del EBEP y lo hicieron apoyándose *expresamente* en el texto de la Directiva no transpuesta. Ni la Administración autonómica, ni los tribunales les dieron la razón. Sin embargo, ambas instancias deberían haberlo hecho. Es doctrina comúnmente aceptada que cuando una norma comunitaria tiene carácter preciso e incondicional (como ocurre con la cláusula 4 del Acuerdo marco que figura en el anexo de la Directiva 1999/70) esta puede ser invocada por un particular ante un tribunal nacional (aunque se trate de una Directiva, cuando ha transcurrido el plazo de transposición sin que esta se hubiese consumado, tal y como aconteció aquí) para que el órgano jurisdiccional la aplique íntegramente, absteniéndose de invocar cualquier disposición nacional que conduzca, en las circunstancias del litigio, a un resultado contrario al previsto en el derecho comunitario (STJUE *Marshall*, C-152/84 de 26 de febrero de 1986). Por lo tanto, conviene insistir en el hecho de que el poder legislativo del Estado incumplió de manera flagrante el Derecho comunitario, por no incorporar la Directiva en plazo. Sin embargo, el órgano administrativo también lo hizo ya que –a pesar de la justificación basada en la sujeción a la ley interna que esboza la Xunta en su Informe- está obligado a aplicar la directiva con efecto directo que alegan los autores de la queja y a inaplicar la norma interna contraria (cómo afirmó con rotundidad el TJUE en su importante sentencia *Constanzo*, C-103/88, sin que la Administración tenga que esperar a ser instada judicialmente a realizar esta operación); y, por último en nuestro caso, también el órgano judicial vulneró el derecho de la UE al rechazar aplicar la disposición de la norma comunitaria no transpuesta que invocan los particulares y despliega efecto directo. Desde la perspectiva que brinda este triple incumplimiento, parece difícil defender que tengan que ser los trabajadores que reclaman el ejercicio de un derecho que les reconoce una norma comunitaria los que deban resultar perjudicados por la actuación, contraria al derecho de la UE, que desarrollan tres poderes diferentes del Estado. Obviamente, el nivel de responsabilidad de las distintas instancias implicadas en el asunto no es idéntico ya que máxima responsabilidad –derivada de la no transposición en plazo de la directiva y de la consiguiente generación de un marco relativamente confuso de derecho aplicable-

resulta imputable sólo al Estado; pero no debemos olvidar que la jurisprudencia comunitaria también es contundente al afirmar que tanto los jueces como la Administración deben aplicar las directivas con efecto directo no transpuestas, como la de este caso, inaplicando el derecho interno con el que entren en contradicción.

III- La responsabilidad patrimonial del Estado por el incumplimiento del derecho comunitario. El propio TJUE hace referencia en la mencionada sentencia 2010/414 a la existencia de la responsabilidad del Estado por el incumplimiento de la normativa comunitaria. Concretamente, en el párrafo 87 indica que “dado que la cláusula 4, apartado 1, del Acuerdo marco (LCEur 1999, 1692/1) es incondicional y lo suficientemente precisa para poder ser invocada frente al Estado por los particulares ante un juez nacional, las demandantes en el litigio principal pueden alegar válidamente sus pretensiones de abono de los trienios a los que tienen derecho con carácter retroactivo, basándose directamente en las disposiciones de dicha cláusula. *No parece, pues, necesario, a primera vista, un recurso de indemnización basado en la Jurisprudencia del Tribunal de Justicia relativa a la responsabilidad de los Estados miembros por violación del Derecho de la Unión*” (la cursiva está añadida). Ciertamente, los beneficiarios de la sentencia 2010/414 y de la subsiguiente de la Sala 3 del TS de 7 de abril de 2011 obtuvieron el abono retroactivo de los trienios perfeccionados por virtud del efecto directo de la Directiva, por lo que no fue preciso abrir la vía de la reparación por incumplimiento. Pero para los autores de las quejas que nos ocupan –a los que tanto la administración como la judicatura les rechazaron su pretensión, impidiendo la aplicación de una norma comunitaria que primaba sobre lo derecho nacional y tenía efecto directo– la respuesta debe ser otra.

Como señalan estos ciudadanos en sus escritos, la negativa de la Xunta de Galicia a reconocerles un derecho que les pertenece los aboca a un largo periplo judicial, es decir, los conduce a la interposición del recurso de indemnización del que habla el TJUE. No parece necesario extenderse en el comentario de la conocida construcción jurisprudencial al respeto del principio de la responsabilidad patrimonial del Estado por incumplimiento del derecho comunitario que ha desarrollado el Tribunal de Luxemburgo desde la pionera sentencia de 19 de noviembre de 1991 en el asunto *Francovich* (C-6/90), y perfeccionado en múltiples decisiones posteriores entre las que cabe destacar las STJUE de 5 de marzo de 1996, *Brasserie du Pêcheur* y *Factortame* (asuntos C-46/93 y C-48/93) y de 30 de septiembre de 2003 *Köbler* (asunto C-224/01). En esta última, referida a la responsabilidad del Estado por las decisiones de órganos judiciales contrarias al derecho comunitario, se explicita que “él principio de responsabilidad de un Estado miembro por los daños causados a los particulares por las violaciones de Derecho comunitario que lee sean imputables es inherente al sistema del Tratado” y también se observa que “(...) la parte demandante de una acción de responsabilidad contra el Estado obtiene, sí se estiman sus pretensiones, la condena del Estado a reparar el daño sufrido, pero no necesariamente la anulación de la fuerza de cosa juzgada de la resolución judicial que haya causado el daño”; mientras que en *Factortame* ya se había afirmado que “él derecho

a reparación constituye el corolario necesario del efecto directo reconocido a las disposiciones comunitarias cuya infracción ha dado lugar al daño causado”. Pese a que en los procesos judiciales existe una ineludible margen de incertidumbre, en los asuntos de los que traen causa las quejas interpuestas ante esta Institución se aprecian fundamentos jurídicos suficientes para sustentar un recurso de responsabilidad por parte de los autores que, todo hay que decirlo, no podrían eventualmente dirigir contra la Xunta sino contra la Administración General del Estado al ser esta la única responsable de la no transposición en plazo de la directiva.

IV- *El principio de cooperación leal*. El recurso a la acción de responsabilidad, sin embargo, no parece ser la solución idónea para este asunto ya que impone a los autores de la queja unos costes excesivos para conseguir una indemnización que subsane el no reconocimiento, en tiempo y forma, de su derecho; como dicen nos sus escritos “es difícil comprender, como en una misma situación un compañero está cobrando las cantidades que le correspondían, mientras que a otro, no se le abonan, abocándolo a aceptar esa situación discriminatoria o de nuevo a un procedimiento judicial largo y costoso”. Por este motivo, consideramos que la función del Valedor pasa por instar la actuación positiva de la Administración cuando, como en este caso, parece oportuna. En ese sentido, debemos recordar que el alcance de las obligaciones de los Estados a la hora de garantizar la aplicación del derecho comunitario afecta a todos los poderes de este puesto que, como ha establecido la jurisprudencia, no sólo los jueces sino también la Administración debe aplicarlo íntegramente, tutelando los derechos que este le concede a los particulares. La Administración, por tanto, tiene que adoptar todas las medidas necesarias para garantizar la eficacia de la directiva, también por relación a la particular situación de los autores de la queja. El propio artículo 4.3 del TUE insiste en la importancia de este *principio de cooperación leal* al afirmar que “los Estados miembros adoptarán todas las medidas generales o particulares apropiadas para asegurar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de los Tratados o resultantes de los actos de las instituciones de la Unión”. Desde esa perspectiva, consideramos que no existen obstáculos jurídicos para que la Administración autorice el abono retroactivo de los trienios a los trabajadores autonómicos que se encuentren en la situación descrita por los autores de las quejas. El principio de cooperación leal y la garantía de la efectividad de las normas comunitarias deberían conducir a esta solución que, habida cuenta el reducido número de afectados y los plazos de prescripción vigentes, tampoco resultaría onerosa en estos momentos de ineludible ajuste presupuestario.

V- *El derecho a la igualdad y la situación de los autores de la queja*. Por último, debemos insistir desde la perspectiva constitucional en el hecho de que privar a los autores de la queja de este derecho genera una situación objetiva de discriminación respecto a los interinos y contratados temporales que, por no haber reclamado antes de la entrada en vigor del EBEP, pueden ahora exigir retroactivamente sus trienios. Aunque pueda ser argumentado -con un enfoque no compartido por esta Institución- que las consecuencias jurídicas de la cosa juzgada pueden privar a los interesados de reclamar directamente el

reconocimiento con efectos retroactivos de los trienios, lo cierto es que esto no le impide a la Administración se acerque al asunto desde la óptica de dar cumplimiento pleno a la norma comunitaria, de la defender la justicia material y de tutelar el derecho a la igualdad.

En este último sentido, consideramos de aplicación al asunto la importante doctrina establecida en la Sentencia del Tribunal Constitucional 307/2006, de 23 de Octubre. Rec. Amparo 806/04, sobre el alcance del derecho fundamental a la igualdad, en la que se recoge que no es aceptable que una administración extienda los efectos beneficios de una doctrina jurisprudencial, dejando fuera a los que habían visto rechazada previamente su pretensión por sentencia firme, toda vez que la cosa juzgada no es justificación suficiente para una diferencia de trato ante la Ley. Es decir, un supuesto semejante al analizado en estas quejas. Como ha dicho el TC “en el presente caso no se aprecia la existencia de una justificación objetiva y razonable, resultando por el contrario arbitraria la razón opuesta por el INSS para denegar la revisión de la pensión. En efecto, *el instituto de la cosa juzgada no puede ser justificación para que la Administración depare un peor tratamiento a pensionistas que se encuentran en idéntica situación y que se verían perjudicados por el único hecho de haber acudido a los órganos jurisdiccionales para obtener el reconocimiento de su derecho. Lo que está en tela de juicio en el caso de autos es el derecho fundamental a la igualdad ante la ley (art. 14 CE)* y frente a ello no puede oponer el INSS que la base reguladora de determinadas pensiones hubiera sido declarada en sentencia judicial firme, de la misma manera que no ha opuesto en el caso de las restantes el que su base reguladora hubiera quedado establecida por una resolución administrativa, pese a ser la misma igualmente firme al haber sido consentida y no recurrida o, incluso, al haber sido recurrida y desestimado el recurso en sede jurisdiccional. Porque lo que se discute no es si el INSS tenía o no la obligación de revisar el conjunto de las pensiones de invalidez permanente reconocidas mediante la aplicación de un nuevo criterio de cálculo derivado de un cambio jurisprudencial, ni los límites que respecto a tal eventual obligación pudieran derivarse del efecto de cosa juzgada, sino la cuestión más precisa y relevante desde la perspectiva constitucional de si, habiendo decidido el INSS revisar tales pensiones, puede excluir de la revisión únicamente a aquellos pensionistas que obtuvieron su pensión como consecuencia de una resolución judicial. Y la respuesta ha de ser negativa, al ocasionarse con tal exclusión una desigualdad en el tratamiento de ciudadanos en idéntica situación que carece de justificación objetiva y razonable y que eres, por ello, contraria al derecho a la igualdad reconocido en el art. 14 CE”.

Por todo lo indicado en los párrafos precedentes, se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacerle llegar a la Consellería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia la siguiente **sugerencia**:

Que se adopten las medidas necesarias para proceder al reconocimiento de efectos retributivos de los trienios prestados con anterioridad a la entrada en vigor de la Ley 7/2007, de 12 de abril, por la que se aprobó el Estatuto Básico del Empleado Público, con los límites y plazos de prescripción que marca la Ley, al personal de la administración pública que habiendo reclamado tales cantidades, hubieran obtenido una sentencia desfavorable firme previa al cambio de criterio adoptado por la Consellería.

Respuesta de la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria:
sugerencia pendiente de respuesta

V. CONSIDERACIONES FINALES

La difícil situación socioeconómica actual ha incidido, sin duda y como es lógico, en la actividad supervisora de esta Institución durante el año 2012. Y es precisamente por la causa que motiva una buena parte de las quejas recibida, por lo que el Valedor do Pobo debe trasladar al ciudadano su esfuerzo y empeño en ser tutor y garante de los derechos fundamentales y de las libertades públicas reconocidos en la Constitución española.

Por lo dicho en el párrafo anterior, en este ejercicio se ha intensificado la labor de control de la actuación de los órganos administrativos aún cuando no exista una actuación administrativa previa, de forma que ha sido escaso el número de quejas inadmitidas por tal razón, siendo destacable la agilidad de la intervención que se deriva de tal sistemática.

En otro orden de cosas, resulta llamativo el hecho de que en numerosas quejas, la Administración da una respuesta satisfactoria al ciudadano en el momento en el que recibe la notificación de inicio de expediente por parte del Valedor do Pobo, y que hasta ese momento, aduciendo dilaciones burocráticas no había procedido a dar la correspondiente solución al problema planteado. Somos conscientes, que con la exigencia de los informes pertinentes a los órganos competentes, la reacción de la administración resulta fructífera, no porque se constate la razón del lado del ciudadano sino porque en numerosas ocasiones, la mera respuesta administrativa es el objeto mismo de la reclamación.

En la misma línea del punto anterior, queremos destacar el uso abusivo por parte de la Administración de la figura del silencio administrativo. Así, llama la atención el elevado número de quejas que, sin entrar en el fondo del asunto, lo que denuncian realmente es la falta de respuesta a los escritos presentados ante el órgano administrativo correspondiente. Por este motivo, se ha intensificado la labor de esta Institución al recomendar en diversas ocasiones a los entes públicos a dictar y notificar resolución expresa en todos los procedimientos, evitando dilaciones de los procedimientos, situaciones de indefensión y costes judiciales innecesarios.

Por último, comentar que los principios de transparencia, mérito y capacidad han sido los más invocados por parte de los autores de las quejas a lo largo de este ejercicio, provocando una tarea de supervisión de todo tipo de procesos, más cuando la situación actual provoca que numerosos ciudadanos busquen su participación en procedimientos no sólo de acceso a la función pública sino en trámites internos que supongan en ambos casos la mejora de sus condiciones sociolaborales.

AREA DE URBANISMO Y VIVIENDA

I. INTRODUCCIÓN

El contenido de esta área afecta a dos ámbitos materiales tan próximos entre sí como el urbanismo y la vivienda. En el propio texto constitucional se vinculan ambas materias al indicarse expresamente en el artículo 47 que: *“Todos los españoles tienen derecho a disfrutar de una vivienda digna y adecuada. Los poderes públicos promoverán las condiciones necesarias y establecerán las normas pertinentes para hacer efectivo este derecho, regulando la utilización del suelo de acuerdo con el interés general para impedir la especulación. La comunidad participará en las plusvalías que genere la acción urbanística de los entes públicos.”*

A este respecto, en lo que se refiere a la materia del urbanismo debemos subrayar que la mayoría de las quejas que llegan a esta oficina del Valedor do Pobo se refieren a la materia de disciplina urbanística. En otros campos del urbanismo, como sería el caso de la planificación y gestión urbanística, se recibe un número mucho menor de reclamaciones. Así, apenas recibimos quejas que afecten a la gestión urbanística y en las que tratan de planificación urbanística, dada la amplia discrecionalidad en la que se desenvuelve esta potestad administrativa, nuestra intervención tiene que ser necesariamente más limitada que en materia de disciplina urbanística.

En lo que se refiere a la materia de vivienda, nos parece oportuno hacer algunas consideraciones generales sobre la vivienda, en la medida en que constituye uno de los motivos principales de preocupación de las familias, máxime en una coyuntura económica como la actual. A este respecto, el derecho a disfrutar de una vivienda digna y adecuada constituye una necesidad básica de las personas. La vivienda es un bien indispensable para las personas a fin de garantizar la libertad e igualdad de un modo real y efectivo. Es cierto que no constituye un derecho pleno en tanto que un ciudadano no puede exigir a las administraciones públicas que ineludiblemente le faciliten una vivienda, sería más bien un derecho de índole prestacional, y que por lo tanto exige una actuación positiva de los poderes públicos dirigida a remover los obstáculos para garantizar una vivienda digna y adecuada a quien la necesita y no puede obtenerla razonablemente por otros medios.

En la realidad social actual, uno de los efectos más graves y evidentes de la crisis económica se refleja en la existencia de un buen número de familias que o bien no disponen de alojamiento, o bien el que tienen no reúne las condiciones elementales para una mínima autonomía e independencia. Por otro lado, también debe subrayarse que para muchos de aquellos que disfrutaban de una vivienda adecuada, la carga financiera que soportan es demasiado considerable en relación con los ingresos que perciben. Esta circunstancia constituye una de las peores herencias de la burbuja inmobiliaria, ligada a unos precios exorbitantes de la vivienda surgidos de unos tipos de interés comparativamente muy bajos en relación con épocas anteriores y con larguísimos períodos de amortización. Esta situación insostenible en el marco de la crisis financiera y de empleo conduce inexorablemente a otro problema al que nos referiremos más

ampliamente en esta área que es la gravísima emergencia social ligada a los desahucios de viviendas habituales de deudores hipotecarios que no pueden hacer frente al pago de las cuotas.

En relación con nuestro ámbito de actuaciones en materia de vivienda, debemos precisar que se concreta casi exclusivamente en la problemática relacionada con las viviendas acogidas a algún régimen de protección pública, de manera que en relación con las viviendas privadas o de mercado libre sólo muy tangencialmente podemos intervenir, salvo en aquellos casos y aspectos en los que estén sometidas a alguna normativa de naturaleza administrativa.

Finalmente, mención especial merece en 2012 la iniciativa de esta oficina del Valedor do Pobo de iniciar una actuación de oficio en relación con el gravísimo problema de los desahucios de su vivienda habitual de aquellas familias que no han podido hacer frente al pago del préstamo hipotecario. En este sentido, por parte de esta institución nos hemos reunido en nuestra sede con colectivos sociales que se han implicado en este problema y a través de los mismos hemos contactado con los propios afectados para ofrecer nuestra mediación o intervención informal para tratar de resolver el problema de la amenaza de privación inmediata de su vivienda habitual.

De un modo sumario, podemos hacer un recorrido por las características de las quejas recibidas sobre vivienda - 80 quejas, del total de 187, que corresponden al área - y destacaríamos, como viene siendo habitual en los últimos años, las ayudas al alquiler de viviendas como una de las materias en las que más inciden (30 quejas). Estas quejas se distribuyen entre las englobadas en el Programa de la Renta Básica de Emancipación (25), y en mucha menor medida en el Programa Aluga (5). También es relevante el número de quejas que recibimos en esta oficina del Valedor do Pobo referidas a las ayudas públicas para adquisición o rehabilitación de viviendas (11), bien por retrasos producidos en su tramitación o bien por la supresión de estas ayudas. Por otra parte, y como viene ocurriendo todos los años, otra materia en la que inciden las quejas se refiere a los defectos o deficiencias en las viviendas tanto de promoción pública como de protección autonómica (11).

En lo que se refiere a los **cambios normativos operados en 2012** podemos subrayar que no hubo ninguna modificación sustantiva en materia urbanística, aunque si se ha producido una importante novedad en materia de vivienda con la aprobación de la nueva **Ley 8/2012, de 29 de junio, de vivienda de Galicia**. Con la nueva Ley se trata de crear un marco estable y simplificado que les permita, especialmente a las personas consumidoras y usuarias de las viviendas, disponer de una norma de referencia que les otorgue seguridad jurídica y garantía de calidad. Esta ley pretende ser un auténtico código en la materia, y se divide en cuatro títulos: de la vivienda en general; de las viviendas protegidas y de otras actuaciones protegidas; de la expropiación en materia de vivienda; y por último, de la inspección y del régimen sancionador en materia de vivienda.

Una de las novedades normativas de la Ley es la implantación y regulación de un registro de promotores, tratándose de fomentar con esta medida la calidad de la construcción. Por otra parte, se regulan también las fianzas, como desarrollo de lo previsto en la disposición adicional tercera de la Ley 29/1994, de arrendamientos urbanos. También se ocupa la nueva Ley de dos documentos fundamentales a los que se trata de dotar de la máxima eficacia, como son la licencia de primera ocupación y la declaración de obra nueva.

El Título más amplio es el dedicado a la vivienda sometida a protección pública, tendiéndose en este terreno a eludir la intrincada terminología anterior y la normativa excesivamente regulamentista. Entre las cuestiones relativas a la adjudicación de las viviendas protegidas, se regula especialmente el Registro Único de Demandantes de Vivienda de la Comunidad Autónoma de Galicia. En cuanto a las “Otras actuaciones protegidas en materia de vivienda”, se regula la adquisición protegida de viviendas, el arrendamiento, los alojamientos protegidos y la rehabilitación de viviendas.

Finalmente, en lo que se refiere al régimen sancionador se pretende adecuar el importe de las sanciones a las circunstancias económicas de las personas infractoras, intentándose ajustar la cuantía de las sanciones establecidas al nivel determinado de ingresos que se exigió para el acceso a la vivienda.

En la nueva Ley de vivienda se incluyen también modificaciones de la Ley 9/2002 de ordenación urbanística y de protección del medio rural de Galicia, referidas a las reservas de suelo para vivienda protegida, que posibilitan, con base a lo establecido en el artículo 10 del Real decreto legislativo 2/2008, do 20 de junio, por el que se aprueba el Texto refundido de la Ley del suelo, que los planes generales fundamenten la reserva de suelo para viviendas protegidas en la demanda real existente de estas que esté acreditada en el Registro Único de Demandantes de Vivienda de la Comunidad Autónoma de Galicia, tanto en el porcentaje de la reserva como en la tipología de las viviendas protegidas que deben constituir.

En cuanto a **las perspectivas de futuro que serían deseables** para los ámbitos en los que inciden las quejas clasificadas en esta área es preciso distinguir entre la materia de urbanismo y la de vivienda.

En lo que se refiere al urbanismo debemos destacar la circunstancia de que la mayoría de las quejas recibidas se refieren a la disciplina urbanística, reflejando casi todas ellas una notable lentitud de las administraciones competentes -tanto la administración autonómica como los ayuntamientos- en la reacción ante las infracciones urbanísticas. Esta falta de eficacia en el control de la legalidad urbanística se pone de manifiesto en las distintas etapas en las que debe intervenir la administración, desde la fase de la

inspección urbanística hasta la reposición de la legalidad urbanística, con las dificultades habituales para ejecutar las órdenes de demolición de las obras ilegales.

En este sentido, entendemos que debería intensificarse la **función de inspección urbanística**, pues además del efecto disuasorio que tendría para eventuales infractores consideramos que tendría otros efectos notablemente positivos. De una parte, supondría un considerable ahorro en el coste burocrático que tendría que soportar la administración actuante, en tanto que una obra ilegal abortada en su etapa inicial y por lo tanto de escasa entidad, implicaría la tramitación de un procedimiento menos complejo que el que requeriría una obra en un estadio avanzado de construcción, que es el escenario habitual cuando fracasan los mecanismos de inspección. Por otra parte, con un adecuado funcionamiento de los servicios de inspección sería más fácil la restauración del orden urbanístico alterado con la obra ilegal, que constituye el objetivo principal - además de la sanción al infractor - que debe perseguir la administración actuante, y por lo tanto la sociedad cuyos intereses generales representa.

En la misma línea de evitar la consolidación de las infracciones urbanísticas consideramos que otro aspecto que debería mejorarse es el de dotar de mayor efectividad a las **medidas cautelares** que se prevén en la legislación urbanística para el caso de que se acuerde la apertura de un expediente de reposición de la legalidad urbanística. En muchos casos estas medidas se adoptan formalmente por los ayuntamientos pero no son plenamente efectivas, de modo que el interesado suele burlarlas y continuar con las obras a pesar de la paralización ordenada por la administración actuante. Todo ello redundaría en una consolidación de la infracción con enormes dificultades prácticas para la restauración de la legalidad urbanística.

Por otra parte, en cuanto a la ejecución de las medidas de restauración o reposición de la legalidad urbanística sería también deseable que con la mayor celeridad posible, en cuanto se compruebe que el interesado no procede a la ejecución directa, se adopten por la administración actuante las oportunas **medidas de ejecución forzosa**. A este respecto, deben mencionarse en particular las multas coercitivas, que deberán imponerse puntualmente y también realizarse el cobro de manera eficaz, para que realmente puedan compeler al interesado a cumplir con la orden de demolición. También se debería acudir a la ejecución subsidiaria por la administración en aquellos casos en los que por alguna razón no debiera demorarse mucho la restauración de la legalidad urbanística.

En la materia de **vivienda**, que es la otra subárea en la que se encuadran las quejas clasificadas en esta área, son más variados los temas de incidencia de las quejas. En los últimos años han llegado a esta oficina del Valedor do Pobo un considerable número de quejas que afectaban a las **ayudas al alquiler de vivienda privada**, y que se referían al Programa Aluga de la Administración autonómica (anteriormente denominado Programa de Vivenda en Aluguer y Bolsa de Aluguer) y al Programa de la Renta Básica de Emancipación (gestionado conjuntamente por la Administración central y la autonómica).

Sin embargo, sobre esta materia debe subrayarse que actualmente ha sido suprimido el último de estos programas, manteniéndose únicamente de forma transitoria para las ayudas concedidas o en tramitación, y en este sentido hemos recibido en esta institución quejas solamente respecto de los retrasos del Ministerio de Fomento en el pago de estas ayudas, por lo que tuvimos que remitir estas quejas al Defensor del Pueblo. En cuanto al Programa Aluga, puede subrayarse que por una Resolución del Instituto Gallego da Vivienda y Suelo del 17 de enero de 2012 se acuerda cerrar el plazo de presentación de solicitudes de incorporación de viviendas al Programa Aluga, aludiéndose expresamente a que en esta situación económica y en el contexto del actual escenario presupuestario, se hace imprescindible adoptar medidas dirigidas a frenar la acumulación y a reducir el excedente de viviendas ofertadas en el Programa Aluga con el fin de ajustarlo a los objetivos reales que se pueden alcanzar en el actual marco presupuestario. En este sentido, puede también señalarse que en 2012 se han recibido un escaso número de quejas referidas al Programa Aluga.

Desde otra perspectiva, debemos aludir también a que en 2012 han seguido recibándose quejas sobre **defectos o deficiencias de construcción en viviendas** que cuentan con algún tipo de ayudas públicas, tanto en lo que se refiere a las viviendas de promoción pública como en las viviendas de protección autonómica. En esta misma materia de vivienda también pueden destacarse las quejas sobre la **supresión o falta de convocatoria de varias ayudas públicas**, como es el caso de las ayudas que existían para la rehabilitación de viviendas en el ámbito rural que contaban con la denominada cédula de rehabilitación de calidad, o de las ayudas de subsidiación del préstamo para la adquisición de vivienda protegida.

Por otra parte, un tema que ha sido objeto de especial dedicación por esta oficina del Valedor do Pobo se refiere al grave problema de los **desahucios de la vivienda habitual de los deudores hipotecarios**. En este sentido, es cierto que este tipo de conflictos, por afectar a una relación jurídico privada o por hallarse sometidos a un procedimiento judicial, quedarían fuera del ámbito de competencias de esta institución del Valedor do Pobo. Sin embargo, no es menos cierto que el Valedor no puede permanecer ajeno a esta situación, dada la honda gravedad de este problema que afecta actualmente a un buen número de familias y sobre un bien como es el hogar familiar que constituye una de las bases fundamentales para la libertad, dignidad y autonomía de las personas. Además, no debe olvidarse a este respecto que las personas que se encuentran en esta situación, en un momento de grave crisis económica como el actual, ya han perdido antes otros bienes fundamentales como es el propio trabajo, por lo que su vivienda constituye por decirlo así el último reducto que ampara a la familia.

A este respecto, y como hemos de exponer más ampliamente en otro apartado de esta área, la intervención de esta institución en este caso ha consistido en labores de mediación al ponerse en contacto con las entidades bancarias y también ante las Administraciones con competencias en aspectos que confluyen en este problema, como

es el caso del IGVS o los servicios sociales de Ayuntamientos. Como diremos más abajo, algunas entidades bancarias fueron reticentes a colaborar con esta institución, lo que merece un explícito reproche en este Informe.

En relación con este problema, es imprescindible que tanto las diferentes instituciones como las administraciones públicas y las propias entidades financieras, que no en vano han contado con cuantiosas ayudas públicas para evitar su colapso, aporten propuestas que ayuden a paliar la situación que viven muchas familias, que como consecuencia de la crisis, han perdido sus hogares, y por lo tanto quedan en grave riesgo de exclusión social.

II. DATOS CUANTITATIVOS

El número de quejas correspondientes al área de Urbanismo y Vivienda en el año 2012 fue de 187, a las que se dio el curso que se describe a continuación:

Iniciadas	187	
Admitidas	135	72 %
No Admitidas	25	13 %
Remitidas al Defensor del Pueblo	27	15 %

La situación de las quejas admitidas a trámite es la siguiente:

Concluidas	59	44 %
En trámite	76	56 %

A lo largo de este año también han sido objeto de trámite diversas quejas presentadas en años anteriores:

Año de presentación	En trámite a 31-12-2011	Reabiertas	Total	Resueltas	En trámite a 31-12-2012
2009	1	0	1	1	0

2010	6	1	7	7	0
2011	33	0	33	29	4

III. ACTIVIDAD DE SUPERVISIÓN

En este apartado haremos especial referencia a los diferentes ámbitos temáticos dentro de cada una de las dos grandes materias englobadas en esta área, haciendo especial hincapié en los criterios que orientan nuestra intervención dentro de cada uno de los bloques temáticos que se exponen.

1. Urbanismo

De manera preliminar, y antes de entrar en el análisis y valoración de las actuaciones de las Administraciones públicas encargadas de mantener la legalidad urbanística, nos parece imprescindible hacer algunas **reflexiones sobre las causas que determinan la existencia de obras ilegales** en nuestro territorio. Debemos subrayar, en primer término, que las obras ilegales se realizan en el territorio mismo con el que convivimos diariamente, y por tanto esta indisciplina urbanística afecta muy directamente a nuestra calidad de vida. No estamos hablando simplemente de una imagen o un artículo de fondo de un medio de comunicación, que nos pueda parecer como algo ajeno a nuestra vida cotidiana. Estamos hablando de nuestro entorno inmediato, el que conforma nuestra personalidad, y en definitiva el que configura nuestra propia percepción de la realidad física más inmediata, lo que se conoce como el paisaje en el que nos movemos.

En este sentido, debemos entender que detrás de un caso de indisciplina urbanística siempre hay alguien que conscientemente comete una infracción urbanística, y en este sentido puede llegar a ocurrir que en algunas zonas de generalizada indisciplina a las administraciones municipales les pueda resultar enormemente dificultoso dar una cobertura adecuada tanto en medios personales como materiales para tratar de mantener la legalidad urbanística. Por lo tanto, en este terreno de la disciplina urbanística, como en tantos otros en los que las administraciones ejercen una potestad sancionadora, debemos también apelar a la responsabilidad individual de quien comete la infracción punible.

Podemos decir, sin lugar a dudas, que conseguir un estándar adecuado de disciplina urbanística es poco menos que imposible sino se cuenta con el necesario consenso social que determine que cualquier persona que vaya a acometer una obra, precise o no licencia, sea la primera obligada a verificar, a iniciativa propia o buscando información y consejo, qué efectos va a tener la obra en los demás, en la zona aledaña al solar o incluso

más allá; ella es la primera en quedar sujeta al deber de cuidar de que su suelo tenga el uso debido. Por otra parte, no debemos dejar de señalar que detrás de muchas denuncias por infracción urbanística, no se encuentra – como puede ocurrir en otro tipo de denuncias, como las medioambientales – una conciencia de que tras el respeto a la legalidad urbanística late un interés eminentemente público, sino que en muchas ocasiones existe una enemistad o enfrentamiento personal entre las partes, o se trata de un interés puramente privativo del denunciante, siendo así que no es posible regularizar un conflicto jurídico-privado desde los patrones del Derecho público.

En 2012, y como viene siendo habitual, una gran parte de las quejas en materia de urbanismo se refieren a temas de disciplina urbanística. A este respecto, del total de 107 quejas en materia de urbanismo, 78 tratan de problemas referidos a disciplina urbanística. En estas quejas se abordan diversos aspectos o incidencias que surgen en relación con expedientes de reposición de la legalidad urbanística abiertos por los Ayuntamientos, en la mayoría de los casos, o por la Agencia de Protección de la Legalidad Urbanística. También dentro de este mismo apartado trataremos de aquellas quejas en las que se plantean problemas relacionados con la tramitación de licencias urbanísticas.

La problemática de la disciplina urbanística en Galicia está suficientemente diagnosticada, pues el tipo de las quejas en materia de disciplina urbanística apenas difiere de unos años a otros. Creemos, sin embargo, que otra cosa bien distinta es que con el paso de los años se observen mejoras significativas. Desde la perspectiva de esta oficina del Valedor do Pobo, que abarca ya unos 22 años desde que entró en funcionamiento en 1990, podemos afirmar que a pesar de los cambios legislativos ocurridos en este período de tiempo persisten los mismos problemas que se denunciaban en 1990.

Suele ser el denunciante de una presunta infracción urbanística quien presenta una queja por estimar que la Administración competente - en la mayoría de los casos, el Ayuntamiento - no actúa con la debida diligencia en la protección de la legalidad urbanística. En este sentido, debemos subrayar que la inmensa mayoría de las quejas tramitadas en esta oficina del Valedor se refieren a expedientes de disciplina urbanística iniciados tras una denuncia de un particular. A este respecto, desde la perspectiva del interés público amparado por las normas de disciplina urbanística, y como ya adelantamos en el capítulo introductorio de esta área, consideramos que un control efectivo de las actuaciones urbanísticas en un determinado ámbito territorial exige por su propia naturaleza una actuación decidida y constante de los propios servicios de inspección, principalmente de los Ayuntamientos. Parece claro que la aplicación práctica de las normas de disciplina urbanística no debe quedar al albur de las denuncias de los particulares que se sientan agraviados por una determinada obra ilegal, porque no siempre el interés particular del denunciante – que no tiene porque ser de naturaleza urbanística – corre parejo con las exigencias propias del interés público que preside la normativa sobre disciplina urbanística.

Una vez formuladas estas reflexiones de carácter general, nos parece ahora oportuno entrar en consideraciones extraídas de las quejas que han llegado a la oficina del Valedor a lo largo de 2012 y de años anteriores concluidas en este ejercicio, exponiendo en primer lugar cuáles han sido los criterios o vectores de actuación de esta institución para encarar el problema de la manifiesta pasividad que se observa en las Administraciones actuantes en orden al mantenimiento de la legalidad urbanística. En este sentido, trataremos de ejemplificar estas líneas de actuación a través de concretos expedientes de quejas, incluyendo aquellas que nos parecen más representativas, y más concretamente aquellas en las que el Valedor acabó formulando alguna resolución, un recordatorio de deberes legales o una recomendación, por haberse comprobado o constatado una actuación incorrecta de la Administración supervisada.

A. El acceso al expediente administrativo

A este respecto, uno de los criterios o líneas de actuación se refleja en la necesidad de garantizar a los interesados **el acceso al expediente administrativo**, de manera que en las distintas fases del procedimiento puedan conocer las actuaciones del Ayuntamiento, y en su caso los escritos o alegaciones del presunto infractor. En este sentido, en muchas quejas señala el reclamante las trabas con las que se encuentra para acceder al expediente, en especial a la documentación o informes técnicos. Así, en informes anteriores hemos aludido al obstáculo que algunos Ayuntamientos ponían al acceso a la documentación técnica por considerar que los proyectos arquitectónicos son objeto de propiedad intelectual, incurriéndose en las correspondientes infracciones, incluso penales, si se expiden copias por el Ayuntamiento sin el consentimiento del autor. Esta interpretación restrictiva, ya dio lugar a alguna recomendación de esta institución en el sentido de permitir el acceso a esta documentación, en tanto que el artículo 31 bis, apartado 1, de la Ley de Propiedad Intelectual señala expresamente que *“no será necesaria autorización del autor cuando una obra se reproduzca, distribuya o comunique públicamente con fines de seguridad pública o para el correcto desarrollo de procedimientos administrativos, judiciales o parlamentarios”*.

En la vigente legislación se trata de promover y facilitar la participación ciudadana en el urbanismo exigiendo el sometimiento a información pública en numerosos procedimientos. Así, el artículo 4 de la Ley estatal del Suelo reconoce expresamente a todo ciudadano el derecho a la administración electrónica (Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos), poniendo a disposición de la Administración y de los ciudadanos todos los medios técnicos que nuestra sociedad permite. Por otra parte, tanto la ley estatal como la ley autonómica 9/2002 reconocen el derecho a participar en los trámites de información pública, el acceso a los locales y documentos y a obtener copias; también se reconocen la acción pública y se permite el acceso y participación de cualquier ciudadano a los procedimientos y expedientes, sin necesidad de tener la condición de interesado del artículo 31 de la Ley 30/1992, de Procedimiento Administrativo Común.

Desde esta perspectiva, en muchas de las quejas sobre disciplina urbanística se han puesto de manifiesto las dificultades del reclamante para acceder a una adecuada información sobre la marcha del expediente originado por su denuncia. Esta falta de información se ha constatado en momentos muy diversos tanto al presentar la denuncia por infracción urbanística como en los trámites siguientes a la incoación del expediente de disciplina urbanística.

Por otra parte, debemos subrayar que la mayoría de las quejas que afectan a la materia de disciplina urbanística se refieren a expedientes de reposición de la legalidad urbanística que sufren demoras en su tramitación.

B. Demoras en la tramitación del expediente administrativo

En algunos casos **la paralización del expediente administrativo se produce en los trámites iniciales**. Hay quejas, las menos, en las que se observa que la demora en la actuación administrativa es anterior a la apertura del propio expediente de reposición de la legalidad urbanística, cuando se retrasa en exceso el informe del técnico municipal que permite constatar si se debe abrir o no este expediente. En otros casos, esta demora se constata en el informe técnico que debe emitirse con posterioridad a la orden de cesación de la obra, y en el que necesariamente deberá establecerse la compatibilidad o incompatibilidad de aquella con la normativa urbanística aplicable.

En las quejas en las que se produce esta circunstancia la actuación de esta oficina del Valedor do Pobo se orienta a conseguir que desde la Administración actuante se obre con la máxima diligencia en estos momentos claves para el control de obras ilegales, ya que si se produce una relajación en las labores de control se corre el serio riesgo de que las obras continúen y al final se acabe consolidando una obra ilegal.

En relación con los casos que se tratan en estas quejas, debe subrayarse que las resoluciones municipales de apertura de un expediente de reposición de la legalidad urbanística se adoptan tras la intervención de esta oficina del Valedor do Pobo, una vez que se solicita el informe correspondiente, lo que determina que no se formule recordatorio o recomendación a la autoridad administrativa. Al responder a la solicitud del Valedor la Administración afectada ejerce, aunque tarde, su potestad de imponer la disciplina urbanística. En estos casos, siempre quedamos pendientes de que se pueda producir una reapertura del expediente de queja si se produce alguna otra demora en la tramitación del expediente de disciplina urbanística.

En este sentido, entre las quejas en las que se han detectado estos problemas podemos hacer referencia a la Q/740/11 que afectaba al ayuntamiento de Mos, y en la que una vez presentada la denuncia no se emite informe del arquitecto municipal hasta pasados tres años y ocho meses desde esta denuncia. En la queja Q/1957/11, y en relación con unas

obras realizadas en el ayuntamiento de Miño que al parecer afectaban a una parte del trazado del denominado Camino Inglés a Santiago de Compostela, transcurrió un año aproximadamente desde la denuncia sobre invasión de presunto dominio público hasta que la Administración municipal abrió un expediente de investigación de dominio público municipal. En la queja Q/61/12, que afectaba al ayuntamiento de Arteixo, se produjo un retraso de aproximadamente cinco años desde la primera denuncia por obras en suelo de núcleo rural que excedían de las autorizadas inicialmente por el ayuntamiento. En la queja Q/250/12 se observó un a demora de dos años y seis meses entre el acuerdo de iniciación del expediente por parte del ayuntamiento de Bueu y la denuncia del reclamante por unas obras de instalaciones auxiliares de una vivienda. Además, en la queja Q/528/12, que afectaba al ayuntamiento de Caldas de Reis, se adoptó decreto de la Alcaldía un año después de la denuncia del reclamante sobre obras presuntamente ilegales y sobre irregularidades en una panadería, dando cuenta de las primeras a la Axencia de Protección de la Legalidad Urbanística, y acordando medidas preliminares en relación con las actividades. En la queja Q/801/12 y una vez transcurrido un año desde un escrito del reclamante a la Axencia de Protección da Legalidade Urbanística por la construcción de un galpón en suelo rústico, se acordó la incoación de un expediente de reposición de la legalidad urbanística por destinarse el llamado galpón a uso residencial. También en la queja Q/878/12, que afectaba al ayuntamiento de Muros, se aprecia una muy acusada demora entre la denuncia inicial por la instalación de una antena de televisión en una zona no habilitada por la ordenanza municipal del casco histórico, ya que transcurrió un plazo de unos tres años y diez meses entre la primera denuncia y la apertura de un expediente de reposición de la legalidad urbanística.

Siguiendo con este criterio de atender a la fase del procedimiento administrativo en la que, por así decirlo, se produce el bloqueo o paralización del expediente, pueden tratarse de demoras producidas en la tramitación del expediente de disciplina urbanística, o de supuestos de inejecución de órdenes de demolición de obras ilegales.

A este respecto, trataremos, en primer lugar de las **demoras producidas en la tramitación del expediente de disciplina urbanística.**

En relación con los casos que se han tramitado en esta oficina del Valedor do Pobo puede subrayarse que suelen apreciarse demoras injustificadas en los trámites inmediatamente posteriores al informe técnico que debe emitirse con posterioridad a la orden de cesación de la obra, como sería el trámite de la aportación por el interesado del proyecto técnico que le exige la Administración para analizar la compatibilidad o no de la obra realizada con la normativa urbanística aplicable. Estas demoras, sin duda alguna, afectan de un modo sustancial al resultado final de las actuaciones administrativas que hayan de seguirse ante las posibles infracciones urbanísticas. En este sentido, a falta de una actuación eficaz por parte de la Administración puede ocurrir, como ya hemos indicado anteriormente, que las obras ilegales realizadas se conviertan en hechos consumados, con un difícil retorno a la legalidad.

A este respecto, es necesario subrayar que la pasividad de la Administración en la tramitación de este tipo de expedientes puede provocar la caducidad del procedimiento, lo que obligaría a abrir un nuevo expediente, siempre que esa pasividad no hubiese producido otra consecuencia más radical como sería la prescripción de la infracción urbanística.

En este sentido, entre las quejas tramitadas en 2012, y como suele ocurrir todos los años, hemos tenido algún caso de caducidad del procedimiento abierto como consecuencia de una denuncia por infracción urbanística. También se ha observado en muchas quejas el innecesario ofrecimiento por la Administración, tanto al denunciante como al interesado, de trámites de alegaciones, que lo único que hacen es dilatar injustificadamente la resolución del expediente, produciéndose además la circunstancia de que en muchas ocasiones esta situación interina es aprovechada por el infractor para continuar con la obra ilegal y conseguir que se consolide el ilícito urbanístico. En este sentido, puede destacarse el hecho, que se ha observado en muchas quejas, de que la Administración actuante no muestra la eficacia deseada en el mantenimiento y efectividad de las medidas cautelares para que no se consolide la obra ilegal.

En relación con la relevancia práctica de estas demoras que a veces se observan en la tramitación de los expedientes de restauración de la legalidad urbanística debe subrayarse que en el artículo 210 de la vigente ley 9/2002 de ordenación urbanística de Galicia se establece el plazo de seis años para que la Administración proceda a la apertura del correspondiente expediente de reposición de la legalidad. Transcurrido este plazo sin que se abra el oportuno expediente a la obra ilegal, por no ajustarse al planeamiento urbanístico, quedaría como una obra fuera de ordenación, y no podría ser demolida, aunque su propietario únicamente podría realizar en el futuro pequeñas reparaciones exigidas por razones de seguridad e higiene, pero en ningún caso obras de consolidación, de modernización o de cambio del uso existente.

Entre las quejas que deben mencionarse en este apartado referido a las demoras en la tramitación de un expediente de reposición de la legalidad urbanística se exponen a continuación las más destacadas.

La queja Q/364/12 se refería a las demoras producidas en la tramitación por parte del ayuntamiento de Moaña de dos expedientes de reposición de la legalidad urbanística por unas obras de ampliación de una vivienda y por la construcción de un muro; a la vista de que los retrasos en ambos expedientes eran escandalosamente altos, siendo los últimos trámites en cada uno de los expedientes de fechas de 1-2-2001, y de 10-10-2005, y de que el informe del ayuntamiento no aludía a nuevos trámites le formulamos al alcalde del ayuntamiento de Moaña un recordatorio de deberes legales en los siguientes términos: *“Que por parte de esa Alcaldía-Presidencia se ordene la máxima diligencia en la tramitación de los expedientes de reposición de la legalidad urbanística a los que se refiere la presente queja, en aplicación de lo previsto en los artículos 209 y 210 de la Ley*

9/2002 de ordenación urbanística y protección del medio rural de Galicia, todo ello con objeto de evitar la posibilidad de que se produzca la prescripción de la acción de restauración de la legalidad urbanística en ambos casos”. En el momento de elaborarse el presente informe le hemos remitido un último requerimiento al ayuntamiento de Moaña en el que le manifestábamos que de no recibir su respuesta entenderíamos que el recordatorio formulado no ha sido aceptado. Hasta el momento de presentarse este informe anual aún no recibimos la respuesta del ayuntamiento de Moaña al recordatorio que le formulamos.

También se formuló otro recordatorio de deberes legales y una recomendación al ayuntamiento de Cerceda en la queja Q/367/12, en relación con unas obras de rehabilitación de una vivienda respecto de la que se había incoado un expediente de reposición de la legalidad urbanística, en el que no constaba ningún trámite desde la incoación del expediente, algo más de un año antes. Desde esta institución del Valedor do Pobo formulamos al ayuntamiento de Cerceda un recordatorio de deberes legales (*“Que por parte desa Alcaldía-Presidencia se actúe coa máxima dilixencia na tramitación do expediente de reposición da legalidade urbanística ao que se refire a queixa, e se apliquen os trámites previstos no artigo 210 da Lei 9/2002 de ordenación urbanística e protección do medio rural de Galicia”*), y una recomendación (*“Que por parte desa Alcaldía-Presidencia e para o caso de que se producira a caducidade do procedemento de restauración da legalidade urbanística actualmente en tramitación, se abra sen demora un novo procedemento de reposición da legalidade urbanística polas obras realizadas pare evitar que se produza a prescripción da acción de restauración da legalidade urbanística, e que se requira ao promotor para que acredite a data de terminación das obras, aos efectos de determinar o cumprimento do prazo de prescripción.”*), que hasta el momento no fueron contestados.

En la queja Q/635/12, que afectaba al ayuntamiento de Nigrán, se comprobó que habían transcurrido aproximadamente dos años desde el último trámite de un expediente de reposición de la legalidad urbanística, que se reactivó una vez que solicitamos informe, al mismo tiempo que se acordó la demolición de una edificación auxiliar.

C. Ineficacia en la ejecución de las órdenes de demolición de obras ilegales

Por otra parte, además de las demoras en la tramitación de los expedientes con anterioridad a su resolución, constituye también una queja frecuente ante esta oficina del Valedor do Pobo **la ineficacia de las Administraciones municipales para conseguir que se ejecuten las demoliciones de obras ilegales**. A la luz de las quejas tramitadas en esta oficina del Valedor do Pobo se puede observar como en ocasiones la ejecución de la resolución administrativa que obliga a la demolición total o parcial de unas obras se va retrasando en una secuencia de trámites dilatorios por parte del interesado, muchos de ellos no contemplados estrictamente en ninguna norma legal, sin que tampoco se lleven a

cabo las medidas de ejecución forzosa previstas en la legislación de procedimiento común y en la propia legislación urbanística.

Entre estas medidas de ejecución forzosa previstas en el artículo 209 de la Ley 9/2002 sobre ordenación urbanística y protección del medio rural de Galicia debemos hacer referencia a la ejecución subsidiaria por la Administración y a las multas coercitivas. En este sentido, del análisis de las quejas que se refieren a la falta de efectividad de las medidas de restauración de la legalidad urbanística adoptadas por la Administración puede concluirse que apenas se recurre a la ejecución subsidiaria quizás por las dificultades prácticas para conseguir posteriormente del interesado el reembolso de los gastos ocasionados por la demolición. A este respecto, debe subrayarse que suelen ser las multas coercitivas el mecanismo más utilizado por la Administración para asegurar la efectividad de la orden de demolición, pero para que esta medida sea efectiva es necesario que las multas se impongan y se cobren con suficiente diligencia, pues de no ser así todavía dilatarían más el proceso de restauración de la legalidad urbanística. Desde esta perspectiva, en la tramitación de las quejas se han observado muchos casos en los que las multas no se imponen de una manera regular o bien se dilata mucho el cobro de la multa.

En cuanto a los criterios que seguimos en esta institución del Valedor do Pobo para intentar superar la ineficacia de las Administraciones municipales en conseguir que se ejecuten las demoliciones de obras ilegales, insistimos especialmente, como se hace constar en alguna de nuestras resoluciones, en la aplicación eficaz del mecanismo de las multas coercitivas.

Entre las quejas que deben mencionarse en este apartado se exponen a continuación algunas de ellas. En la queja Q/817/11 el ayuntamiento de Santiago de Compostela impone multas coercitivas para el cumplimiento de la orden de retirada de unas torretas con los contadores del agua y de la luz en una vivienda unifamiliar. En la queja Q/2292/11 la Axencia de Protección da Legalidade Urbanística ordena la demolición de unas obras de construcción de una vivienda unifamiliar en Camariñas, en un expediente iniciado en 2005. En otra queja, Q/888/12, actualmente en tramitación, se comprueba que en una orden de demolición parcial de un muro ilegal adoptada por el ayuntamiento de Forcarei, no se han cumplido por el interesado las prescripciones concretas de la orden de demolición.

D. Planificación urbanística

Por otra parte, también debemos referirnos a aquellas quejas relativas a problemas surgidos **en materia de planificación urbanística**, en particular sobre las incidencias que se plantean en el trámite de información pública y con las alegaciones presentadas por

los interesados. En este campo de la planificación urbanística, y como ya hemos señalado en informes anteriores, las posibilidades de intervención del Valedor do Pobo son más limitadas que en materia de disciplina urbanística. A este respecto, en esta materia entran en juego potestades municipales con un marcado carácter discrecional que en todo caso deberán supervisarse por la Consellería de Política Territorial, Obras públicas y Transportes, y por otras Consellerías o bien por otras Administraciones públicas que deberán emitir informes sectoriales exigidos en la normativa sobre procedimiento de elaboración de los Planes urbanísticos.

2 Vivienda

En lo que se refiere a las quejas sobre vivienda debemos subrayar, en primer término, que aún siendo uno de los principales motivos de preocupación de los ciudadanos no es, sin embargo, una de las materias en las que recibamos más quejas, si exceptuamos algunas que surgen ligadas a determinados temas, como es el caso, desde hace ya unos años, de las ayudas públicas para el alquiler de viviendas privadas. Estas ayudas se centran fundamentalmente en dos Programas, uno compartido entre Estado y Xunta de Galicia que es el de la Renta Básica de Emancipación, y otro exclusivo de la Administración autonómica, que es el Programa Aluga.

Sin embargo, apenas ha habido quejas sobre un aspecto tan importante como son los procedimientos de adjudicación de viviendas de protección pública, salvo algunos casos en los que personas que están inscritas en el Registro Único de Demandantes de Vivienda de la Comunidad Autónoma de Galicia manifiestan su disconformidad por el hecho de que no los convoquen para algún sorteo de viviendas protegidas o tarden en ofrecerles alguna vivienda del Programa Aluga. En todo caso, se trata de quejas que tienen una escasa incidencia numérica en el conjunto de la subárea de vivienda.

Sin embargo, creemos que si pueden considerarse representativas otras quejas en las que se pone de manifiesto la reducción operada en los créditos presupuestarios destinados a las ayudas públicas a la vivienda. Así, puede mencionarse el caso de las ayudas tramitadas en su momento al amparo del Decreto 157/2006 (actualmente derogado), de 7 de septiembre, de rehabilitación y renovación de calidad de viviendas en el medio rural y en conjuntos históricos de Galicia. También se han presentado quejas referidas a la anulación por una norma estatal de las ayudas consistentes en la subsidiación de créditos para la adquisición de viviendas de protegidas. A ambos casos nos referiremos más adelante en este informe.

A. Ayudas para el alquiler de viviendas privadas

En todo caso, y como ha ocurrido en los últimos años, ha habido un notable número de quejas referidas a las **ayudas para el alquiler de viviendas privadas**, si bien es cierto que

se producido un notable cambio en relación con ejercicios anteriores, ya que de las 30 quejas recibidas en este campo, 25 corresponden a la renta básica de emancipación y 5 al Programa Aluga. Además, la totalidad de las quejas que afectaban a la renta básica de emancipación se han remitido al Defensor del Pueblo, dado que se referían a retrasos en el pago de la ayuda ya concedida por la Administración autonómica, y el pago corresponde al Ministerio de Fomento. En consecuencia, aunque se trata de un problema que afectaba a un colectivo numeroso, sin embargo no determinó una actuación propia de esta institución del Valedor do Pobo.

A este respecto, nos indicaron desde el Defensor del Pueblo que, con carácter general, estas quejas suelen reflejar que los reclamantes tienen reconocido el derecho a la RBE y que no han percibido la ayuda, aunque su expediente no está afectado por ninguna incidencia. En este sentido, dado el elevado volumen de quejas recibidas e investigaciones efectuadas el Defensor del Pueblo modificó el método de tramitación de estas quejas con la finalidad de agilizarlas.

Así las cosas, con la entrada en vigor el 1 de enero de 2012 del Real Decreto-ley 20/2011, de 30 de diciembre, de medidas urgentes en materia presupuestaria, tributaria y financiera para la corrección del déficit público, se deja sin efecto la medida de política económica de carácter coyuntural que regulaba el Real Decreto 1472/2007, que ha sido derogado (disposición derogatoria primera). Desde esta perspectiva, a partir de esa fecha no se reconocieron beneficiarios nuevos, y los beneficiarios con derecho ya reconocido continúan disfrutando de las ayudas económicas, aunque reducidas en su cuantía desde julio de 2012. Por otro lado, se permite, con carácter excepcional, ser beneficiario del derecho a la RBE a quienes lo hubieran solicitado antes del 1 de enero de 2012.

B. Problemas de mantenimiento de las edificaciones

Finalmente, dentro de esta materia de vivienda también merecen destacarse las quejas, presentadas por los ocupantes de viviendas de promoción pública o de viviendas de protección autonómica, relacionadas con **problemas de mantenimiento de las edificaciones** o bien con posibles defectos constructivos.

En el caso de las quejas referidas a viviendas de protección autonómica se ha comprobado la existencia de dificultades para que por parte de la empresa promotora se realicen las obras necesarias para corregir los defectos observados; puede subrayarse, a este respecto, que en algunos casos surgen dificultades sobre la prueba de la causa real de las deficiencias o daños en la vivienda a los que se refieren las quejas.

En otros casos, referidos a las dificultades para el mantenimiento y conservación de viviendas de promoción pública, tras solicitar información del Instituto Gallego de Vivienda y Suelo, y después de las visitas de inspección por parte de técnicos del citado

organismo, se nos ha informado que se procedía a la ejecución de las obras necesarias para un adecuado mantenimiento de las edificaciones a las que se referían las quejas. Pero en algunos casos se han reabierto las quejas correspondientes por existir disconformidad con las actuaciones llevadas a cabo por el IGVS, o bien por la tardanza en acometerlas.

Como ya habíamos adelantado anteriormente nos referiremos ahora a dos tipos de quejas referidas a las ayudas para el acceso a la vivienda en las que se dejan sentir las restricciones presupuestarias que han motivado la desaparición o reducción de muchas de estas ayudas públicas.

C. Ayudas para rehabilitación de viviendas en el medio rural

En el primer caso ya mencionado en el informe anual correspondiente a 2011 se trata de las quejas referidas a las ayudas de rehabilitación y renovación de calidad de viviendas en el medio rural y en conjuntos históricos de Galicia.

El sistema de ayudas de este Decreto de la Xunta de Galicia 157/2006 se sustentaba sobre la creación de una cédula de rehabilitación de calidad y mediante subvenciones a fondo perdido para las personas promotoras de bajos ingresos del medio rural. La cédula de rehabilitación de calidad tenía por finalidad el asesoramiento y tutela de la calidad de las actuaciones de rehabilitación y renovación. En el Decreto se establecía además como requisito para ser objeto de las subvenciones, que se irían convocando periódicamente, el que las viviendas estuvieran en posesión de la cédula concedida durante los dos años inmediatamente anteriores al momento de la presentación de la solicitud de subvención.

El problema que se suscitó con estas quejas estriba en que en el Decreto que las regulaba se establecía que en el momento de presentarse la solicitud el interesado debía tener la cédula de rehabilitación de calidad, y para la concesión de ésta se requería que las obras propuestas y conformes se realizasen en un determinado plazo que se fijaba en la resolución de conformidad. Esta normativa bastante compleja suponía una notable tardanza en la concesión de la cédula, y podía ocurrir además que quienes contaban con ella tuviesen que esperar a una nueva convocatoria de subvenciones, lo que determinaba que los plazos para obtenerlas se pudiesen alargar bastante desde el primer momento de la solicitud de la cédula de rehabilitación de calidad.

Por otra parte, el sistema de subvenciones a la rehabilitación de viviendas rurales basado en la cédula de rehabilitación de calidad se suprimió por el Decreto 44/2011, del 10 de marzo, en cuyas disposiciones transitorias se recogen varios supuestos para los expedientes en tramitación al amparo del Decreto de 2006.

Sin embargo, las últimas convocatorias de subvenciones al amparo del Decreto de 2006 se han realizado por resoluciones de 1-7-2010 y de 4-10-2010, por lo que los interesados que disponían de la cédula de rehabilitación de calidad pero que no pudieron acogerse a las ayudas convocadas por las citadas resoluciones no han tenido la posibilidad a partir de ese momento de beneficiarse de estas ayudas. A este respecto, se da la circunstancia de que por la propia naturaleza del sistema del Decreto citado estaríamos en muchos casos ante un tipo de ayudas que se concedían con la obra ya realizada, por lo que el principal motivo de queja desde que se han dejado de convocar estas ayudas se refiere a que el interesado ya había asumido el coste de la obra, contando con la ayuda prevista.

D. Ayudas de subsidiación de préstamos para adquisición de viviendas en el Plan Estatal de Viviendas 2009-2012

También se han recibido algunas quejas relacionadas con la supresión de las ayudas de subsidiación de préstamos contenidas en el Real Decreto 2066/2008, de 12 de diciembre, por el que se regula el Plan Estatal de Vivienda y Rehabilitación 2009-2012, como consecuencia de lo previsto en el Artículo 35 del Real Decreto-ley 20/2012, de 13 de julio, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad. En este caso, se establece expresamente que a partir de la entrada en vigor del Real Decreto-ley no se reconocerán aquellas solicitudes que estén en tramitación y que no hayan sido objeto de concesión por parte de la Comunidad Autónoma.

E. El grave problema de los desahucios de la vivienda habitual de los deudores hipotecarios

En los años del boom inmobiliario se observó una actuación imprudente de muchas entidades de crédito en la concesión de préstamos hipotecarios para la adquisición de vivienda, en tanto que en numerosos casos se sobrevaloró la capacidad de endeudamiento de los adquirentes de vivienda, apoyándose en una bajada muy acentuada de los tipos de interés, y un alargamiento, hasta entonces inusual, de los plazos de amortización de los créditos hipotecarios. Esta tendencia se facilitó enormemente por el hecho de que las entidades tasadoras no eran independientes de la entidad financiera que concedía el crédito, y este sobrecalentamiento del mercado condujo inexorablemente al estallido de la perniciosa burbuja inmobiliaria, lo que finalmente llevó a una crisis sin precedentes de nuestro sistema financiero.

Esta crisis financiera desembocó en una gravísima crisis económica, de tal forma que el imparable aumento del desempleo desde los comienzos de la crisis determinó la incapacidad de muchos deudores hipotecarios para hacer frente a sus compromisos crediticios. Esta circunstancia contribuyó al empeoramiento de la crisis financiera y por lo tanto a una cada vez mayor restricción del crédito y a un mayor desempleo en amplios

sectores de la población. Ello trajo consigo la necesidad de ayudas públicas para las entidades financieras, sobre todo las Cajas de Ahorro, con la consecuencia inevitable de la adopción de medidas de contención del déficit público, desembocando todo ello en un agravamiento de la situación de desempleo, lo que empeoró aún más la solvencia de muchos deudores hipotecarios.

Esta gravísima crisis económica tiene una dimensión social evidente en situaciones como el grave problema de los desahucios, cuya repercusión va mucho más allá de la pérdida de la vivienda habitual y familiar, puesto que además, en muchos casos, se está creando una situación de insolvencia a largo plazo y con ella una casi inevitable exclusión social.

Así las cosas, entendemos en esta institución del Valedor do Pobo que las ayudas públicas a las entidades financieras – con las que se pretende evitar una quiebra del sistema con consecuencias demoledoras para nuestra economía - deben encontrar una justa correspondencia en otras medidas de defensa y apoyo de aquellos deudores hipotecarios que por no poder hacer frente a sus compromisos con las entidades financieras se pueden ver en muchos casos en grave peligro de exclusión social.

A este respecto, alertado por la notoria situación en la que se encuentran numerosas familias en Galicia, afectadas por las ejecuciones hipotecarias y la pérdida de la vivienda habitual, en esta institución del Valedor do Pobo iniciamos una actuación de oficio sobre este problema social. En este sentido, tras celebrar reuniones con asociaciones para la defensa de los derechos de las familias afectadas, tramitar quejas individuales, abrir consultas e investigaciones sobre asuntos urgentes, en esta oficina del Valedor do Pobo elaboramos un conjunto de propuestas dirigido a los poderes públicos con el fin último de paliar este grave problema.

El Valedor do Pobo, con todo, ha abierto una línea de actuación específica para afrontar esta lacra. Así las cosas, se encuentran en trámite un número creciente de quejas y consultas que buscan resolver las situaciones concretas que sufren los afectados que se dirigieron al alto comisionado parlamentario. Algunas gestiones ya dieron sus frutos y se tiene constancia de soluciones satisfactorias.

En el Valedor do pobo consideramos que, sin duda, estamos ante una emergencia derivada del núcleo básico del Estado Social, y que debemos afrontarla con toda la fuerza que nos da el principio de justicia material. También promovimos, por otra parte, iniciativas propias relativas a aspectos particulares, como la que persigue que no se cobre el impuesto de plusvalía a los afectados.

En este sentido, desde la institución del Valedor do Pobo se han formulado diversas propuestas para atender y tratar de aportar soluciones a las difíciles situaciones en las que pueden encontrarse las familias. A este respecto, estas propuestas se formulan sobre

la base de tres grupos distintos de afectados: las personas con dificultades para abonar las cuotas hipotecarias, los afectados por procedimientos de desahucio y el grupo de población que ya se vio privada de su vivienda en tales procesos.

En este informe anual nos limitaremos a exponer brevemente las propuestas formuladas ya que constan por extenso en la página web desde el pasado mes de diciembre de 2012.

Así, con respecto a las familias del primer grupo entendemos que deben articularse mecanismos adecuados para evitar que esa situación de insolvencia sobrevenida desemboque en el impago y una posible ejecución hipotecaria.

En este sentido, entendemos que deben fomentarse los procesos de renegociación de la deuda; para estos procesos de renegociación de las deudas hipotecarias, y dado que tendrían carácter voluntario para las entidades financieras, los poderes públicos deberían propiciar acuerdos de carácter general con las mismas. También debería impulsarse la modificación de aquellas normas fiscales que puedan dificultar llegar a un acuerdo entre las dos partes, así como regularse en el ámbito competencial correspondiente un procedimiento específico para las situaciones de insolvencia personal y familiar. Por otra parte, deben constituirse oficinas de información y asesoramiento en las Administraciones municipales, y también en aquellos organismos de la Administración autonómica hacia los que se dirigen habitualmente las personas que tienen problemas de esta o similar naturaleza, como es el caso del Instituto Gallego da Vivienda y Suelo, y el Instituto Gallego de Consumo. Finalmente, en relación con este grupo de afectados, debemos subrayar que la dación en pago evita que el deudor mantenga una parte importante de la deuda hipotecaria y puede ser una solución justa para el problema de los hipotecados que no pueden devolver el crédito, pero la aplicación práctica del Real Decreto-Ley 6/2012 que regula esta posibilidad ha resultado claramente insuficiente, fundamentalmente por los requisitos de ingresos económicos de la unidad familiar, por lo que debiera estudiarse la conveniencia de ampliar el margen de posibles beneficios.

En lo que se refiere al grupo de familias que se encuentran pendientes de una ejecución hipotecaria que afecta a su vivienda habitual, y debido a su situación de insolvencia sobrevenida e impago de las cuotas hipotecarias, hay que sugerir también propuestas específicas.

En este sentido, en relación con el acceso a la justicia gratuita para las personas afectadas por un procedimiento de ejecución hipotecaria, deberían flexibilizarse los requisitos actuales. Por otra parte, respecto a la normativa procesal que rige el sistema de subastas, debería facilitarse el acceso de postores a través de pujas electrónicas y de una mayor información a los posibles licitadores acerca del inmueble. Por otra parte, y como regla general, los jueces deberían ejercer un control de oficio sobre los aspectos de los créditos hipotecarios relacionados con las cláusulas abusivas y los intereses moratorios (en el

momento de acabar la elaboración de este informe, el Tribunal de Justicia de la Unión Europea mantuvo una posición similar a nuestras propuestas, lo que refuerza la corrección de las mismas).

Finalmente, para el último grupo de familias a las que nos referíamos -aquellas que ya han perdido su vivienda habitual como consecuencia de un desahucio o por su entrega como dación en pago-, resulta necesario arbitrar los mecanismos para que tengan acceso a una vivienda mediante un alquiler que tenga muy presente la situación padecida. En definitiva, debería fomentarse el llamado alquiler social. En este sentido, sería inadmisibles la existencia de un amplísimo parque de viviendas vacías unido a la lacerante realidad de familias sin una vivienda digna y adecuada. Asimismo, respecto de las familias que se encuentran en este grupo el Real Decreto-Ley 27/2012 establece la posibilidad de que se pueda suspender el lanzamiento por un plazo de dos años, aunque consideramos que deberían atenuarse los requisitos fijados en esta norma para las familias que puedan acogerse a esta posibilidad. El Real Decreto-Ley 27/2012 encomienda al Gobierno que promueva con el sector financiero la constitución de un fondo social de viviendas en propiedad de las entidades de crédito y destinadas a ofrecer cobertura a aquellas personas que ya hayan sido desalojadas de su vivienda habitual por el impago de un préstamo hipotecario, cuando concurren las circunstancias personales, familiares y económicas previstas en él. Es necesario, que se agilice al máximo la constitución de este fondo social de viviendas, y entendemos que deberían poder acceder otras familias que hayan perdido su vivienda habitual como consecuencia de un desahucio, aunque no cumplan todos los requisitos establecidos en el Real-Decreto.

En relación con la problemática de carácter general descrita anteriormente, y por considerar que constituye una medida muy relevante para tratar de resolver algunos de los problemas más apremiantes para muchas de las familias afectadas, hemos solicitado un informe de carácter general al Instituto Gallego de Vivienda y Suelo sobre las viviendas de protección pública o vinculadas al Programa Aluga disponibles en cada provincia para atender aquellos caso de afectados por un desahucio de su vivienda habitual, y que puedan acceder de este modo a una vivienda con las condiciones que en cada caso sean adecuadas.

Por otra parte, en relación con las quejas tramitadas hasta el momento por esta oficina del Valedor de Pobo de casos particulares de desahucios de viviendas habituales de deudores hipotecarios, debemos subrayar que desde algunas de las asociaciones o colectivos con los que hemos contactado se nos han facilitado datos referidos a familias afectadas.

Por parte de esta oficina del Valedor do Pobo estamos siguiendo los diferentes casos que llegan a nosotros recabando información en primer término de las familias afectadas, y de los responsables de las asociaciones y colectivos mencionados. Posteriormente, hemos contactado con las entidades bancarias acreedoras de los afectados para conocer las

medidas que proponen para conseguir evitar el desahucio, o en algunos casos proponer la medida de una dación en pago. Hemos de subrayar también la existencia de algunos problemas a la hora de contactar con los responsables de algunas entidades bancarias. Esta reticencia debe ser criticada de manera contundente por este Comisionado de derechos humanos, que exige a las entidades bancarias, privilegiadas en este momento de crisis, una actitud de mayor respeto social y sensibilidad por los problemas que aquejan a la ciudadanía. Sus errores y vicios del pasado han repercutido negativamente en muchas familias, por lo que es inadmisibles una posible falta de colaboración en este tema. El Valedor usó esta argumentación, lo que consiguió mejorar tal colaboración con el paso del tiempo.

También contactamos en algunos casos con los servicios sociales de algunos ayuntamientos, ya que en muchos casos son conocedores de la situación de algunas familias afectadas.

Por otra parte, desde esta oficina del Valedor do Pobo solicitamos al Instituto Gallego de Vivienda y Suelo que nos facilitase información sobre el Programa de realojo dirigido a afectados por procedimientos de ejecución hipotecaria, que se había aprobado mediante acuerdo del Consello de la Xunta de Galicia del pasado 5 de diciembre de 2012. Este Programa se basa en la adjudicación directa de viviendas de promoción pública de titularidad del IGVS y, como medida complementaria, en el caso de que no existan viviendas de promoción pública en los ayuntamientos o no se adapten a las necesidades de la unidad de convivencia, el inicio de la tramitación necesaria para que, en el caso de que no se disponga de viviendas de promoción pública, las personas o familias afectadas puedan acceder a la adjudicación directa de viviendas de titularidad privada previstas en el Decreto 84/2010, del 27 de mayo, por el que se regula el Programa Aluga, en condiciones semejantes a las de promoción pública.

La información que solicitamos al IGVS se centraba en particular sobre el número de viviendas protegidas que pueden estar a disposición de los afectados por este problema, concretando las bolsas de viviendas en esta situación por cada una de las provincias de la Comunidad Autónoma.

A este respecto, en la información remitida se indica que se prevé que el programa pueda dar cobertura a un máximo de 500 familias. A finales del mes de Enero de 2013 del total de viviendas de promoción pública vacantes (168: A Coruña 75, Lugo 55, Ourense 5, Pontevedra 33) se encontraban a disposición de ser inmediatamente adjudicadas 35 en la provincia de A Coruña y 25 en la provincia de Lugo, y las restantes estaban pendientes de reparación previa.

Se indicaba también en el informe remitido por el IGVS que a las viviendas referidas habría que añadir un 10% de reserva adicional de viviendas que se encuentran en fase de

construcción, con lo que se podría contar con 46 viviendas de promoción pública más. No obstante, se manifestaba también en este informe, que estas viviendas se pueden destinar a cubrir también otras necesidades urgentes de vivienda, de ser necesario.

Por otra parte, se indicaba que hasta la fecha en el IGVS únicamente se habían recibido 14 solicitudes para este Programa en la provincia de Pontevedra y 2 en la provincia de A Coruña.

Con ocasión de las gestiones realizadas por esta oficina del Valedor do Pobo en relación con este problema, nos hemos encontrado con que muchas de las personas afectadas manifiestan también el problema añadido con el que se encuentran cuando llegan a esta dura situación, al no poder disponer de medios adecuados de defensa jurídica por carecer de recursos económicos para hacer frente a los gastos de representación de letrado, y por las peculiares circunstancias de su situación patrimonial, en especial del bien inmueble que está siendo objeto de ejecución hipotecaria.

En este sentido, solicitamos del Consello da Abogacía Galega y de diferentes Colegios de Abogados que nos informasen si ante este drama social habían adoptado alguna medida para auxiliar a aquellas personas y familias que sufrían esta situación.

A este respecto, en los informes recibidos de los diferentes Colegios se pone de manifiesto la existencia de Oficinas de Intermediación Hipotecaria creadas conjuntamente por el Colegio y aquellos Ayuntamientos que se adhieran, y cuyo cometido es la prestación, con carácter gratuito, de un asesoramiento e intermediación hipotecaria. Estas oficinas prestan un asesoramiento preferentemente para propiciar negociaciones con las entidades acreedoras para conseguir soluciones que eviten el lanzamiento (conseguir períodos de carencia de amortización, prórrogas del plan del plan de amortizaciones para reducir la cuota periódica, etc.).

Por otra parte, en el caso de existir procedimientos judiciales iniciados los afectados por este problema pueden acudir a los Servicios de Orientación Jurídica de los Colegios, en los que se tramitan las solicitudes de asistencia jurídica gratuita. Estos Servicios también pueden actuar, aunque no haya proceso judicial iniciado, prestando asesoramiento y orientación previos con objeto de evitar el conflicto procesal. Además, en estos casos cuando existe una solicitud de asistencia jurídica gratuita se le da trámite de urgencia.

Además, según se nos indica en un escrito del Consello da Abogacía, en el caso de personas inmersas en conflictos judiciales por falta de pago de una deuda hipotecaria la vivienda en la que residen no computa a efectos de los límites económicos establecidos en la ley 1/96 de Asistencia Jurídica Gratuita.

En el momento de elaborarse este informe anual, ya han tenido lugar varias reuniones con representantes de entidades bancarias implicadas en problemas de esta naturaleza - puede decirse que todas las que operan en el mercado - y hasta el momento la colaboración ha sido desigual. Ya indicamos lo censurable de esta actitud, que volvemos a subrayar y a considerar inadmisibile.

En este sentido, tres entidades nos facilitaron los datos concretos (Banco Popular, BBVA y Caixabank), en particular de índole económica y judicial, sobre cada uno de los casos que llegaron a esta oficina del Valedor do Pobo. Otra entidad acudió a la oficina del Valedor do Pobo facilitando datos sobre los casos expuestos, pero la mayoría de ellos de carácter general, quedando pendiente para una fecha posterior la aportación de información más concreta sobre los casos expuestos (Banco Santander, Novagalicia Banco).

IV. RESOLUCIONES DEL VALEDOR DO POBO

1.- Recordatorio de deberes legales dirigido al Ayuntamiento de Mugardos en fecha 8 de junio de 2012, debido al incumplimiento por la promotora de una edificación de una orden de ejecución de determinadas medidas de seguridad en el garaje. (Q/297/12).

En esta institución del Valedor do Pobo se abrió el expediente arriba indicado como consecuencia del escrito de queja presentado por D. G. M. B. en el que, esencialmente, nos indicaba que forma parte de una Comunidad de Propietarios de unas viviendas situadas en la calle en Mugardos, y que una vez entregadas las mismas a los propietarios por parte de la Promotora H. SL se observaron una serie de incumplimientos de la normativa tanto de seguridad contra incendios como de accesibilidad en las plantas del sótano dedicadas a garajes.

Manifestaba el reclamante en su escrito de queja que tras una serie de escritos y contactos mantenidos con responsables de ese Ayuntamiento, y tras la intervención de esta Institución del Valedor do Pobo (Expte. B.2.Q /1508/2006), ese Ayuntamiento de Mugardos, mediante Resolución de Alcaldía 430/2007, de 6 de julio, emplazó a la Promotora para que en el plazo de 15 días realizase una serie de trabajos que por parte de la Aparejadora Municipal, según informe de 13 de junio de 2007, se consideraban necesarios para el cumplimiento de la normativa vigente.

Señalaba también el reclamante en su queja que con fecha del 23 de noviembre de 2007 remitió un escrito a ese Ayuntamiento para que se ejecutase lo acordado en la expresada Resolución, y que no obtuvo ninguna respuesta. Manifestaba también en la queja que aunque verbalmente se les pusiera de manifiesto que nadie había realizado trabajo alguno tendente a adaptar a la normativa los garajes en cuestión, por lo que mediante escrito de 2 de julio de 2009, registrado con nº 3483, se volvió a instar a ese Ayuntamiento para que se ejecutasen los trabajos acordados en la Resolución de Alcaldía

430/2007. Además, un nuevo informe de la Aparejadora Municipal, previa visita girada al edificio, volvió a poner de manifiesto que las deficiencias seguían existiendo, recomendando a ese Ayuntamiento que se reiterase lo acordado en la Resolución 430/2007.

Indicaba también el reclamante en el escrito de queja que ante el silencio mantenido por parte de ese Ayuntamiento se llevó a cabo una entrevista con el concejal de Urbanismo a principios de 2011, solicitando que le indicasen cuales eran las previsiones del Ayuntamiento al respecto, no obteniéndose una respuesta hasta el momento.

Considerando que esta queja reunía los requisitos formales recogidos en el artículo 18 de la Ley del Valedor do Pobo, y que encontraba en principio cobertura constitucional derivada del artículo 103.1 de la Constitución, en el que se refiere a los principios de legalidad y de eficacia que deben regir las actuaciones de las Administraciones públicas, se admitió a trámite y se promovió la investigación sumaria e informal para el esclarecimiento de los supuestos en que se basaba.

En concreto, solicitamos de ese Ayuntamiento que nos facilitase información sobre el problema que motivó la queja, y en particular sobre el trámite actual del expediente al que se refiere la queja, y si por parte de ese Ayuntamiento se adoptaron medidas de ejecución forzosa, en especial la imposición de multas coercitivas.

A este respecto, recibimos un informe de ese Ayuntamiento de Mugardos del 10-4-12 (RS nº 1469) en el que se indica expresamente lo siguiente:

“-Que esta Alcaldía según informe de la arquitecta municipal de fecha 09-08-2010, dictó la Resolución nº. 532/2010, reiterando la Resolución de la Alcaldía núm. 430/2007, para que la promotora H. S.L., procediera a ejecutar las siguientes medidas:

- Presentar documentación gráfica del recorrido de evacuación bajo las condiciones actuales del edificio. Se indicarán además las medidas de extinción, señalización e iluminación instaladas en el garaje. Se planteará un recorrido alternativo o se modificará la ubicación de las plazas de garaje mencionadas.*
- Adecuar las cerraduras anteriormente citadas a las ordenanzas municipales, sustituyendo las cerraduras actuales por otras de cierre automático.*

- Que hasta la fecha de hoy, no se procedió a la adopción de medidas de ejecución forzosa ni la imposición de multas coercitivas”.

Así las cosas, se puede subrayar que en 2006 la queja se presentó por D. G. M. B. por la falta de contestación de ese Ayuntamiento de Mugardos a sus denuncias por

inadecuación a la normativa aplicable de la puerta y de las plazas del garaje del edificio en el que reside ...

Admitida a trámite la queja, desde esta oficina del Valedor do Pobo solicitamos la información correspondiente de ese Ayuntamiento de Mugardos, y recibimos un primer informe del que luego tuvimos que pedir ampliación para poder aclarar las circunstancias del problema que motivó su queja.

A este respecto, recibimos un nuevo escrito de ese Ayuntamiento de Mugardos del 6-7-2007 (RS nº 2707, del 10-7-2007) con el que nos remitía una fotocopia de un informe del 13-06-07 emitido por la arquitecta asesora municipal, y que sirvió de base a una resolución de la Alcaldía del 6-07-2007, que se le había notificado al reclamante.

A la vista de la documentación que en relación con el expediente de queja B.2.Q/1508/06 nos remitió ese ayuntamiento de Mugardos, en particular respecto de la citada resolución de la Alcaldía, en la que se hace un requerimiento a la promotora del edificio para que realice determinadas actuaciones tendentes a la adecuación del garaje a la normativa aplicable, procedemos a concluir nuestra intervención en el problema que motivó la queja.

Sin embargo, lo cierto es que luego de presentar por el reclamante el nuevo escrito que dio lugar al presente expediente de queja, y solicitado el informe correspondiente de ese Ayuntamiento se pone de manifiesto que aquella resolución municipal no llegó a ejecutarse, y que incluso esa Alcaldía tuvo que dictar otra resolución núm. 532/2010, reiterando la resolución anterior, y que por otra parte tampoco se adoptaron por ese Ayuntamiento medidas de ejecución forzosa para el cumplimiento de la citada resolución municipal.

Teniendo en cuenta lo anteriormente expresado estimamos en esta institución del Valedor do Pobo que deben hacerse determinadas consideraciones atendiendo a la legislación urbanística aplicable para situaciones como la que se constata en el presente caso.

En este sentido, es conveniente tener en cuenta que en el artículo 94 de la Ley 30/1992, sobre procedimiento administrativo común se establece expresamente que los actos de las administraciones públicas sujetos al derecho administrativo serán inmediatamente ejecutivos. En este precepto legal se citan varios supuestos excepcionales en los que no prevalecería este principio de ejecutoriedad de los actos administrativos, pero que en todo caso ninguno de ellos afectaría al citado acuerdo municipal.

A este respecto, en el supuesto de que el interesado no cumpla voluntariamente lo ordenado, como ocurre en el presente caso, establece la citada ley en su artículo 95 que

“las administraciones públicas, a través de sus órganos competentes en cada caso, podrán proceder, previo apercibimiento, a la ejecución forzosa de los actos administrativos”. Entre los medios de ejecución forzosa a los que se refiere el artículo 96 pueden mencionarse los de ejecución subsidiaria y multa coercitiva.

Por otra parte, en relación con la imposición de multas coercitivas, consideramos pertinente hacer referencia a una sentencia del Tribunal Constitucional de fecha del 14-12-1988 (RTC 1988/239) en la que se subrayan las notas configuradoras de la multa coercitiva. Así, podemos destacar los siguientes aspectos: 1º) se requiere una específica previsión legal, no bastando la mera previsión de tal medio de ejecución forzosa en el Art. 99 de la mencionada Ley 30/1992, pues eso supondría una extensión implícita de una potestad administrativa contraria al principio de legalidad, artículo 9.3 de la CE; 2º) su posibilidad de imposición “inaudita parte”, por constituir ejecución de un acto anterior que le sirve de título; 3º) su compatibilidad con la potestad propiamente sancionadora de la administración; 4º) la necesidad de una concreción de la cuantía a imponer y en la forma y plazo fijado para el cumplimiento del fin que la multa pretende alcanzar, ya que no se puede desconocer que consiste en una medida de apremio económico, reiterada en lapsos de tiempo, y tendente a obtener la acomodación de un comportamiento obstructivo del destinatario del acto a lo dispuesto en la decisión administrativa previa, mediando la oportuna conminación al apercibimiento; carece por lo tanto, de la finalidad represiva que caracteriza a la multa sancionadora y presenta cierto carácter discrecional, que no arbitrario (Art. 9.3 de la CE). Se señala, además, en relación con las multas coercitivas en una sentencia del Tribunal Supremo del 19-6-1987 (RJ 1987/6509) que: *“...Pero además tales multas, que son reiterables, han de señalar un plazo para llevar a efecto la actuación que imponía el acto que se trata de ejecutar, plazo este que ha de ser “suficiente para cumplir lo ordenado” – Art. 107.1 de la Ley de procedimiento...”*.

A este respecto, estimamos que ante las demoras que se observaron por parte de la entidad promotora del edificio en dar cumplimiento a la resolución 430/2007, lo que motivó que hubiese que reiterar esta primera resolución con otra núm. 532/2010, en la que se requiere a la promotora para la ejecución de las medidas anteriormente ordenadas, entendemos que dado el incumplimiento de esta nueva orden de ejecución se impongan por ese ayuntamiento las multas coercitivas necesarias para que el interesado ejecute la última de las resoluciones citadas.

En consecuencia, a la vista de lo anteriormente expuesto, y teniendo en cuenta lo previsto en el artículo 32.1 de la ley del Valedor do Pobo, le formulamos a ese Ayuntamiento de Mugardos un **recordatorio de deberes legales** en los siguientes términos:

Que por parte de esa administración municipal y en caso de constatarse de nuevo el incumplimiento por la entidad promotora de la orden municipal por la que debe adoptar determinadas medidas en relación con el garaje de un edificio residencial, se impongan las

correspondientes multas coercitivas como medio de ejecución forzosa, o en caso de ser necesario se adopte una nueva resolución municipal por la que se le requiera a la promotora la adopción de las reiteradas medidas de seguridad en el garaje controvertido.

Respuesta del Ayuntamiento de Mugardos: recordatorio de deberes legales aceptado.

2.- Recordatorio de deberes legales dirigido al Ayuntamiento de Moaña, en fecha 23 de octubre de 2012, debido a la notable demora en la tramitación de dos expedientes de reposición de la legalidad urbanística (Q/364/12).

Ante esta institución, mediante escrito de queja, compareció solicitando nuestra intervención, D. D. S. P., con domicilio en en ese Ayuntamiento de Moaña.

En su escrito, esencialmente, nos indicaba que había presentado diversas denuncias en ese Ayuntamiento de Moaña en relación con varias obras realizadas por D. D. S. R. y que al parecer dieran lugar a expedientes de reposición de la legalidad urbanística, y de los que no tenía constancia que se dictara resolución. En la queja presentada se refiere a las obras de construcción de muros en la dirección de..... y también a las obras de ampliación de vivienda en la misma dirección de....., y finalmente también se refiere a las obras de rehabilitación y ampliación de una vivienda en, a nombre de M. P.S..

Considerando que esta queja reunía los requisitos formales recogidos en el artículo 18 de la Ley del Valedor do Pobo, y que encontraba en principio cobertura constitucional derivada del artículo 103.1 de la Constitución, en el que se refiere a los principios de legalidad y de eficacia que deben regir-las actuaciones de las Administraciones públicas, se admitió a trámite y se promovió la investigación sumaria e informal para el esclarecimiento de los supuestos en que se basaba.

En consecuencia, solicitamos de ese Ayuntamiento de Moaña que en el plazo de 15 días, de acuerdo con lo previsto en el artículo 22.1 de la Ley del Valedor do Pobo, nos facilitase información sobre el problema que motivó la queja, y en particular sobre el resultado de las inspecciones practicadas en relación con las obras denunciadas, sobre si las obras realizadas contaban o no con licencia urbanística suficiente (le solicitamos certificación de las licencias, en caso afirmativo), y sobre el trámite actual de los correspondientes expedientes de reposición de la legalidad urbanística.

A este respecto, recibimos un escrito del 17-4-12 (RS nº 824), que se acompañaba de un informe del inspector de obras. En este sentido, en el citado informe se constataba la ejecución de obras respecto de las que se abrieron expedientes de reposición de la legalidad urbanística, en ambos casos (ampliación de la vivienda nº y construcción de vivienda en), con un largo período de tiempo transcurrido desde la apertura de los correspondientes expedientes en 2001 y 2005, y sin que constase en el

informe remitido el trámite actual de ambos expedientes. Este informe ya fuera aportado al expediente de queja por el propio reclamante en su escrito inicial de queja.

A la vista de la insuficiente información que ese Ayuntamiento nos remitió a esta oficina del Valedor do Pobo, le solicitamos en la fecha del 6-6-12 un informe complementario sobre el trámite actual de los expedientes de disciplina urbanística referidos a las obras indicadas.

A este respecto, no recibimos el informe complementario reclamado a ese Ayuntamiento, por lo que nos pusimos en varias ocasiones en comunicación telefónica con personal del Departamento de Urbanismo de ese Ayuntamiento, requiriendo la remisión del informe solicitado.

En este sentido, recibimos un escrito de ese Ayuntamiento del 27-9-12 (RS nº 2412) con el que se remite diversa documentación consistente en fotocopias del expediente de reposición de la legalidad nº 02/2005, incoado a Da. M. P. S. en, de este Ayuntamiento de Moaña, y también fotocopias del expediente de reposición de la legalidad nº 04/2001, incoado a D. D. S. R., en el lugar.....de este Ayuntamiento de Moaña.

Así las cosas, de una simple lectura de la documentación aportada con el referido escrito se deduce que se encuentran paralizados en esa Administración municipal los dos expedientes de reposición de la legalidad urbanística de referencia nº 04/2001, en relación con obras de reforma y ampliación de vivienda en.....(promotor, D. S. R.), y el nº 02/2005, en relación con la adición de una planta a una vivienda preexistente sita en el Lugar (promotora, D^a. M. P. S.).

A este respecto, en el primer expediente nº 04/2001 el último trámite que consta es el acuerdo de esa Alcaldía de fecha del 1-2-2001 por el que se resuelve suspender inmediatamente los actos de reforma y ampliación de vivienda e incoar el correspondiente expediente de reposición de la legalidad urbanística, sin que conste ningún otro trámite desde la simple iniciación del expediente.

En relación con el expediente de restauración de la legalidad urbanística nº 02/2005 el último trámite que consta es la resolución de esa Alcaldía nº 67/07 de fecha 10-10-05, desestimatoria del recurso reposición interpuesto contra resolución del expediente nº 02/2005, de reposición de la legalidad urbanística, ordenando demolición de las obras realizadas por carecer de la preceptiva licencia municipal de obra, y también se acuerda inadmitir el recurso de revisión extraordinario interpuesto contra la resolución de la Alcaldía de fecha 10-10-05 dictada en el presente expediente, y también desestimar las peticiones de Revisión de oficio, de caducidad y de nulidad del expediente, así como la petición de vulneración del derecho de defensa.

A la vista de lo anteriormente expresado estimamos pertinente hacer algunas consideraciones sobre el problema que motivó la queja.

A este respecto, de la documentación aportada por ese Ayuntamiento y de la que consta aportada por el reclamante no puede constatarse si las obras a las que se refieren los expedientes citados se encuentran totalmente finalizadas o bien aún están en ejecución, siendo así que en la vigente Ley 9/2002 de ordenación urbanística de Galicia las normas aplicables a un expediente de reposición de la legalidad urbanística son diferentes en función de esta circunstancia. Así las cosas, para las obras sin licencia (o excediéndose de la licencia concedida) en curso de ejecución se aplicaría la norma del artículo 209 de la citada Ley, y en el caso de encontrarse finalizadas las obras se aplicaría el artículo 210.

Por otra parte, en relación con uno de los expedientes a los que se refiere la presente queja (el expediente nº 02/2005) se adoptó ya la resolución de demolición de la obra ilegalizable en la fecha del 8-8-2005, y se desestimaron posteriormente los diversos recursos presentados por la interesada, sin que conste que se adoptasen por ese Ayuntamiento las medidas de ejecución forzosa previstas en el artículo 209.6 de la citada Ley.

En consecuencia, teniendo en cuenta lo anteriormente expresado y de acuerdo con lo previsto en el artículo 32.1 de la ley del Valedor do Pobo, le formulamos a esa alcaldía-presidencia del ayuntamiento de Moaña el siguiente **recordatorio de deberes legales** :

Que por parte de esa Alcaldía-Presidencia se ordene la máxima diligencia en la tramitación de los expedientes de reposición de la legalidad urbanística a los que se refiere la presente queja, en aplicación de lo previsto en los artículos 209 y 210 de la Ley 9/2002 de ordenación urbanística y protección del medio rural de Galicia, todo ello con el objeto de evitar la posibilidad de que se produzca la prescripción de la acción de restauración de la legalidad urbanística en ambos casos.

Respuesta del Ayuntamiento de Moaña: recordatorio de deberes legales no aceptado

3. –Recordatorio de deberes legales y recomendación dirigidos al Ayuntamiento de Cerceda el 20 de noviembre de 2012 debido a la demora injustificada en la tramitación de un expediente de reposición de la legalidad urbanística, y en relación con la prescripción de la infracción (Q/367/12).

En esta institución del Valedor do Pobo se abrió el expediente arriba indicado como consecuencia del escrito de queja presentado por Da. J. F. C. en el que, esencialmente, nos indicaba que en la fecha del 12 de abril de 2004 ese Ayuntamiento de Cerceda autorizó las obras de rehabilitación de la vivienda sita en el lugar de consistentes en la sustitución de la cubierta, carpintería y reparación de fachada, y que el 9 de septiembre de 2010 denunció la ejecución de obras de ampliación de la referida vivienda

así como en un galpón, sin que hasta el momento tuviese conocimiento de los resultado de su denuncia.

Considerando que esta queja reunía los requisitos formales recogidos en el artículo 18 de la Ley del Valedor do Pobo, y que encontraba en principio cobertura constitucional derivada del artículo 103.1 de la Constitución, en lo que se refiere a los principios de legalidad y de eficacia que deben regir las actuaciones de las Administraciones públicas, se admitió a trámite y se promovió la investigación sumaria e informal para el esclarecimiento de los supuestos en que se basaba.

En consecuencia, solicitamos de ese Ayuntamiento que, de acuerdo con lo previsto en el artículo 22.1 de la Ley del Valedor do Pobo, nos facilitara información sobre el problema que motivó la queja, y en particular sobre el resultado de la inspección practicada en el lugar de los hechos denunciados, sobre si las obras realizadas contaban o no con licencia urbanística suficiente (le solicitamos certificación de la licencia, en caso afirmativo), sobre si desde la Administración municipal se instó al interesado para que presentara proyecto técnico de legalización de obras, y sobre el trámite actual del expediente de reposición de la legalidad urbanística abierto en este caso.

A este respecto, y luego de reiterarle en una ocasión nuestra petición de información, recibimos un escrito de ese Ayuntamiento de Cerceda de fecha del 16-5-2012 (RS nº 1241, del 23-5-2012) y en el que se indica, entre otros aspectos, lo siguiente:

- que en la fecha del 9 de septiembre de 2010 D. J. F. P. presenta denuncia por ampliación y rehabilitación de la vivienda de M. J. L. P., y ese Ayuntamiento en fecha 4 de octubre de 2010 le requiere para que presente plano de situación e identificación del propietario.
- que en fecha del 17 de noviembre de 2010, se emite informe técnico elaborado por el Arquitecto Municipal, D. F. Q. Y., sobre la inspección a la obra, en base al cual, por Decreto de esa Alcaldía-Presidencia 40/2011, de 27 de enero se incoa procedimiento de reposición de la legalidad por incumplimiento de las condiciones exigidas en la licencia, así como realización de obras sin licencia.
- que en la fecha del 16 de agosto de 2011, J. A. S. C. aporta certificado técnico emitido por el arquitecto técnico L. A. C., sobre la obra ejecutada en de su propiedad.
- que las obras objeto del expediente de reposición de la legalidad son obras terminadas, conforme se acredita en el informe del Arquitecto Municipal de 17 de noviembre de 2010, por lo que, al amparo del artículo 210 de la LOUGA, y como también es obvio, no

procedería la adopción de medidas cautelares de paralización de la obras. La denunciante señala en su queja desconocer si se tiene acordada la demolición.

- que respecto de las obras realizadas aunque no se determinó si se trata de obras legalizables o no, e incluso podría haberse producido la caducidad de la acción de reposición de la legalidad.

Por otra parte, en la documentación que se acompaña con el informe remitido por ese Ayuntamiento figura una certificación de una Resolución de fecha 29 de noviembre de 2010 de esa Alcaldía por la que se concede licencia urbanística y de obra para proceder a la reposición de la legalidad de la cubierta en un galpón en el lugar solicitada por D^a. M^a J.L.P. en fecha 09-08-2010.

En este sentido, y teniendo en cuenta que el expediente de reposición de la legalidad urbanística que se menciona en el informe se inicia por el Decreto 4/2011 del 27 de enero, esta licencia no puede suponer una legalización de las obras a las que se refiere el citado expediente.

Teniendo en cuenta las circunstancias expresadas anteriormente, es conveniente hacer algunas consideraciones a la vista de la normativa urbanística aplicable.

A este respecto, y para las obras ya rematadas, como ocurre en el presente caso, debe tenerse en cuenta lo previsto en el artículo 210 de la Ley 9/2002 de ordenación urbanística y protección del medio rural de Galicia, en el que se señala expresamente lo siguiente:

1. De estar rematadas las obras sin licencia o incumpliendo las condiciones señaladas en ella o en la orden de ejecución, el alcalde o la alcaldesa, dentro del plazo de seis años, contados desde la total terminación de las obras, incoará expediente de reposición de la legalidad, procediendo según lo dispuesto en apartados 3, 4, 5, 6 y 7 del artículo anterior. Se tomará como fecha de terminación de las obras la que resulte de su efectiva comprobación por la administración actuante, sin perjuicio de su acreditación por cualquier otro medio de prueba válido en derecho.

2. Transcurrido el plazo de caducidad de seis años sin que se adoptasen las medidas de restauración de la legalidad urbanística, quedarán incursas en la situación de fuera de ordenación y sujetas al régimen previsto en el artículo 103 de esta ley.”

Por otra parte, en el citado artículo 209, apartados 3, 4, 5, 6 e 7, se indica expresamente lo siguiente:

“... 3. Instruido el expediente de reposición de la legalidad y luego de la audiencia del interesado, se adoptará alguno de los siguientes acuerdos:

a) Si las obras no fuesen legalizables por ser incompatibles con el ordenamiento urbanístico, se acordará su demolición a costa del interesado y se procederá a impedir definitivamente los usos a los que diesen lugar o, en su caso, a la reconstrucción de lo indebidamente demolido.

b) Si las obras fueran legalizables por ser compatibles con el ordenamiento urbanístico, se requerirá al interesado para que en el plazo de tres meses presente la solicitud de la oportuna licencia, manteniéndose la suspensión de las obras en tanto esta no sea otorgada.

c) Si las obras no se ajustan a las condiciones señaladas en la licencia u orden de ejecución, se ordenará al interesado que las ajuste en el plazo de tres meses, prorrogables por otros tres por Ley 9/2002 de Ordenación urbanística y protección del medio rural de Galicia por petición del interesado, siempre que la complejidad técnica o envergadura de las obras que hay que realizar haga inviable su acomodación a las previsiones de la licencia en el plazo previsto.

4. El procedimiento al que se refiere el número anterior deberá resolverse en el plazo de un año contado desde la fecha del acuerdo de iniciación.

5. Si transcurrido el plazo de tres meses desde el requerimiento el interesado no solicitara la oportuna licencia o, en su caso, no hubiese ajustado las obras a las condiciones señaladas en la misma o en la orden de ejecución, el alcalde acordará la demolición de las obras a costa del interesado y procederá a impedir definitivamente los usos a que dieran lugar. De igual modo se procederá en el supuesto de que la licencia fuese denegada por ser su otorgamiento contrario a la legalidad.

6. En caso de incumplimiento de la orden de demolición, la Administración municipal procederá a la ejecución subsidiaria de la misma o a la ejecución forzosa mediante la imposición de multas coercitivas, reiterables mensualmente hasta lograr la ejecución por el sujeto obligado, en cuantía de 1.000 a 10.000 euros cada una.

7. Lo dispuesto en los números anteriores se entenderá sin perjuicio de la imposición de las sanciones que procedan y de las facultades que correspondan a las autoridades competentes, en virtud del régimen específico de autorización u concesión a la que estén sometidos determinados actos de edificación y uso del suelo.”

En este sentido, debe destacarse la demora injustificada que se advierte en la tramitación del expediente de reposición de la legalidad urbanística al que se refiere la presente

queja. En efecto, con posterioridad a la incoación del expediente - por Decreto 40/2011, del 27 de enero - no consta ninguna otra actuación de ese Ayuntamiento, y como se indica en el propio informe remitido “...no se ha todavía determinado si se trata o no de obras legalizables, o incluso se podría haber producido la caducidad de la acción de reposición de la legalidad urbanística...” A este respecto, esta pasividad en la tramitación del expediente puede provocar la caducidad del procedimiento, lo que obligaría a abrir un nuevo expediente, siempre que esa pasividad no produjese otra consecuencia más radical como sería la prescripción de la infracción urbanística.

A este respecto, en el presente caso parece que debió producirse la caducidad del procedimiento ya que transcurrió sobradamente el plazo de un año desde la incoación del expediente de reposición de la legalidad urbanística, como establece el apartado 4 del citado artículo 209 de la Ley 9/2002 LOUGA. En consecuencia, entendemos que debería declararse la caducidad del procedimiento anterior, y abrir un nuevo procedimiento de restauración de la legalidad urbanística.

Por otra parte, esta decisión debe tomarse lo más rápido posible para evitar la eventual prescripción de la infracción urbanística, y por lo tanto la perduración de las obras ilegales – en tanto que realizadas excediéndose de la licencia concedida – y siempre en la medida en que no sean legalizables. En este sentido, por el informe remitido a esta oficina del Valedor do Pobo ni siquiera consta si por parte del promotor de la obra denunciada se presentó algún proyecto técnico que permitiese en su caso la legalización de la obra; tampoco consta si desde ese Ayuntamiento se requirió al promotor de las obras para la cumplimentación de este trámite.

En relación con la circunstancia de la prescripción a la que se alude en el informe remitido por esa Administración municipal, debe tenerse en cuenta que tratándose de la ejecución de unas obras no amparadas en su totalidad por una licencia urbanística, debe tenerse en cuenta la forma de hacer el cómputo del plazo de prescripción. En esencia, el cómputo de este plazo se inicia desde la total terminación de la obra (fecha de finalización o último acto constructivo). En este sentido, debe subrayarse que la carga de la prueba la soporta aquí, no la Administración, sino quien voluntariamente se colocó en una situación de presunta ilegalidad (y ,en cierta medida, clandestinidad, ya que las obras excedieron de las inicialmente autorizadas) y que, por lo tanto, creó la dificultad de conocimiento del "dies a quo" en el plazo que se examina, y que, por ello, el principio de buena fe impide que quien se aproveche de la clandestinidad pueda obtener ventaja de las dificultades probatorias derivadas de esa ilegalidad

Así las cosas, la carga de la prueba de la finalización total de la obra, que ahora se impone expresamente en algunas leyes autonómicas sobre urbanismo, y que ya fuera señalado reiteradamente por la jurisprudencia, deben soportar la los propios promotores de las obras en tanto que el principio de la buena fe en su vertiente procesal –artículo 11.1 de la Ley Orgánica del Poder Judicial- impide que los que crearan una situación de ilegalidad

puedan obtener la ventaja de las dificultades probatorias originadas por esa ilegalidad. En ese sentido, por todas, se pueden citar las sentencias del Tribunal Supremo del 16 de marzo de 1991, 24 de noviembre de 1994 y 3 de mayo de 1995.

En consecuencia, consideramos que en el presente caso no es suficiente con el informe del Arquitecto municipal del 17-11-2010 en lo que se refiere a la terminación de las obras, sino que para resolver sobre la aplicación a este caso del principio de prescripción de acción de restauración de la legalidad urbanística, se debe tener en cuenta el principio de que la carga de la prueba en este caso debe pesar sobre lo que resulta beneficiado por la prescripción. De modo que deberá ser el promotor de las obras el que a través de los medios de prueba adecuados acredite la fecha de finalización de las obras, para en su caso beneficiarse de la prescripción de la acción pública dirigida al restablecimiento de la legalidad urbanística.

En consecuencia, teniendo en cuenta lo anteriormente expresado y de acuerdo con lo previsto en el artículo 32.1 de la Ley del Valedor do Pobo le formulamos a esa Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Cerceda los siguientes **recordatorio de deberes legales y recomendación** :

Recordatorio de deberes legais: *Que por parte desa Alcaldía-Presidencia se actúe con la máxima diligencia en la tramitación del expediente de reposición de la legalidad urbanística al que se refiere la queja, y se apliquen los trámites previstos en el artículo 210 de la Ley 9/2002 de ordenación urbanística y protección del medio rural de Galicia.*

Recomendación: *Que por parte de esa Alcaldía-Presidencia y para el caso de que se produjera la caducidad del procedimiento de restauración de la legalidad urbanística actualmente en tramitación, se abra sin demora un nuevo procedimiento de reposición de la legalidad urbanística por las obras realizadas para evitar que se produzca la prescripción de la acción de restauración de la legalidad urbanística, y que se requiera al promotor para que acredite la fecha de terminación de las obras, a los efectos de determinar el cumplimiento del plazo de prescripción.*

Respuesta del Ayuntamiento de Cerceda: recordatorio de deberes legales y recomendación aceptados, pendientes de efectividad.

V. CONSIDERACIONES FINALES

En relación con la materia de **urbanismo** nos parece relevante subrayar dos aspectos que inciden ambos en la misma preocupación: evitar que se adelanten los hechos a la

reacción jurídico-administrativa que deben suscitar, e impedir de esta manera que las infracciones urbanísticas se lleguen a convertir en hechos consumados de muy difícil restauración. Esta consolidación de los ilícitos urbanísticos, como todos sabemos, acarrea consecuencias negativas de todo orden tanto en lo que se refiere a la racionalización de la propia actividad urbanística y su sostenibilidad ambiental, como en la ejecución de infraestructuras o prestación de servicios.

Así, en primer lugar, entendemos que deben potenciarse las actuaciones de **inspección urbanística**, para tratar de ejercer un control de las actuaciones urbanísticas en su primera fase, en la medida en que es más fácil atajar una infracción urbanística en sus primeros pasos. En esta etapa, en el caso de que se llegasen a realizar actuaciones ilegales e ilegalizables sería mucho más fácil aplicar medidas de restauración de la legalidad urbanística que en etapas más avanzadas de la obra ilegal. Al mismo tiempo una actuación decidida y clara concebida de esta manera tendría un efecto disuasorio sobre eventuales y futuras infracciones, mensaje que no se percibe sin embargo cuando la reacción administrativa frente a la ilegalidad urbanística sea más tardía.

En segundo lugar, consideramos también que debe evitarse lo que ocurre en demasiadas ocasiones en relación con los procedimientos de reposición de la legalidad urbanística, y es que las demoras injustificadas en su tramitación determinan la caducidad del procedimiento, por lo que deben **agilizarse los trámites** y evitar esta consecuencia indeseable. A este respecto, se observa que suele demorarse en exceso la aportación por el interesado de un proyecto técnico que pueda servir de apoyo a las obras realizadas y permitir su legalización, al mismo tiempo que se suelen alargar demasiado los trámites de alegaciones a las partes, sin respetar los plazos muchas veces, lo que unido a que en muchas ocasiones los promotores de las obras ilegales no llegan a paralizarlas, todo ello ocasiona el resultado indeseable de obras ilegales avanzadas o ya terminadas y de muy difícil reposición al statu quo urbanístico.

En relación con la materia de **vivienda**, en este informe anual nos parece especialmente relevante aludir al gravísimo problema de los desahucios de vivienda habitual por impago de la deuda hipotecaria, en tanto que se trata de un problema de plena actualidad y de gravísimo alcance social.

Se trata de un problema que, en realidad, la habilitación legal de la que dispone esta institución del Valedor do Pobo no nos permitiría intervenir con los mecanismos previstos en nuestra Ley reguladora, pero nos parece que no podemos permanecer inactivos ante esta problemática.

En este sentido, y ante la circunstancia de que una solución satisfactoria de este problema exige una importante modificación normativa que necesariamente no puede realizarse de un modo inmediato, en tanto que es muy amplia y variada la legislación que

afecta a esta problemática, nos pareció que debíamos tomar algunas iniciativas para tratar de colaborar en la solución de estos problemas.

A este respecto, a través de las reuniones realizadas con colectivos sociales que tratan de este problema hemos contactado con afectados por un desahucio y también con las entidades acreedoras. En este sentido, se ha comprobado que en muchos casos los afectados por un desahucio, a parte de la ayuda que les dispensan determinados colectivos sociales, no cuentan con la asistencia de un abogado, por tratarse en muchos casos de familias con muy escasos recursos, por lo que contactamos con los Colegios de Abogados y comprobamos la existencia de oficinas de asesoramiento gratuito para los afectados.

También desde esta oficina del Valedor do Pobo pedimos información al Instituto Galego de Vivenda e Solo, que nos fue facilitada sobre el Programa de realojo de los afectados por procedimientos de ejecución hipotecaria.

En relación con los contactos mantenidos con las entidades bancarias para buscar soluciones a los graves problemas que en muchos casos afectaban a las familias implicadas, debemos subrayar que en un primer momento observamos reticencias de las entidades para mantener contactos con esta institución, que paulatinamente fueron superándose en gran medida. Sea como fuere, las entidades bancarias deben exhibir absoluta colaboración, y mostrar una actitud sensible a los problemas de la ciudadanía. Otra forma de proceder será duramente censurada por este comisionado de derechos humanos.

Con todo, como ya se dijo, en el momento actual la mayoría de las entidades afectadas facilitó datos concretos para examinar soluciones viables que evitasen la desposesión de la vivienda habitual.

Finalmente, debemos subrayar que al tratarse de un problema de gran repercusión social y que está íntimamente asociado a la grave crisis económica actual, seguiremos atendiendo en lo sucesivo los diferentes casos que lleguen a esta oficina del Valedor do Pobo.

ÁREA DE MEDIO AMBIENTE

I. INTRODUCCIÓN

1. La frecuente abstención en el tratamiento de los ruidos: la conculcación de derechos fundamentales y la responsabilidad que genera

La mayoría de quejas en materia de medio ambiente provienen de personas afectadas por ruidos ocasionados por locales de ocio nocturno, por la presencia de clientes en la vía pública a altas horas de la madrugada o por botellones. Relacionados con estas situaciones también son comunes las reclamaciones por incumplimientos de las condiciones de las licencias de los locales o los fraudes con el fin de incumplir los horarios, como sucede en el caso de los supuestos *tablaos flamencos* o *cafés cantantes*, que en realidad funcionan como pubs, pero con horario ampliado. Muchos ayuntamientos son permisivos con ese tipo de fraudes, que perjudican tanto a los vecinos como a las empresas que funcionan adecuadamente y que sufren una competencia desleal que debe evitarse. También son abundantes las quejas debido a los efectos perjudiciales de la acumulación de locales en determinadas zonas residenciales y por la falta de comprobaciones de ruidos por los ayuntamientos, a quien corresponde esa tarea.

Las quejas que conocemos dejan claro que en muchas ocasiones se vulneran derechos fundamentales de los reclamantes debido a la abstención municipal a la hora de dar un tratamiento adecuado a sus denuncias; muchos ayuntamientos consideran de poca relevancia los problemas relacionados con los ruidos nocturnos que constantemente se sufren en las viviendas. Esto sucede a pesar de con ello se vulnera el derecho fundamental a la intimidad personal y familiar en el ámbito domiciliario del artículo 18.1 y 2 CE. Además, los perjuicios para la salud o la calidad de vida de las personas que sufren ruidos son considerables, por lo que también se conculcan otros derechos constitucionales (a la salud, del artículo 43, o a la calidad de vida, del artículo 45). La relevancia de los valores constitucionales en juego ha dado lugar a un considerable aumento de condenas penales o patrimoniales contra los responsables privados y públicos de casos de contaminación acústica, tanto promotores de actividades como responsables municipales que se abstuvieron de tomar las decisiones que correspondían.

A pesar de la general apreciación de que la preservación de los derechos mencionados resulta un objetivo de primer orden, este año percibimos un cierto retroceso en el tratamiento del problema por parte de algunos ayuntamientos, que ven en la crisis una disculpa para no dedicar sus esfuerzos a la lucha contra el ruido y para no hacer frente a su obligación legal, provocando indefensión en muchos ciudadanos o dejándoles con graves dificultades para afrontar adecuadamente su grave problema.

Resulta frecuente encontrar ayuntamientos que argumentan que no tienen medios para cumplir con sus obligaciones o que sus dificultades operativas para ser eficaces en este terreno son grandes; ello sucede a pesar de que se trata de una obligación legal y de que

dedican muchos recursos a políticas no preceptivas. Ante esto debemos afirmar con rotundidad que las dificultades operativas o financieras no pueden servir de excusa para no dar cumplimiento a las obligaciones legales de los ayuntamientos en la lucha contra el ruido, esto es, en la tarea de preservar los derechos fundamentales en juego. La frecuente abstención indebida que observamos obliga a muchos ciudadanos a exigir responsabilidad a sus ayuntamientos, lo que en numerosas ocasiones se ha concretado en condenas por responsabilidad patrimonial (que pagan los ciudadanos) e incluso penales.

En la tarea de la lucha contra el ruido no ha ayudado la derogación de algunos instrumentos legales de evidente utilidad; para los locales ruidosos se eliminó la necesidad de la antigua licencia de actividades clasificadas, más adelante llamada en Galicia *evaluación de incidencia ambiental*, y sobre todo se derogó la Ley gallega 7/1997, de protección contra la contaminación acústica, la primera de este tipo en España, y con ella también ciertas disposiciones reglamentarias de mucha utilidad.

La Ley de protección contra la contaminación acústica fue derogada por la Ley 12/2011, de medidas fiscales y administrativas, con el anuncio de que se realizaría una alternativa en el plazo de un año, compromiso legal que no ha tenido efectividad. Ello ha traído importantes consecuencias prácticas, como ya subrayamos, puesto que la alternativa provisional que se propone, que es la aplicación de la ley estatal del ruido, resulta insuficiente sin el complemento de la anterior regulación, puesto que aquella es transposición de una directiva comunitaria que parte de la base de la preexistencia de estándares de protección ahora derogados. **Reclamamos de la Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestructuras que se cumpla con el compromiso legal tratado y se apruebe una normativa que favorezca la garantía de los derechos fundamentales afectados.** La existencia de una legislación clara es requisito para garantizar los derechos de los ciudadanos que tienen en su entorno salas de fiestas, discotecas, pubs o cualquier otra actividad de este tipo, puesto que resultan potencialmente muy molestos.

Por su parte, las licencias de actividad clasificada de los locales de ocio han sido los instrumentos preventivos más eficaces ante los potenciales perjuicios de los locales ruidosos. El Decreto 133/2008, de la evaluación de incidencia ambiental, excluyó a los locales de ocio de este requisito, con lo que ha rebajado el nivel de protección de los potenciales afectados. Ello sucedió a pesar de que esa exclusión resultaba ilegal, por contradecir la entonces vigente Ley de protección contra la contaminación acústica, tal y como pusimos de relieve en anteriores informes. Su legalidad sigue siendo dudosa; la Ley de Protección Ambiental de Galicia contiene definiciones de las actividades que precisan evaluación de incidencia ambiental que no permiten excluir locales como los pubs o las discotecas.

En cualquier caso, ya permanezcan las antiguas o las nuevas licencias de funcionamiento, sean del tipo que sean, es necesario que los ayuntamientos cumplan con sus funciones de vigilancia de los locales, que realicen mediciones ante las denuncias y en general

comprueben permanentemente su buen funcionamiento. La licencia, sea del tipo que sea, y la constante vigilancia a que obliga, son claves para la protección de los vecinos de los locales. Con su otorgamiento se abre una relación permanente entre la administración y el titular, que se concreta en la continuada labor tuitiva de la administración para que la actividad no resulte perjudicial o para que responda a criterios de interés público. Por esa razón no resultan adecuadas actitudes municipales que pretenden disculpar su falta de control respecto de los locales que han autorizado.

La fuente más común de ruido nocturno son los locales de ocio; muchos no tienen licencia o funcionan con una que no les permite realizar la actividad que realmente desarrollan. Otros lo hacen con un nivel de ruido por encima del establecido o permiten el consumo en la calle. Como ya mencionamos, **resultó común encontrar ayuntamientos que no comprueban los ruidos con pobres excusas o que actúan inadecuadamente ante la falta de licencia o el incumplimiento de sus condiciones.**

Por el contrario, cada vez apreciamos una mayor convicción municipal para tratar los evidentes perjuicios ambientales y de otro tipo que producen los botellones. Con carácter general los ayuntamientos han comenzado a promover medidas para evitarlos, algo que venimos reclamando de todos ellos desde hace tiempo, a la vista de las graves consecuencias que provocan en las víctimas. Muchos han aceptado y dado efectividad a recomendaciones para perseguir botellones claramente perjudiciales para los derechos de los vecinos e incluso muchos han redactado ordenanzas prohibitivas o restrictivas, utilizando la habilitación que estableció la Ley del Ruido. A pesar de ello siguen dándose problemas por la falta de aplicación de medidas eficaces para perseguir las consecuencias ruidosas de los botellones, como se demuestra en las quejas recibidas por ese motivo. A los ayuntamientos que mostraron reticencias a la hora de impedir los botellones que conculcaban a los vecinos les recordamos que con ello perjudicaban derechos fundamentales de los afectados y podían perjudicar también el interés superior del menor, en el caso de no controlarse su posible participación, y que la Ley del Ruido les obliga a intervenir y les habilita para dotarse de los necesarios instrumentos legales. Les recordamos que debían evitar las graves consecuencias que esta práctica tiene para los vecinos del entorno en el que se desarrolla, fundamentalmente por el ruido generado, que noche tras noche impide su descanso.

También **hemos procurado que los ayuntamientos se comprometan a vigilar y en su caso evitar el consumo de alcohol por menores en los botellones**, con resultados muy positivos en la casi totalidad de los casos; todas las ciudades aceptaron esta básica exigencia, salvo en el caso de Pontevedra, que la rechazó con una argumentación jurídica que no compartimos.

En las zonas contaminadas por saturación de locales, a los problemas propios de éstos se añaden el tránsito continuado, el vandalismo, los problemas de control del orden público por escasez de medios, la suciedad, etc. Este año también confirmamos la existencia de

tratamientos incorrectos de estas situaciones y reclamamos medidas eficaces para corregirlas. De ellas son responsables directos las administraciones locales que las permiten. Deben resultar medidas eficaces, no simplemente cosméticas, como suelen ser. Las medidas que se aplican ordinariamente se limitan a la prohibición de nuevas licencias; por el contrario, debe impedirse el funcionamiento de locales sin licencia o con licencias que no se corresponden con la actividad desarrollada (locales ruidosos sin tener licencia para música y horario amplio), lo que se da con frecuencia. Seguimos reclamando a los ayuntamientos que obliguen a los locales en situación ilegal a cerrar o a ajustar su actividad real a lo previsto en la licencia, lo que reduciría la contaminación por saturación en casi todas las zonas afectadas. Prueba de lo insuficiente de las medidas aplicadas es la frecuente renovación de las declaraciones de zonas contaminadas al cabo de los años o su permanencia durante mucho tiempo. Este año se detectaron supuestos de saturación tratados con resultados insuficientes en ayuntamientos como Santiago, pero también casos de aparente saturación sin declarar y por tanto sin tratamiento adecuado, como en el caso de Monforte de Lemos.

Una de las medidas que deberían poder aplicar los ayuntamientos ante situaciones de saturación es la disminución de horarios en esas zonas. Para habilitar esa posibilidad nos dirigimos a la Consellería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia, que regula los horarios. Le indicamos que debería tener en cuenta los problemas específicos en estas zonas saturadas y establecer un horario de cierre más restrictivo para los locales ubicados en ellas, o al menos habilitar a los ayuntamientos para que puedan reducir los horarios en las zonas declaradas como saturadas por ellos mismos. Al cierre del Informe estamos a la espera de concretar esta medida, que resulta muy necesaria, a la vista de las justificadas quejas de muchos ciudadanos que viven en estas zonas. Debe modificarse la orden reguladora de los horarios con el fin de dar la posibilidad de establecer unos más restrictivos para los locales ubicados en esas zonas. Esa reducción del horario se considera necesaria por algunas sentencias, que la contemplan como una solución acorde a la naturaleza del problema, y no la simple prohibición de nuevas licencias.

En ocasiones el ruido en la calle se encuentra relacionado con la actividad de los propios locales; sus propietarios permiten el consumo en la vía pública y el ayuntamiento correspondiente no reacciona ante los evidentes perjuicios que ello causa, como observamos en el caso de Pontevedra.

Un aspecto fundamental a la hora de abordar los problemas de contaminación acústica es el respeto de los horarios de los establecimientos. Si a todo lo apuntado se une una ineficiente gestión de los horarios los problemas que sufren los vecinos afectados se multiplican hasta convertirse en algo verdaderamente insufrible. Se comprueban muchas infracciones, aunque no todas las que se dan, pero las sanciones no tienen carácter disuasorio, algo que trasladamos a la consellería para que tal cosa no suceda. Además, debe tenerse presente que la vigente orden de horarios los regula de una forma muy generosa a cambio de un supuesto compromiso para su estricto cumplimiento,

circunstancia que no se da en muchos casos, como comprobamos, por ejemplo, en Monforte de Lemos o Ares.

El incumplimiento de los horarios por los locales se agrava por los numerosos casos de fraude en el uso de licencias que no se corresponden con la realidad y que se adquieren única y exclusivamente para aumentar de forma irregular el horario. Sorprende que todavía no se hayan corregido los evidentes fraudes que suponen las licencias de *tablaos flamencos* o de cafés conciertos o cantantes, que en realidad son pubs o similares y que cuentan con esa licencia únicamente para abrir durante más tiempo del permitido a los pubs. Comprobamos esto, por ejemplo, en Sarria, pero nuestra reclamación para que se intervenga para sancionar y corregir a los responsables todavía está pendiente de atención.

A las fuentes de ruido más frecuentes se añade la falta de control que se observa en ocasiones en el desarrollo de las fiestas locales, lo que perjudica durante un tiempo considerable a los vecinos de los recintos feriales, que muchas veces se sitúan en zonas residenciales. Así lo observamos en el caso de Lugo.

2. Otros problemas ambientales constatados este año

También hemos constatado actuaciones inadecuadas en el ejercicio de los controles preventivos de las antenas de telefonía móvil, en la entrega de información ambiental, o en el control de determinadas actividades molestas o contaminantes, como grandes explotaciones de ganado porcino.

Por lo que se refiere al tratamiento de las licencias de las antenas de telefonía móvil, la Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestructuras sostiene que no resulta preciso que cuenten con licencia de funcionamiento. Esta institución sigue trasladando el criterio contrario, puesto que encajan en las definiciones de actividades potencialmente molestas, insalubres, nocivas o peligrosas de la Ley 1/1995, de Protección Ambiental de Galicia, por lo que deberían ser objeto de evaluación de incidencia ambiental.

La inmensa mayoría de las muchas quejas recibidas por falta de información ambiental resultan fundadas; las suelen promover entidades de defensa ambiental que no reciben una información a la que tienen derecho, igual que el resto de la población. Las administraciones son reticentes a la hora de prestar esa información y suelen proporcionarla sólo después de la presentación de la queja y su admisión a trámite. Comprobamos que rara vez se cumple el plazo legal.

Por su parte, el tratamiento preventivo para la instalación sin riesgo ambiental de determinadas explotaciones ganaderas de grandes dimensiones no ha resultado

adecuado, como hemos tenido ocasión de comprobar en relación con una granja porcina de Culleredo.

II. DATOS CUANTITATIVOS

El número de quejas correspondientes al área de medio ambiente en 2012 fue de 233, 39 más que el pasado año. Se dio el curso que se describe a continuación:

Iniciadas	233	
Admitidas	140	60 %
No Admitidas	92	39 %
Remitidas al Defensor del Pueblo	1	1 %

La situación de las quejas admitidas a trámite es la siguiente:

Concluidas	91	68 %
En trámite	42	32 %

A lo largo de este año también han sido objeto de trámite diversas quejas presentadas en años anteriores:

Año de presentación	En trámite a 31-12-2011	Reabiertas	Total	Resueltas	En trámite a 31-12-2012
2010	4	7	11	11	0
2011	44	0	44	34	10

III. ACTIVIDAD DE SUPERVISIÓN

1. La concentración de locales: las zonas acústicamente contaminadas por saturación.

Como adelantamos, la concentración de locales en una determinada zona hace que los problemas habituales de ruido sean de mayor entidad debido al abundante tránsito a altas horas de la madrugada, a los incidentes de orden público, a la suciedad, al vandalismo, a la sensación de descontrol, y a muchas otras causas que ponen de relieve los numerosos perjudicados. Los ayuntamientos suelen indicar que no aplican soluciones a esa situación por falta de medios. Cuando las aplican comprobamos que no dan los resultados deseados. La consecuencia es que noche tras noche los ciudadanos ven seriamente perjudicados sus derechos.

Ya desde hace tiempo observamos que no se aplican las medidas precisas en las zonas contaminadas por acumulación de ruidos; normalmente sólo se prohíben más licencias, lo que no hace que disminuya el nivel sonoro exterior hasta situarlo dentro de los límites legales. Los problemas persisten si no se aplican otras medidas. Centrar la actuación en una mera prohibición de nuevas licencias, que es lo que suele hacerse, resulta inadecuado y genera responsabilidad por abstención.

Una primera medida necesaria en los casos de *zonas contaminadas* debe ser no consentir y no legalizar los locales sin licencia o con licencias inadecuadas, fundamentalmente los simples bares que funcionan como pubs, es decir, con música y horario amplio. Situaciones así son frecuentes en las zonas saturadas de nuestras ciudades y villas, por lo que reclamamos de los ayuntamientos que corrijan a los responsables de locales que se encuentren en situación ilegal, sancionándolos -se trata de una infracción administrativa- y al tiempo obliguen a que se ajusten a lo permitido por su licencia o a que cierren. Con esa labor relativamente sencilla se reducirían los problemas comúnmente denunciados, de forma particular los referidos a zonas contaminadas por saturación.

Como señalamos, el funcionamiento *desajustado* resulta una infracción administrativa, por lo que lo primero que deberían hacer los ayuntamientos sería incoar un expediente sancionador, de tal manera que se evite -o se limite- la capacidad para defraudar por ese medio, que ahora resulta habitual debido al tratamiento permisivo de muchos ayuntamientos. Observamos que como mucho se les obliga a adaptarse a lo que se prevé en su licencia, sin sanción, cosa que además los propietarios podrán solucionar debido a las facilidades dadas por algunos entes locales para *adaptar* las licencias y no exigir una nueva. Con esta usual forma de proceder no es de extrañar que proliferen los fraudes en materia de licencias, de lo cual son un ejemplo muy ilustrativo los abundantes *tablaos flamencos* o cafés cantantes que en realidad no son tales.

En las zonas ya declaradas como contaminadas por ruidos desde hace tiempo demandamos que se aclare el grado de eficacia de las medidas aplicadas; suelen ser

muy insuficientes, por lo que deberían reforzarse, cosa de la que los ayuntamientos no dan cuenta. Para los casos de zonas aparentemente contaminadas, pero no declaradas oficialmente como tales, recomendamos que se evalúe formalmente si se dan las condiciones para que la zona sea declarada como acústicamente contaminada y que en caso positivo se adopten las medidas previstas, como en Monforte de Lemos.

Una de las medidas que deberían poder aplicar los Ayuntamientos es la disminución de horarios en las zonas saturadas. Sin embargo, en ocasiones señalan que no están habilitados para ello. La regulación de los horarios la aprueba la Consellería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia. Sería conveniente que tuviera en cuenta los problemas específicos en estas zonas saturadas y que estableciera un horario de cierre más restrictivo para los locales ubicados en ellas, o al menos que habilitara a los ayuntamientos para que reduzcan los horarios en esas zonas. La normativa de las zonas prevé la aprobación y ejecución de las “medidas oportunas” por los ayuntamientos, con el fin de disminuir el nivel sonoro exterior hasta los límites legales, lo que debería incluir la posible reducción de horarios, puesto que la prohibición de nuevas licencias, la medida normalmente adoptada dentro del ámbito municipal, no resulta suficiente. Reclamamos de la consellería que, en orden a dar una mayor protección al derecho fundamental a la intimidad personal y familiar y a la inviolabilidad del domicilio (art. 18. 1 y 2 CE) y a otros derechos constitucionales (arts. 43 y 45 CE), examine la posibilidad de modificar la orden reguladora de los horarios de los locales de ocio con el fin apuntado.

Este año conocimos la presencia perjudicial de zonas acústicamente contaminadas por saturación en Vigo y Santiago.

En Vigo, la queja Q/1504/10 se refería a las graves consecuencias económicas sufridas por los propietarios de un hostel situado en la zona de Churruca, en Vigo, debido a la dificultad para descansar por la noche en él por el constante ruido que sufrían sus clientes, que se quejaban a menudo y abandonaban el negocio. Después de requerir insistentemente que se diera cuenta de una adecuada actuación municipal para tratar el problema -la queja se comenzó ya en 2010-, finalmente el Ayuntamiento de Vigo corrigió los locales que funcionaban sin ajustarse a lo previsto en su licencia y les advirtió de que si comprobaba nuevos incumplimientos la revocaría. También denunció los incumplimientos en materia de horarios. En cuanto a la disminución de ruidos en la zona informó de que de 2009 a 2011 los expedientes sancionadores por contaminación acústica en zonas saturadas de Vigo fueron el 35,41 %, y de noviembre de 2011 a setiembre de 2012 representaron sólo el 8,88 %, por lo que se dio un importante descenso del número de infracciones en esas zonas. La evolución de la contaminación acústica en ellas fue a mejor, como demostrarían las mediciones realizadas por la policía local. A la medida básica de limitar las licencias se añadió la limitación de la permanencia en terrazas, un protocolo de actuaciones en las calles saturadas, y la tramitación preferente de los procedimientos sancionadores por contaminación acústica de locales de esas zonas. Las sanciones impuestas fueron muy elevadas, de hasta 2.500 €. En canto al control de los ruidos exteriores o la vigilancia de las normas de convivencia en la vía pública, indicó que

vigila esas circunstancias para hacer cumplir lo previsto en su ordenanza, que impone a los titulares de los establecimientos velar para que los usuarios, al entrar y salir, no produzcan molestias a los vecinos, y la no consumición de las bebidas fuera del establecimiento o de los lugares autorizados. Se iniciaron 18 expedientes sancionadores por problemas de convivencia ciudadana en las zonas saturadas. Por todo lo expuesto dedujimos que se había cambiado el criterio trasladado en ocasiones anteriores por este ayuntamiento, que había dicho que ese control no era de su responsabilidad.

También se recibió respuesta positiva del Ayuntamiento de Santiago de Compostela en la queja Q/398/11, relativa a los perjuicios y molestias en las zonas acústicamente contaminadas de la ciudad. Le habíamos formulado un recordatorio de deberes legales el 4 de abril de 2011. La anterior corporación no aceptó esa resolución, a la menos no dio cuenta de su cumplimiento. Al requerir una manifestación expresa al respecto, la respuesta de la nueva corporación fue positiva; aceptó la resolución y se comprometió a darle efectividad. Indicó que había creado una *unidad para la comprobación del ajuste a la legalidad de los diferentes locales de las ZAS y que adoptaría las medidas que sean precisas*. Cuando se concreten esas medidas lo previsible es que la situación mejore.

También incidimos en la necesidad de mejorar el tratamiento de las ZAS en Santiago con ocasión de una queja sobre locales en su zona histórica (Q/942/12). Recomendamos que con urgencia se diera cumplimiento a las responsabilidades municipales en materia de contaminación acústica y se preservaran los derechos fundamentales de la interesada, que podían estar siendo perjudicados, especialmente el derecho a la intimidad personal y familiar en el ámbito domiciliario (art. 18 1 y 2 CE); y que para ello entre otras cosas se controlara adecuadamente el nivel de contaminación acústica derivada de la saturación de locales en la zona y, en caso de que no se rebaje el nivel reconocido en la declaración de la zona como ZAS, se apliquen las medidas precisas para lograr el objetivo de situar los ruidos en niveles acordes con la legalidad (ver recomendación nº 13 de esta área).

Un caso de aparente saturación sin tratamiento lo conocimos en Monforte de Lemos (Q/2522/11). Una vecina de la calle Duquesa de Alba, donde se encuentra la *movida* monfortina, reclamaba porque en su edificio tienen 8 pubs. Los viernes por la noche tienen que desplazarse a dormir en la casa de sus padres, a 25 Km, y volver a trabajar el sábado y marchar incluso el domingo otra vez. Un fin de semana intentaron quedarse en el piso y fue imposible dormir; tiemblan las dobles ventanas. A las cinco de la mañana llamó a la policía diciendo que era imposible soportarlo y la respuesta fue que hasta las 6.30 no podían ni multar ni hacer nada, que esa era la orden que tenían, y que pasarían en el coche, pero no bajarían. Les pidió que hicieran una medición y la respuesta fue que el ayuntamiento no tiene con qué hacerlo. Tuvieron que estar en el salón hasta las 6.40, cuando cerraron. Las licencias que tienen son de todo tipo (café conciertos, tablaos, pubs, etc). Se consiente que permanezcan abiertos hasta las 6.30.

Al comprobar muchas de las circunstancias de la queja formulamos al Ayuntamiento de Monforte de Lemos una recomendación para que adoptara con urgencia las medidas necesarias para cumplir de forma estricta su función legal de control de los ruidos y las condiciones de los locales amparados por licencias de funcionamiento expedidas por el propio ente local, de tal manera que se garanticen los derechos fundamentales de los afectados, especialmente el derecho a la intimidad personal y familiar en el ámbito domiciliario; que se decidiera si la zona debía ser declarada acústicamente saturada o contaminada por ruidos, de acuerdo con lo expresado por el propio ayuntamiento, y que se adoptaran las medidas adecuadas para que se corrija el nivel de ruidos conocido en la zona; que se evitara el ruido en la calle como consecuencia de la presencia de muchas personas a altas horas de la madrugada en la zona; que realizaran las mediciones de ruidos en viviendas que fueran requeridas por los afectados mediante llamada de denuncia, y que se hicieran en el momento de la denuncia; que se sancionaran las infracciones que se detecten; que se comprobaran los incumplimientos de horario en el momento que corresponda, sin esperar a uno posterior al señalado cómo hora de cierre de cada local; y que también con urgencia se determinara con precisión y de forma exhaustiva si los locales de la zona cuentan con licencia de funcionamiento y ajustan su forma de funcionar a lo habilitado por cada una (ver resolución nº 14 de esta área). En la misma línea habíamos dirigido otra recomendación al ayuntamiento en marzo de 2011, pero a la vista de las circunstancias comprobadas recientemente concluimos que aún no se había cumplido, a pesar de su aceptación (Q/579/10 y Q/2324/09). La respuesta municipal a la última recomendación no garantizaba que se fuera a cambiar la situación perjudicial que sufrían los vecinos, por lo que entramos en contacto directo con el ayuntamiento, que se comprometió a aceptarla y a cumplir sus indicaciones. Permaneceremos atentos a que esta vez sí se apliquen las medidas precisas para solucionar definitivamente el problema.

2. Los locales que no se ajustan al tipo de licencia que tienen

A través de las quejas comprobamos que el **desajuste entre la actividad real de la actividad y lo previsto en su licencia resulta muy común**; es una forma de eludir los estrictos controles preventivos que se realizan mediante las licencias de funcionamiento. Por ello, deben detectarse a través de los actos de comprobación propios del procedimiento de licencia, y, para el caso de detectarse posteriormente, en ese preciso momento deben perseguirse mediante la sanción de la infracción que suponen y evitando de forma inmediata que el fraude continúe. En las zonas saturadas este fenómeno resulta común, pero también se comprueba en locales fuera de aquellas.

Este año conocimos quejas por esta causa en Portonovo-Sanxenxo (Q/1810/12, Q/1979/12 y Q/2009/12); se reclamó por la pasividad municipal después de las abundantes denuncias por ruidos provocados por locales que funcionaban como pubs sin serlo. El Ayuntamiento dio cuenta de informes que parecen confirmar los motivos de la queja, pero no de reacciones adecuadas para tratar el fraude que se produce de forma

continuada, por lo que indicaremos al ente local las actuaciones que se consideran pertinentes. También en Sarria se conocieron diferentes locales que funcionaban de forma irregular (Q/1551/11, Q/1951/11, Q/2327/11, Q/509/12 y Q/639/12). Recibimos respuestas inadecuadas del Ayuntamiento de Sarria; ante ello entramos en contacto directo con el ayuntamiento para solucionar el problema constatado y en la actualidad estamos redactando una recomendación para que con urgencia se actúe adecuadamente en el tratamiento del problema que se puso de relieve con las quejas y para que se revise y corrija, en su caso, el aparente funcionamiento irregular de los establecimientos con queja, derivado del posible desajuste de los locales en relación con su licencia, lo que traería como consecuencia un fraude en materia de horarios; y que se corrijan los demás locales afectados por la misma irregularidad. En Tui (Q/2245/10) también fue preciso formular una recomendación por este motivo (ver resolución nº 1 de esta área), aceptada.

Algunos de los locales que tratamos en la queja de Sarria funcionaban con licencias de *tablao flamenco* o cafés cantantes. Ya el pasado año destacamos los casos de locales con licencia de ese tipo, pero que funcionan como pubs. Pretenden defraudar las restricciones en materia de horarios y aumentar el de su local, amparándose en licencias que permiten abrir hasta más tarde. Reclamamos de los ayuntamientos que sancionen a los responsables y corrijan ese evidente fraude, pero, como vemos, no en todos los casos se ha reaccionado adecuadamente.

Para poner de relieve el evidente fraude que se esconde detrás de muchas de estas licencias diremos que la concesión de licencia de *tablao flamenco* requiere la comprobación de los elementos propios (actuaciones de danza y música flamenca en directo, escenario de madera elevado y de al menos 20 m², mesas a tres metros del escenario, camerino ...). Por su parte, los cafés teatro, cafés conciertos y cafés cantantes deben ser establecimientos en los que se desarrollen actuaciones teatrales, de variedades o musicales en directo como actividad principal. Es necesario comprobar que no se trata de una licencia con ánimo de defraudar, cosa que algún ayuntamiento no está haciendo.

También son muchos los locales que en Monforte de Lemos se amparan en licencias supuestamente fraudulentas de cafés conciertos; conocemos hasta 7 casos, pero el ayuntamiento aún no ha aclarado sus actuaciones al respecto.

Algunos ayuntamientos consideran las actividades de este tipo inocuas, como sucedió en el caso que protagonizó Melide por el funcionamiento de un pub contra el que protestaban 60 vecinos (ver resolución nº 3 de esta área); el ayuntamiento rechazó la recomendación que le formulamos al respecto. Como dijimos, en este posicionamiento no resultan útiles las dudas ocasionadas por la situación legal que describimos en la introducción.

3. Los amplios horarios de los locales de ocio y su frecuente incumplimiento

Una gran parte de las quejas por ruidos resaltan que no sólo los sufren, sino que además lo hacen más allá del horario permitido, con lo que su perjuicio se prolonga de forma indeterminada. Comprobamos que estas apreciaciones suelen corresponderse con la realidad y se apoyan en la irregular abstención de los ayuntamientos permisivos con los ruidos, que normalmente lo son también con los horarios. Con ello provocan una situación en la que el cumplimiento de la normativa no se comprueba por quien debiera, los ayuntamientos. Los ruidos y el desconocimiento de la hora a la que acabarán crea una razonable angustia en las personas que sufren esta situación, que se convierte en algo verdaderamente difícil de soportar a largo plazo; a pesar de ello, las reacciones de las administraciones responsables es tibia.

Como subrayamos en la introducción, debe abordarse este grave problema añadido al de los ruidos. Se comprueban muchas infracciones, aunque no todas las que se dan, pero las sanciones no tienen carácter disuasorio, algo que trasladamos a la Consellería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia para que esto no suceda, es decir, para que las actuaciones que conocemos (denuncias de los agentes locales y sanciones de la consellería) no resulten intrascendentes a la hora de corregir las actuaciones ilegales, noche tras noche, de muchos locales. Comprobamos incumplimientos de horarios sin el debido control y sanción en Monforte de Lemos o Ares.

El incumplimiento de los horarios por los locales se agrava por los numerosos casos de fraude en el uso de licencias que no se corresponden con la realidad y que se adquieren única y exclusivamente para aumentar de forma irregular el horario, algo que ya tratamos en el anterior apartado.

Como también señalamos, debe revisarse la conveniencia de mantener los amplios horarios actuales, a la vista de que son generosos y ni tan siquiera se cumplen. Sobre todo debe permitirse disminuirlos en los establecimientos situados en zonas saturadas, como ya apuntamos.

4. Los locales que transmiten niveles de ruido superiores a los permitidos y la ausencia de controles eficaces en algunos ayuntamientos

Como ya tuvimos ocasión de resaltar, una de las circunstancias más significativas que este año apreciamos en materia de ruidos es la abundancia de reclamaciones por niveles por encima de lo permitido y la frecuencia con la que algunos ayuntamientos admiten no comprobar esos ruidos, aportando excusas muy pobres.

Así lo comprobamos en el caso de Santiago de Compostela (Q/2367/10, Q/242/12, Q/704/12, Q/767/12, Q/942/12, Q/2356/12 y Q/2469/12). Ya en 2011 formulamos al

ayuntamiento una recomendación por los perjuicios ocasionados por un local debido al aparente desajuste de su actividad, que no era propia de un simple bar, y sobre todo por la falta de comprobación de los ruidos transmitidos a la casa de la reclamante. Recomendamos la realización de las mediciones precisas para comprobar y corregir los ruidos transmitidos a las viviendas, en el momento que se producen y no después mediante mediciones programadas. Respondió aceptándola y se comprometió a iniciar los trámites pertinentes para corregir los problemas que el local pueda causar, mediante la inspección de los usos permitidos por la licencia y con cambios en el ayuntamiento que permitan realizar las mediciones de ruidos que se necesiten. Sin embargo, al cabo de un tiempo la afectada acudió de nuevo a la institución para indicar que el local seguía realizando conciertos y otras actividades ruidosas no autorizadas. Lo más significativo que conocimos en la investigación es que seguían sin hacerse las comprobaciones sonométricas adecuadas en la vivienda de la afectada; esto, en unión con otras circunstancias, nos hizo concluir que no se garantizaba la ausencia de perjuicios y molestias desproporcionadas y continuadas. Indicamos al Ayuntamiento de Santiago que la falta de comprobaciones adecuadas en la ciudad se venía comprobando desde hacía tiempo y no se había corregido. El ayuntamiento indicó que no podía hacerlas por dificultades de organización; después del compromiso posterior a la recomendación seguía sin concretar los *cambios para hacer mediciones más ágiles*. No indicó que se hubiera ofrecido a la interesada que llamara cuando sufriera los problemas que denuncia, de tal forma que se pudiera medir y se aclarasen las circunstancias denunciadas. Al cierre del informe estamos a la espera de que se concrete la efectividad de esta recomendación -formulada ya hace tiempo- y que este ayuntamiento confirme que se hacen las mediciones precisas de forma adecuada, cosa que hasta ahora no consta, en perjuicio para el interés público y en especial del de los vecinos especialmente afectados.

En otros ayuntamientos también comprobamos la abstención municipal a la hora de comprobar los ruidos que sufren sus vecinos, lo que pretendió justificarse de diferentes formas, según consta en las resoluciones. Sucedió, por ejemplo, en Catoira (Q/505/12 y Q/2046/12); a su ayuntamiento le formulamos una recomendación para con urgencia procediera a realizar las preceptivas comprobaciones y que una vez realizadas, también con urgencia adoptara las medidas que se dedujeran, de tal forma que se garantizara que no se producen inmisiones de ruido en la vivienda de la interesada (ver resolución nº 11 de las de esta área). El ayuntamiento rechazó la recomendación y argumentó que entendía que no podía hacer otra cosa por falta de medios, a pesar de que muchos aspectos de la reclamación sólo precisaban comprobaciones concernientes a la licencia. Otros aspectos, como las mediciones, resultaban perfectamente posibles habilitando los medios precisos por la administración competente, el ayuntamiento, que es el responsable del otorgamiento de la licencia concedida y por tanto también del cumplimiento de sus condiciones legales y particulares. A pesar de su rechazo expreso a lo recomendado, expresado de una forma virulenta, finalmente dio cuenta del cierre del local, cosa que confirmó la afectada, que además mencionó que unos nuevos titulares pretendían abrir en otras condiciones después de reconocer que el funcionamiento

anterior, que conocían, resultaba molesto. Dada la expresa petición del ayuntamiento, junto a la recomendación municipal damos cuenta de su respuesta completa.

Al Ayuntamiento de Ames (Q/2276/11) le recomendamos que, entre otras cosas, realizara las comprobaciones de las transmisiones de ruidos a las viviendas cuando se denuncien, es decir, en el preciso momento en que el local está perjudicando a los denunciantes con niveles inadecuados de ruidos y cometiendo una infracción administrativa (ver resolución nº 6 de esta área), lo que aceptó; y al de A Veiga (Q/2227/11) le recomendamos que con urgencia diera cumplimiento a las responsabilidades municipales relativas a la preservación de los derechos de los afectados por el funcionamiento de un establecimiento, que aclarara si cuenta con la necesaria licencia municipal, y que comprobara y corrigiera las transmisiones de ruidos a la vivienda, con el fin de preservar los derechos de los afectados (ver resolución nº 8 de esta área). Recomendaciones similares las dirigimos al de Fene (Q/2523/11; ver resolución nº 7 de esta área), Moaña (Q/717/12; resolución nº 9 de esta área); Cambados (Q/1751/12; ver resolución nº 11); o Pontevedra (Q/2104/11; ver resolución nº 10), que aún no ha dado cuenta de la efectividad de la recomendación formulada. También observamos carencias en esta materia con ocasión de las quejas Q/1548/12 (Ferrol), Q/46/11 y Q/692/12 (Pobra do Caramiñal). También se reclamó por la falta de efectividad de los controles municipales en las quejas Q/2400/12 (Vigo) o Q/645/11 (Nigrán).

5. La contaminación acústica y otros perjuicios ocasionados por el botellón

Como sucede en otras comunidades y localidades, en algunos ayuntamientos gallegos se prohíbe el denominado *botellón* para evitar sus consecuencias perjudiciales para los vecinos, y en otros se ha optado por la regulación, la limitación y la vigilancia para evitar sus consecuencias más graves. Como expresamos en ejercicios anteriores, **cada vez apreciamos una mayor concienciación municipal respecto de la necesidad de tratar los evidentes perjuicios ambientales y de otro tipo que producen los botellones en sus víctimas**. El conocimiento de los muchos problemas que ocasiona este fenómeno en los vecinos hizo que desde hace tiempo reclamemos la necesaria intervención municipal. La mayoría de los ayuntamientos con quejas por este motivo han aceptado y dado efectividad a las diferentes recomendaciones que les formulamos para proteger los derechos de los vecinos afectados por botellones. No obstante, aún se reciben quejas por problemas relacionados con este fenómeno y se aprecian ciertas dudas en algunos ayuntamientos a la hora de abordar la protección de los afectados; estos ayuntamientos, que, como apuntamos, hoy son minoría, siguen sin aplicar medidas eficaces para perseguir las consecuencias ruidosas de los botellones. Les recordamos que con esa actitud perjudicaban derechos fundamentales y que deben evitar las graves consecuencias que esta práctica tiene para los vecinos del entorno en el que se desarrolla, fundamentalmente por el ruido generado, que noche tras noche impide su descanso. La Ley del Ruido obliga a los entes locales a intervenir y habilita instrumentos suficientes.

También hemos recordado a los ayuntamientos que en determinados casos podrían perjudicar el interés superior del menor permitiendo o no impidiendo su participación en los botellones. Mediante diferentes resoluciones hemos procurado que se comprometan a vigilar y en su caso evitar el consumo de alcohol por menores en los botellones, con resultados positivos en la casi totalidad de los casos; solo Pontevedra se muestra reticente con una argumentación incorrecta, como ya apuntamos en la introducción.

Este año conocimos problemas por la celebración de botellones en Ourense (Q/1669/11 y Q/2095/11). Se trataba de una queja de oficio consecuencia de una noticia de prensa y de otra de parte en la que el afectado señalaba que, además del botellón controlado que se celebra en un parque de la ciudad, en otros puntos se desarrollan otros sin control y con graves perjuicios. Al confirmarlo formulamos una recomendación al Ayuntamiento de Ourense para que con urgencia adoptara medidas precisas para comprobar e impedir la práctica del botellón en diferentes lugares de Ourense cuando produzcan una perturbación por ruidos para el vecindario, de tal forma que no se perjudiquen los derechos constitucionales de los afectados, y que en todo caso se impida la participación de menores, algo legalmente prohibido. Después de tener que insistir en los argumentos de la recomendación finalmente conseguimos una respuesta positiva del ente local, que se comprometió a comprobar e impedir la práctica del botellón en diferentes lugares de Ourense cuando produzcan una perturbación por ruidos para los vecinos, de tal forma que no se perjudiquen los derechos constitucionales de los afectados, y a impedir en todo caso la participación de menores. Reconoció que en diferentes parques y jardines se detectan botellones a menor escala que en la zona de la Alameda -precisamente lo que denunciaba el reclamante-, pero desde ahora se impedirían si resultaban molestos.

Un caso particular, pero relacionado con la práctica del botellón, lo habíamos conocido anteriormente debido a las graves consecuencias que tenía el que se practicaba en el patio de un colegio público de A Coruña (queja de oficio Q/2147/10). Formulamos una recomendación al Ayuntamiento de A Coruña para que se atendiera la función municipal de conservación, mantenimiento y vigilancia de los centros públicos educativos, evitando especialmente el uso inadecuado y perjudicial que pudiera darse en ellos, como sucedió en el caso de la queja, en la que se confirmó que en el patio del centro se daba habitualmente un botellón que perjudicaba su uso ordinario y tuvo relación con el incendio de los elementos de juego instalados en el patio.

Este año el problema se reprodujo, lo que hizo que abriéramos una nueva queja de oficio (Q/2292/12). La presencia de cristales en el patio, posiblemente residuos del botellón, había ocasionado lesiones de consideración a un niño, algo verdaderamente alarmante. Después de confirmar estos extremos conocimos que la policía se comprometía a vigilar este asunto y que el ayuntamiento reforzaría la vigilancia de centros públicos educativos, especialmente en los que haya constancia o indicios de que puedan realizarse actos nocivos para la salud y la convivencia, estableciendo las medidas oportunas para impedir el

acceso a los centros fuera de horas lectivas y para la realización de actividades no permitidas o incompatibles con las ejercidas por la administración educativa, en la línea de lo recomendado. Con eso concluimos que el ente local aceptaba nuestras indicaciones y por tanto se implicaría de forma eficaz para impedir que en el recinto del colegio se celebraran botellones, evitando los usos inadecuados del colegio y las lesiones, daños y riesgos.

6. El consumo de alcohol en la calle relacionado con la actividad de los locales

En muchas ocasiones, a los problemas ordinarios de contaminación acústica se une uno específico: el ruido en la calle provocado por los clientes de los establecimientos. Es consecuencia del consentimiento o falta de actuación adecuada de sus propietarios, que permiten ese consumo en la vía pública. Observamos que ante las denuncias por este motivo algunos ayuntamientos no reaccionan ante los evidentes perjuicios que se causan.

En el caso de Pontevedra se conoció una reclamación motivada, entre otras cosas, por esta circunstancia (Q/2104/11). Después de su confirmación formulamos al ayuntamiento una recomendación para que con urgencia evitara el consumo por los clientes a las puertas del establecimiento, o las molestias provocadas por la concentración de personas perturbando al vecindario con ruidos evitables, tal y como se prevé en la ordenanza municipal (ver resolución nº 10 de esta área). En su respuesta el Ayuntamiento de Pontevedra se muestra reticente a aceptar esta recomendación, por lo que insistimos para que se le diera efectividad; al cierre del informe nos encontramos a la espera de la respuesta definitiva. Recomendaciones en el mismo sentido se formularon a los ayuntamientos de Ares (Q/1753/11), Ames (Q/2276/11) o Santiago de Compostela (Q/942/12), y en todos los casos se aceptaron.

7. Las molestias por ruidos de celebraciones festivas

Las fiestas que periódicamente se celebran en todas las localidades producen molestias a los vecinos, por lo que debe procurarse que se minimicen o se limiten en un entorno adecuado y se señale un horario y los límites de ruido, de tal forma que esos perjuicios no resulten desproporcionados; si los ayuntamientos planifican estas condiciones y se comprometen firmemente a hacer cumplirlas no suelen darse quejas. De no imponerse las prevenciones citadas resultan comunes las protestas y hasta las demandas judiciales que persiguen la garantía de los derechos de las víctimas del ruido. Así sucedió en A Guarda, donde una sentencia obligó al ayuntamiento a organizar las verbenas veraniegas y las fiestas en un recinto diferente a la plaza en la que se celebraban; no puede obligarse a padecer ruido en horario nocturno, que es el de descanso de la mayoría de las personas.

Ya el pasado año comenzamos a conocer una queja por los considerables perjuicios ocasionados a los habitantes de la zona donde se instala el recinto ferial en las fiestas de

San Froilán, en Lugo (Q/2000/11). Se señalaba que todos los años se pone en las mismas calles, “sometiendo a todos los vecinos de la zona del parque Rosalía de Castro a la misma tortura, ... fulminando la paz y la tranquilidad del vecindario”. Se recabaron numerosos informes del Ayuntamiento de Lugo, pero las respuestas nunca resultaron satisfactorias; los trámites se prolongaron durante mucho tiempo debido a los incompletos informes proporcionados, que no aclaraban el objeto de la queja. No se dio cuenta de garantía suficiente de los derechos de los afectados. El hecho de que se celebren fiestas, algo perfectamente aceptado, no puede llevar a causar molestias desproporcionadas durante un tiempo prolongado, sobre todo por la noche. Deben establecerse limitaciones (días, contorno, horario, ruido ...) y vigilar que se cumplen. El ayuntamiento no dio una garantía suficiente en la actual ubicación (la limitación de ruidos que aprobó estaba por encima de lo razonable) y la vigilancia no era concluyente. Finalmente se conoció que algunos afectados habían promovido un recurso contencioso-administrativo contra a actuación municipal en esta materia. El juzgado competente resolvió sobre las medidas cautelares aplicables al caso y obligó a que el ruido no superara el fijado en la ordenanza municipal, unos parámetros mucho más exigentes que los establecidos por el ayuntamiento; además, tendría que instalar 5 sonógrafos para garantizar que los niveles no se superaban. Sin perjuicio de las anteriores conclusiones críticas a las que ya habíamos llegado respecto de la insuficiente actuación municipal, nos vimos en la obligación de archivar el expediente por su conocimiento judicial (art. 20 de la Ley 6/1984, del Valedor do Pobo).

En Santiago conocimos una reclamación por los ruidos producidos en una verbena popular (Q/565/12). Después de realizar la investigación el ayuntamiento reconoció que su actuación no había sido suficientemente diligente como para garantizar la ausencia de molestias desproporcionadas (“no se observaron correctamente todas las posibilidades organizativas de estas celebraciones que pudieran minimizar las molestias”). Logramos el compromiso municipal de llevar a cabo una actuación diligente en las próximas ocasiones (“en adelante se harán las valoraciones y supervisiones organizativas pertinentes para que tanto las fiestas tradicionales de nuestra ciudad y barrios así como otros eventos sean compatibles con el derecho al descanso de todos los vecinos”).

8. Los perjuicios y riesgos de las concentraciones en locales sin permiso

La lógica preocupación por la seguridad y el control ambiental que precisan los lugares de reunión masiva dieron lugar a actuaciones como la queja de oficio Q/2770/12. La denominada *Port Party* estaba prevista en un recinto de Vilagarcía de Arousa aparentemente poco adecuado para la afluencia de cientos de personas. Las averiguaciones policiales detectaron falsificaciones de entradas que permitirían que se concentraran muchos más asistentes de los previstos. La institución mostró su preocupación por la seguridad de las personas que tenían previsto asistir al evento y reclamamos informe urgente al ayuntamiento, en especial en lo que se refiere a la seguridad. El ente local respondió el mismo día mediante un fax que indicaba que había requerido la preceptiva licencia al establecimiento y después su cierre; prohibió la

celebración por carecer de licencia y autorización para su desarrollo. Con ello dimos por solucionado el problema.

También iniciamos queja de oficio por las noticias que daban cuenta que en Vigo se celebrarían un buen número de fiestas de fin de año que no cumplirían presumiblemente los requisitos de seguridad (Q/2771/12). Requerimos informe al Ayuntamiento de Vigo, que rápidamente nos aclaró que se había emitido un bando en el que se recordaba la prohibición de celebrar actividades en locales que no se ajustaran a su licencia, salvo en el caso de contar con licencia autonómica para ello. La policía local mantuvo un control previo, especialmente la semana anterior a fin de año, y esa noche estableció un dispositivo especial en previsión de celebraciones de este tipo; finalmente no hubo ningún incidente, según el ente local, por lo que dimos por satisfecho el objetivo de la queja de oficio.

También iniciamos otra queja de oficio (Q/2772/12) por el anuncio de entre 600 y 800 fiestas ilegales de fin de año, según una federación de empresarios del sector. Después de la reciente tragedia de Madrid nos interesamos especialmente por el cumplimiento de los controles para garantizar la seguridad de las personas que acuden a esas concentraciones. El informe de la Dirección General de Emergencias e Interior de la Xunta señaló que se examinaban las solicitudes de autorización extraordinaria para este tipo de fiestas, para lo que se requiere que se acredite que el local dispone de las condiciones adecuadas, que cuenta con seguro de responsabilidad civil, la licencia del local, el informe del ayuntamiento, y un plan de autoprotección, en el caso de precisarlo en función del aforo. Por tanto, se acredita el cumplimiento de las funciones autonómicas en lo relativo al examen de las solicitudes, pero no en cuanto al principal motivo de la queja, que es la celebración de un buen número de fiestas sin ella, con el consiguiente riesgo para las personas participantes. Al cierre del informe nos encontramos a la espera de aclaración de este extremo por parte del órgano citado, al que requerimos información complementaria.

9. La evaluación ambiental de las actividades

Este año se recibió un considerable número de quejas en contra de la posible instalación de una mina en Corcoesto, en Cabana de Bergantiños (Q/889, 896, 897, 898, 899, 2026, 2311, 2389 y 2767/12). Se referían a diferentes aspectos, como la deficiente evaluación de impacto ambiental de la actividad, sobre todo en lo relativo a las consecuencias sociales de la mina en un entorno humanizado y la evaluación arqueológica, ambas cuestiones pendientes de aclaración, puesto que los informes enviados hasta ahora no justificaron lo actuado. También se alegaba contaminación y mala gestión de los residuos, lo que fue contradicho por la Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestructuras, e está pendiente de aclaración definitiva.

10. La gestión de las aguas continentales

En esta materia tratamos de conocer el cumplimiento de las garantías legales contra la contaminación de las aguas continentales y en general la preservación de las condiciones naturales que permitan el mantenimiento de la biodiversidad.

Iniciamos una queja de oficio debido a la noticia publicada en el diario *El País* sobre proyectos de minicentrales en la cuenca del Miño-Sil, ya muy explotada (Q/2773/12). La Confederación Hidrográfica de esa cuenca tramita 7 peticiones de nuevas centrales o ampliaciones. La noticia aludía a los riesgos que tales peticiones suponían para los caudales ecológicos de los ríos Arnoia, Carballás, Salas, Limia y Sardiñeira. Se señalaba que los tramos más sensibles de la cuenca podrían cubrirse de nuevas centrales. Solicitamos la colaboración de la Confederación Hidrográfica del Miño-Sil, dependiente del Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente, para conocer las circunstancias en las que se encontraban los proyectos y las decisiones adoptadas. En todos los casos la Confederación confirmó que el órgano ambiental, que en este caso es la Dirección General de Calidad y Evaluación Ambiental del Ministerio, resolvió que debían someterse al procedimiento previo de evaluación de impacto ambiental y definió las características de los estudios de impacto. Por tanto, estaba pendiente la definición legal del impacto y resolver si el proyecto era aceptable en razón de su impacto -el previsto inicialmente o el corregido mediante medidas correctoras-. No obstante, desconocemos la posición de la CMATI, por lo que al cierre del informe tenemos previsto requerir información al respecto.

En la queja Q/2223/11 la asociación de defensa ambiental ADEGA reclamó por la falta de actuación de la Dirección General de Conservación de la Naturaleza después de su denuncia por grave contaminación del río Támega por vertidos del matadero municipal de Verín. Requerimos informe y ese órgano indicó que finalmente había comprobado el punto del supuesto vertido, pero no pudo constatar que se diera irregularidad. Lógicamente, ese hecho no significaba que los vertidos no se dieran en algún otro momento, tal e como se denunciaba, por lo que la consellería informó que se habían dado instrucciones para seguir con la vigilancia, razón por la que consideramos bien enfocada la situación.

Por vertidos de aguas sucias en un cauce de Ames habíamos conocido la queja Q/2079/09; después de las gestiones para solucionarlo los vecinos de Suevos indicaron que los vertidos seguían y ni el Ayuntamiento de Ames ni la Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestructuras atendían sus denuncias (Q/2753/12). En la investigación ésta confirmó los vertidos desde diferentes viviendas, a pesar de que la red de saneamiento municipal discurre a escasos metros, y requirió al ayuntamiento para la conexión de los vertidos a la red. El ente local no lo hizo, lo que dio lugar a la correspondiente sanción. Más recientemente la consellería requirió de nuevo que en un mes se aclararan las previsiones de ejecución de las obras de conexión de los vertidos a la

red de saneamiento y advirtió al Ayuntamiento de Ames de que su desatención daría lugar a la incoación de un nuevo expediente sancionador.

11. El tratamiento del derecho de acceso a la información ambiental y a la participación ciudadana en materia de medio ambiente

Como es habitual, este año también tuvimos que enfrentar un buen número de demoras en las respuestas que las administraciones deben proporcionar a las solicitudes de información en materia de medio ambiente. En casi todas las quejas conocidas, la mayoría promovidas por la *Asociación de Defensa Ambiental de Galiza (ADEGA)*, se aprecian retrasos de mayor o menor consideración. No se cumplen los plazos señalados en la Ley 27/2006, por la que se regulan los derechos de acceso a la información, de participación pública y de acceso a la justicia en materia de medio ambiente, transposición de las Directivas comunitarias que traen su causa en el *Convenio de Aarhus*, ratificado por la Unión Europea. No suele respetarse el plazo de un mes. Resulta frecuente que las administraciones retarden la respuesta u obstaculicen su entrega, por lo que debe mejorarse en el tratamiento de esta materia.

La adecuada información ambiental de las administraciones es básica para facilitar el ejercicio del derecho de participación ciudadana en las políticas ambientales, por lo que las previsiones legales al respecto deben respetarse de forma escrupulosa. Tratamos las carencias observadas en una reunión con ADEGA, en la que nos comprometimos a seguir reclamando con insistencia de las administraciones gallegas el cumplimiento de esta obligación. Tenemos la intención de reunirnos con el resto de las organizaciones ambientales con amplia representatividad en Galicia para tratar este y el resto de los temas ambientales que reclamen atención.

Este año conocimos retrasos a la hora de proporcionar información ambiental en las quejas Q/788/12, Q/799/12, Q/800/12, Q/2092/12, Q/2093/12, Q/2558/12, Q/2559/12 y Q/2560/12, todas ellas promovidas por ADEGA. Se confirmaron los retrasos, pero también la subsanación de las situaciones incorrectas detectadas mediante la remisión - con retraso- de la información reclamada. En un caso conocimos que el Ayuntamiento de Boborás no daba respuesta a una solicitud de información ambiental formulada por ADEGA para conocer los detalles de las obras que se harían en una ruta de senderismo (Q/1813/11). Iban a utilizar hormigón en el arreglo, en vez de hacerlo de una manera ecológica, con lo que degradarían el patrimonio turístico. Después de confirmar la queja con el correspondiente informe recomendamos al ente local que respondiera urgentemente y por escrito a la solicitud de información ambiental formulada al amparo de la Ley 27/2006, lo que aceptó, por lo que dimos por solventado el objeto de la queja.

12. La necesidad de licencia de funcionamiento de las antenas de telefonía móvil

A través del trámite de diferentes quejas conocimos que la Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestructuras sostiene de que las antenas de telefonía móvil no precisan licencia de funcionamiento. Por nuestra parte le hemos indicado que no conocemos los argumentos de fondo que llevan a sostener esa posición. Cierto es que el Decreto 133/2008 no lo requiere de forma expresa a través de su listado o *nomenclator*, como tampoco lo hacía antes el RAMINP de 1961, que no mencionaba las antenas de telefonía móvil por la razón obvia de que no existían entonces, lo que no significó su exclusión del ámbito sujeto al RAMINP cuando surgieron. Se consideraban objeto del procedimiento por encajar en las definiciones de las actividades clasificadas y por el carácter de *numerus apertus* del *nomenclátor* del reglamento. El art. 13 de la Ley 1/1995, de protección ambiental de Galicia, que prevé el Decreto 133/2008, establece definiciones sin variantes respecto de las del RAMINP, por lo que no debe considerarse modificada la interpretación precedente, que entendía que debían tener evaluación ambiental. Por ello formulamos recomendaciones a la consellería para que modifique su posición actual y deje de indicar a los ayuntamientos que las antenas no precisan evaluación de incidencia. La consellería rechazó nuestro criterio reiterando que el Decreto 133/2008 no incluye las antenas entre las actividades que precisan evaluación de incidencia ambiental.

También indicamos a los ayuntamientos la necesidad de cumplimentar este requisito ambiental. Este año conocimos que el Ayuntamiento de Ourense había prescindido del procedimiento de evaluación de incidencia ambiental justificándolo en una consulta al respecto hecha a la consellería (Q/1999/10).

13. La protección de los espacios naturales, la flora y la fauna

Recibimos un considerable número de quejas por autorizaciones para cazar lobos (Q/426/12, Q/437/12, Q/457/12, Q/464/12, Q/961/12 y 45 más). Por el mismo motivo iniciamos la queja de oficio Q/2057/12. El diario *El País* publicó que existía una campaña para cazar lobos, algunos llamados híbridos, en la Serra do Barbanza, con permiso de la Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestructuras. Le requerimos que nos facilitara información sobre los hechos; sobre las autorizaciones de batidas, su justificación y la comprobación de los ejemplares abatidos; y sobre las poblaciones. Su informe confirmó que había autorizado alguna *medida de gestión* o la caza de lobos para el control de las poblaciones en beneficio de la actividad ganadera y también debido a la sospecha de hibridación, que, según se señalaba, había sido comprobada mediante pericias. También señaló que se dieron casos de muertes de lobos sin la preceptiva autorización, lo que conocía la Fiscalía, razón por la que no resultó posible continuar nuestra intervención. No obstante, tal y como comprobamos en otras investigaciones, la consellería no proporciona datos suficientes como para valorar adecuadamente la autorización de muertes de ejemplares de esta especie.

En este ámbito temático se conoció también queja Q/1669/12. La asociación ADEGA había reclamado anteriormente por la construcción y funcionamiento de un helipuerto en el Canón do Sil, dentro de un espacio protegido. Allí destaca la presencia del águila real, especie con la mayor categoría de protección (peligro de extinción) y para la que deben aplicarse medidas en un plan específico de conservación. Su presencia es crítica, a pesar de que constaba una población estable en el pasado. También existen otras aves afectadas negativamente (Q/1861/11). La Consellería de Medio Rural respondió entonces que había incoado expediente sancionador a la empresa promotora y que estaba en trámite. En la queja más reciente la entidad reclamante señaló que había reclamado la condición de interesada en el procedimiento sancionador, pero no le respondieron, por lo que desconocía lo sucedido. La Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestructuras lo confirmó e indicó que el procedimiento había caducado “por las transferencias de competencias” de la Consellería del Medio Rural a la Consellería de Medio Ambiente y la demora que eso produjo en la tramitación de los expedientes sancionadores. Tal razón no era procedente; la distribución interna de funciones entre diferentes órganos de una misma administración no debe producir esos efectos. Lo sucedido supone un caso de mala administración. En cualquier caso, se procuró la reparación mediante la apertura del nuevo procedimiento sancionador que habíamos reclamado a la consellería. Respecto de la consideración de interesada de la asociación ADEGA en este nuevo procedimiento, indicamos a la consellería que debería entenderse que correspondía como derivación de su denuncia original con reclamación de interés, a lo que finalmente se respondió positivamente.

14. Quejas no admitidas a trámite

En este apartado se recogen las quejas que no fueron admitidas a trámite por no reunir los requisitos formales establecidos en el artículo 18 de la Ley del Valedor do Pobo, o por concurrir cualquiera de las circunstancias enumeradas en los artículos 20 y 21 del mismo texto legal. Las circunstancias que motivan con mayor frecuencia la no admisión a trámite son el conocimiento judicial presente o pasado de la queja; la no actuación previa de la administración; la ausencia de indicios de actuación irregular de la administración; la falta de competencia territorial; y la naturaleza jurídico-privada del problema. En cualquier caso, siempre se comunica la inadmisión de la queja y se especifica el motivo concreto de esa decisión, informando al interesado de lo más oportuno en la defensa de sus derechos o intereses legítimos, si observamos la existencia de una actuación alternativa que pueda promoverse.

Este año la inmensa mayoría de las quejas inadmitidas se referían a la celebración de la denominada fiesta del Toro Júbilo en Medinaceli; explicamos a los reclamantes que dicha celebración tiene lugar en la Comunidad de Castilla y León.

15. Quejas remitidas al defensor del pueblo

El Defensor del Pueblo es la única institución habilitada para la supervisión de la actuación de la Administración General del Estado (artículo 54 CE). Por ello, cuando recibimos alguna queja relativa a esa administración, la remitimos a la citada institución o indicamos la posibilidad de acudir a ella con los detalles de la queja o la información que se consideren necesarios. Con ello se da efectividad a los principios de colaboración y coordinación establecidos en la Ley 36/1985, de 6 de noviembre, por la que se regulan las relaciones entre la institución del Defensor del Pueblo y las figuras similares en las distintas Comunidades Autónomas. Este año remitimos una queja a la Defensora del Pueblo, la Q/706/12, por tratarse de vertidos en un río de cuenca intracomunitaria, cuya gestión corresponde al Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente.

IV. RESOLUCIONES DEL VALEDOR DO POBO

1. Recomendación dirigida al Ayuntamiento de Tui el 3 de enero de 2012 debido a los perjuicios ocasionados por locales de Tui (Q/2245/10)

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de D. X. C. C.G. debido a los perjuicios ocasionados por diferentes locales de ocio de Tui.

En su escrito, esencialmente, nos indica que los vecinos de la parte vieja de Tui padecen los perjuicios ocasionados por numerosos locales desde hace años. El deterioro de la situación es extraordinario, señala. Los establecimientos que causan los problemas y que se encuentran en situación irregular son los siguientes:

-Discoteca Metropol. Tiene licencia, pero sólo para la mitad del local. Ahora está controlada por uno de los zares de la movida. El proyecto de su licencia se refiere sólo a la mitad del local, pero ahora funciona utilizándolo en su totalidad, cosa que no podrían hacer por las salidas de emergencia. -Café Amadeus. Tiene licencia, pero no está adaptado a la ley contra la contaminación acústica, señala. -Café Central. Tiene licencia, pero durante el verano promociona conciertos nocturnos en la calle. -Pub Brujas, hoy Pub Sonoro. No tiene licencia ni la podrá tener nunca, señala, porque está en un primer piso. - Pub Tres tiempos. No tiene licencia, sólo de instalación, derrumbaron las paredes de tres casas y funciona como macro after-hours, lo que resulta ilegal. -Sala Karamelo, antiguo La Zona. Clausurado por sentencia judicial firme del TSXG, con orden de corte de agua y luz del alcalde, pero abierto. -Tasca Harza, antiguo Zuriza. No tiene licencia. -Pub El Globo, antiguo Chaston. No tiene licencia y funciona en un primer piso. -Pub A Gruta. Tiene actividad en el primer piso y licencia sólo para el bajo. -Pub Arius, antiguo Can Can. No tiene licencia. -Pub Fith, antiguo Garufa. No tiene licencia. A lo anterior se añade el Pub Licores, que sí tiene licencia. La concentración de locales es grande. Alguno de los locales tienen de porteros a policías locales; una vergüenza, señala.

Ante eso solicitamos información al Ayuntamiento de Tui, que la remitió con un retraso muy considerable, incluso al punto de que fue preciso recordar al ayuntamiento su deber legal de colaborar en las investigaciones de esta institución y advertirle de su posible declaración como hostil y entorpecedor de la labor de la institución, y hasta recordar en dos ocasiones al ayuntamiento que el art. 502 del Código Penal que esa conducta puede ser constitutiva de un delito. Es más, aun en el momento en el que se recibió el informe nos vimos obligados a reclamar que se completase de forma adecuada la documentación, puesto que la primera vez que se remitió ni tan siquiera se remitían los documentos que se decían enviados, y aun después fue preciso requerir también de forma oral para que se enviaran determinados reversos de documentos. En el informe municipal finalmente recibido se señala lo siguiente:

“Visto los escrito presentados con R.E 7756 de fecha 08.09.2011 y de los sucesivos requerimientos recibidos, donde se solicita Informe Municipal de las licencias de apertura de los locales sitos en la zona monumental. Adjunto a la presente remitimos la información solicitada. Dada la complejidad de la materia se produjeron dilaciones no deseables, en cuanto a la contestación de sus requerimientos. Por todo ello, manifestarle disculpas a los efectos y participarle asimismo que se están tratando de resolver las insuficiencias advertidas con el fin de una más pronta resolución de los asuntos a correr.”

Con lo indicado se adjunta un listado de 8 locales de los que se especifica su nombre comercial y la licencia con que cuentan, pero no la comprobación del ajuste de su forma de funcionar a lo previsto en cada uno de los tipos de licencia, y eso a pesar de que en la queja se reclamaba aclaración sobre la situación irregular de los mismos. Esta parece clara en relación con un buen número de ellos, que cuentan con licencia de sencillos cafés o bares y sin embargo se denominan a sí mismos pubs. En otros casos su nombre comercial parece corresponderse con el de un pub, a pesar de tener licencia de sencillos cafés o bares. Estas aparentes irregularidades se denuncian por el promotor de la queja, pero ni se aclaran por el ayuntamiento ni se anuncia su corrección; en este grupo se encuentran los locales Tres Tempos, La Noche, El Globo y La Gruta. No se aclara nada en relación con otros también objeto de la queja, como son el Amadeus, Central, Arius, Harza y Bruxas. Con respecto a la Sala Karamelo, que según el interesado se encuentra clausurada por sentencia judicial firme del TSXG, con orden de corte de agua y luz del alcalde, tampoco se señala nada. Lo mismo sucede con las objeciones al Metropol y al Fitch.

En relación con uno de esos establecimientos, Tres Tempos, del que se señala que tiene licencia de cafetería-bar, se adjunta un documento municipal que parece autorizar un cambio de actividad para convertir el establecimiento en un bar con música, lo que debe entenderse como pub, de acuerdo con el Catálogo del Decreto 292/2004. Sin embargo, esa supuesta conversión se hace de forma aparentemente irregular, puesto que se da sin un procedimiento nuevo para la concesión de licencias de funcionamiento -antes el RAMINP y ahora el Decreto 133/2008, en relación con el art.4.3 de la Ley 7/1997, de

protección contra la contaminación acústica-. Sólo se indica que se acuerda autorizar el cambio de actividad, sin más trámite procedimental que los informes internos. En otras ocasiones el Ayuntamiento de Tui aporta solicitudes de cambio de licencia para pub a través de solicitudes de aperturas de establecimientos inocuos, lo que resulta más llamativo aún. Al respecto es de señalar que la doctrina legal establece que la instalación musical es un elemento definidor de la categoría de la actividad, distinta a la de un sencillo bar; se trata de un elemento que, entre otros, permite diferenciar los bares de los bares especiales, por lo que la instalación de un aparato de música implica un cambio de la naturaleza de la actividad que requiere una licencia nueva y distinta, y no se trata de una mera ampliación de la preexistente.

La falta de diligencia a la hora de informar y, sobre todo, a la hora de aclarar los aspectos de fondo y de corregir los que aparecen como claramente irregulares, ya se había apreciado en ese mismo Ayuntamiento con ocasión de otras quejas, alguna de ellas promovidas por el mismo interesado que la presente, como la Q/488/01. En esa queja nos vemos obligados a declarar hostil y entorpecedor al Ayuntamiento por su falta de información y posteriormente le recomendamos que con urgencia se comprobase de forma exhaustiva el estado actual de las licencias y el cumplimiento de sus condiciones, en su caso, de todos los locales objeto de la presente queja, de tal forma que se corrija la actitud pasiva del Ayuntamiento en relación con las supuestas irregularidades en materia de actividades clasificadas y contaminación acústica que se denuncian desde hace mucho tiempo. Sólo después de ¡9 años! desde el inicio de la investigación se conoció la respuesta definitiva del Ayuntamiento. La policía local finalmente realizó las comprobaciones reiteradamente requeridas respecto de los locales que aparentemente funcionaban sin ajustarse a lo previsto en su licencia y confirmó tal cosa respecto de los locales llamados La Gruta y Globo (o Chaston). Claramente se expresa que tienen licencia de café-bar y ejercen la actividad de pub, incumpliendo su horario “reiteradamente”. Como consecuencia de eso el Ayuntamiento requeriría a los responsables para que regularicen su situación. En resumen, en este expediente resultó evidente una colaboración deficiente por parte del Ayuntamiento, lo que hizo que le dirigiéramos numerosos recordatorios de deberes legales y advertencias de declaraciones de hostilidad y que declarásemos hostil y entorpecedor la actitud municipal. Además, la criticamos en diferentes informes dirigidos al Parlamento. También hicimos innumerables llamadas con el fin de reconducir la situación irregular detectada y nos vimos en la necesidad de informar al Ayuntamiento de que acudiríamos las dependencias municipales a recadar personalmente los datos que no se aportaban. Todo lo expresado resultaba enormemente reprochable por la actitud municipal respecto de la materia.

Pues bien, lo que se conoce ahora es que la situación irregular no se limitaba a lo indicado -en realidad todo parece indicar que siguen existiendo más de dos locales en situación irregular-, y que además los dos locales expresamente mencionados por el Ayuntamiento, que se había comprometido entonces a corregirlos, siguen exactamente igual, puesto que se indica que tienen la misma licencia, sin que se aclare en lo más mínimo que ahora ya se

comportan de forma legal, es decir, como sencillos bares. Esto significa que la situación de irregularidad se mantiene después de mucho tiempo y aún es peor, a pesar de las múltiples denuncias del interesado y aún de las actuaciones del Valedor do Pobo, y que el Ayuntamiento, con su actitud obstruccionista, parece interesado en no corregir las irregularidades detectadas.

En relación con lo anterior es de señalar que las actividades clasificadas precisan una licencia municipal de funcionamiento, según lo establecido en el anterior RAMINP, ahora Decreto 133/2008 -en relación con el art. 4.3 de la Ley 7/1997-. A través de este instrumento de control preventivo y continuado se protege el interés público, haciendo compatible la actividad con la evitación de las molestias desproporcionadas, otorgando las licencias sólo cuando eso sea posible en función de las circunstancias. Pero con el otorgamiento de la licencia no termina la labor del ente local. Pero además, la licencia abre una relación continuada en el curso de la que la administración local tendrá por función garantizar en todo momento el interés público, principalmente el de los vecinos inmediatos, lo que, según reiterada jurisprudencia, constituye una condición implícita de toda licencia municipal de funcionamiento. Una de las condiciones que deben cumplir los locales autorizados es el ajuste estricto al tipo de licencia que les fue concedida, de tal modo que sus actividades no sobrepasen de los parámetros manejados a la hora de concederles las respectivas licencias de funcionamiento.

Sin embargo, algunos de los locales objeto de la queja funcionaban y funcionan sin ajustarse a lo permitido por la licencia con que cuentan. Efectivamente, resta por aclarar, a pesar del con mucho tiempo desde que se pretende tal cosa, lo actuado en relación con los locales que cuentan con licencias para funcionar como simples bares, cafeterías o similares, por lo que no pueden realizar su labor con música y con un horario amplio, entre otras muchas razones debido a que en el momento del ejercicio del control preventivo realizado, es decir, en el procedimiento de la licencia, los promotores y las administraciones intervinientes (Ayuntamiento y Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestructuras) no garantizaron la inocuidad del local en esas condiciones de uso, al figurar otras bien distintas. Las exigencias ambientales para este tipo de locales son menos rigurosas, por lo que si posteriormente no ajustan su modo de funcionar a lo verdaderamente habilitado, pueden causar importantes perjuicios, y, en cualquier caso, están incumpliendo las condiciones de la licencia municipal que poseen. Y resta por aclarar el hecho con esas supuestas regularizaciones de los locales a través de procedimientos aparentemente ilegales, al menos a la vista de la información enviada.

El artículo 25 de la LRBRL establece que “el municipio ejercerá, en todo caso, competencias, en los términos de la legislación del Estado y de las Comunidades Autónomas, en las siguientes materias: f) Protección del medio ambiente”. Asimismo, el artículo 9 de la Ley gallega 7/1997, del 11 de agosto, de protección contra la contaminación acústica, señala (*señalaba*) que “corresponde a los ayuntamientos ejercer el control del cumplimiento de la presente ley, exigir la adopción de medidas correctoras

necesarias, señalar limitaciones, realizar cuantas inspecciones se requieran y aplicar las sanciones correspondientes en caso de incumplimiento”. Ya anteriormente, el RAMINP de 1961 estableció la competencia municipal en el tratamiento de las actividades molestas, entre las que lógicamente se encuentran las generadoras de ruido. Por tanto, la competencia municipal en esta orden, además de resultar clara, viene de muy antiguo, y la falta de adecuado ejercicio de esta perjudica claro a los ciudadanos afectados, que observan como el Ayuntamiento no atiende su responsabilidad en este terreno.

En el supuesto que conocemos, de la información disponible se deduce que el Ayuntamiento de Tui no adoptó todas las medidas a su alcance para proteger los derechos constitucionales a la intimidad personal y familiar (art. 18. 1), a la inviolabilidad del domicilio (art. 18.2), al medio ambiente adecuado y a la calidad de vida (art. 45), y a la protección de la salud (art. 43). Así pues, el principio constitucional de eficacia en la labor de las administraciones públicas (art. 103.1 CE) no parece haberse aplicado con rigor en el tratamiento de esta problemática, a la vista de la insuficiencia de la actuación municipal y fundamentalmente por la abstención en la adopción de las medidas adecuadas.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, del 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a ese Ayuntamiento de Tui la siguiente **recomendación**:

Que con urgencia se concreten las medidas finalmente adoptadas para evitar la actividad de los locales que funcionan sin ajustarse al tipo de licencia con que cuentan, en especial en el caso de los establecimientos con licencia de cafetería o bar y que en realidad funcionan como pub, aportando las medidas adoptadas para corregir y sancionar a los promotores; que también con urgencia se especifique de forma exhaustiva la situación del resto de los locales objeto de la queja; y que también con urgencia se detalle el curso aparentemente irregular dado a los llamados cambios de actividad de los que se dio cuenta a través de documentación, y otros que también se pudiesen dar.

Dadas las circunstancias descritas también le formulamos la siguiente **advertencia**:

Que en el caso de no darse cuenta con urgencia de la corrección de todas las irregularidades conocidas desde hace tiempo en relación con la materia de esta queja y de otras precedentes, se estudiará el envío de todos los expedientes obrantes al Ministerio Fiscal o la Autoridad Judicial para que se conozca la posible comisión de delito o delitos en el tratamiento de los asuntos.

Respuesta del Ayuntamiento de Tui: recomendación y advertencia aceptadas.

2. Recordatorio de deberes legales dirigido al Ayuntamiento de Ares el 5 de enero de 2012 debido a los perjuicios ocasionados por locales de Ares (Q/1753/11)

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de queja de D. J. V.S. relativo a los perjuicios ocasionados por diferentes locales nocturnos de Ares.

En su escrito, esencialmente, nos indica que promovió la queja C.6.Q/1001/10, y en ella ese ayuntamiento había anunciado que corregiría las carencias apreciadas; daría cuenta de las necesidades correspondientes a la Junta de Seguridad y se comprometía a la contratación de una empresa especializada y homologada para efectuar las mediciones en los locales y en la calle, acompañados por miembros de la Policía Local, así como la elaboración de un fichero con los datos relativos a todos los locales, empezando por los que en los últimos años generaron más quejas, de manera que la Fuerzas de Seguridad tengan conocimiento en todo momento del tipo de licencia que ampara cada local para poder actuar en consecuencia. No obstante, indicamos al interesado que en caso de que las medidas y compromisos mencionados no fueran suficientes para corregir las irregularidades objeto de la reclamación, entonces podría acudir nuevamente a esta institución.

Antes de recibir esa respuesta señalamos que los problemas de fondo por los que el interesado viene reclamando son la contaminación acústica, la presencia de gente consumiendo en la calle (señala que aparecen vasos de cristal en la calle), y el incumplimiento de los horarios de cierre por los establecimientos, puesto que los locales cierran a las 7.30, las 8.00 e incluso a las 8.30. Al respecto indicamos al Ayuntamiento que las tareas municipales pendientes y sus deberes legales, y que debía ser el Ayuntamiento el que realizase la labor, ya sea mediante recursos comunes o extraordinarios, sin que en ningún caso pueda servir de excusa la organización de los servicios comunes, como parecía pretender el ente local.

Ahora el interesado indica que llamó en diferentes ocasiones al 062 indicando que pasan de las 5 y el local de la calle Real 88 de Ares está con la música a tope; así hasta las 7, pero le indicaron que no es competencia de la Guardia Civil, pues lo es del ayuntamiento. Este dice que no hay policía local de noche. Este pub no cumple con el nivel de ruidos, pues no está acondicionado. Reclama un informe sobre el acondicionamiento que tiene el local para la actividad que desempeña, y conocer qué tipo de licencia tiene y los horarios por ley. Además, este verano forzaron la puerta de entrada en el edificio situado en calle 86 y rompieron vasos de cristal contra la fachada -hay huellas de eso para comprobarlo-. Añade que el Ayuntamiento de Ares no hace nada; no respondieron a los escritos y correos electrónicos enviados tanto al alcalde como a la policía local.

Ante eso requerimos información al Ayuntamiento de Ares, que señaló lo siguiente:

“Visto su escrito de fecha 30 de agosto de 2011, recibido con fecha 2 de septiembre del presente, registro número 3112, en relación con el expediente C.6.Q/1753/11 relacionada con el expediente C.6.Q/1001/2010, por medio de la presente se comunica que, en próximas fechas, se tomarán las medidas descritas en el escrito citado en el documento remitido y en cuanto a los actos vandálicos contra el inmueble sito en la ..., se dará traslado a la Subdelegación del Gobierno, al tratarse de un tema de orden público, para que se tomen las medidas oportunas. Significarle, además, que la fecha de expedición de la presente no se presentó queja alguna contra ninguno de los mencionados locales a lo largo de todo este año ni escrita, ni verbal, ni por correo electrónico como se manifiesta en su escrito. El único escrito fue el presentado por D. J. J. V. S. en el mes de julio de 2010, 3 meses después de presentar la queja ante su organismo.”

Una vez evaluado el informe transcrito se dedujo que con el mismo no se puede conocer el resultado de las actuaciones municipales sobre las que se requería informe, puesto que el ayuntamiento se limita a indicar que en próximas fechas se tomarán las medidas descritas en el escrito citado en el documento remitido (debe referirse a una denuncia suya que se envía, de julio de 2010); no obstante, dado el, con mucho, tiempo que transcurrió desde entonces y también el curso dado a la anterior queja relacionada y el compromiso municipal de solucionar el problema, que también se dio hace tiempo, no parecía adecuado que de nuevo se remitieran las actuaciones municipales a un momento posterior a la respuesta que comentamos. A cuyo objeto de nuevo nos dirigimos al ayuntamiento, que en esta ocasión señaló lo siguiente:

“Estimado Sr. en contestación a su requerimiento sobre la queja presentada por Dn. J. V. S. por los ruidos nocturnos debido a que los fines de semana vísperas de festivos los locales y pubs abren a las 24,00 h., y cierran a las 8,30 de la mañana, tengo a bien significarle:

Este Ayuntamiento es un Ayuntamiento de tamaño pequeño que no dispone de un cuerpo de policía local que permita tener turnos de 24 horas. La actual situación económica general y en particular de este Ayuntamiento con desequilibrio presupuestario, remanente negativo de tesorería y falta de recursos provocando una muy difícil situación económica del Ayuntamiento, donde es necesario seguir adoptando medidas estructurales de reducción del gasto corriente e incremento de los recursos, impide que a corto plazo se pueda disponer de Policía Local las 24 horas, cosa reservada a Ayuntamientos de mayor tamaño, como puede ser Narón o As Pontes, por citar Ayuntamientos de mediano tamaño. Esta Alcaldía se va a dirigir a la Subdelegación del Gobierno para que la Guardia Civil en la medida de lo posible efectúe inspecciones en orden al cumplimiento del horario para cierre de establecimientos. Asimismo va a solicitar la ayuda de la Dirección General de Emergencias e Interior de la Consellería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia a los efectos de efectuar una medición de los locales en orden a comprobar si las medidas correctoras son las correctas, esencialmente insonorización. En el supuesto de que dicha ayuda no sea atendida, esta Alcaldía encargará con cargo a fondos municipales

una medición, si bien significándole como ya se señaló, la difícil situación económica de este Ayuntamiento. Atendiendo a su escrito, se va a dar traslado a la Policía Local para que auxiliada por los Servicios Técnicos procedan a comprobar las licencias y grado de cumplimiento de las medidas correctoras.”

Una vez evaluado el informe transcrito de nuevo se deduce que con él no se da cuenta de la adecuada actuación municipal para la preceptiva comprobación del funcionamiento legal de los locales nocturnos a los que sin embargo se concedió licencia. Como se señaló en diferentes ocasiones al Ayuntamiento de Ares -y tenemos que repetirlo una vez más-, los locales tienen licencia de actividad concedida por el ente local, lo que les permite funcionar como pubs, cafeterías especiales o discotecas, todos ellos potencialmente muy molestos. Pero este tipo de licencias son de funcionamiento, por lo que de acuerdo con su naturaleza y con reiterada jurisprudencia, con el otorgamiento de ellas no termina la labor del ente local; la licencia abre una relación continuada en el curso de la cual la administración local tendrá por función garantizar en todo momento el interés público, principalmente el de los vecinos inmediatos, lo que, según reiterada jurisprudencia, constituye una condición implícita de toda licencia municipal de funcionamiento. La desatención de estos deberes legales puede dar lugar a la responsabilidad municipal, como reiteradamente viene determinando la jurisprudencia al juzgar supuestos muy similares.

Además, el art. 9 de la Ley 7/1997, de protección contra la contaminación acústica, señala (*señalaba*) que “corresponde a los ayuntamientos ejercer el control del cumplimiento de la presente ley, exigir la adopción de medidas correctoras necesarias, señalar limitaciones, realizar cuantas inspecciones se requieran y aplicar las sanciones correspondientes en caso de incumplimiento”; y el art. 25 de la LRBL establece que “el municipio ejercerá, en todo caso, competencias, en los términos de la legislación del estado y de las comunidades autónomas, en las siguientes materias: f) protección del medio ambiente”. Por tanto, la tarea de control de estas cuestiones es competencia municipal, sin que en ningún caso pueda justificarse su desatención. Para el caso de no contar con medios comunes, entonces el Ayuntamiento debe procurarlos de forma inmediata, puesto que se trata de ejercer funciones preceptivas e irrenunciables, que debe cubrir en todo caso antes que cualquier otra no preceptiva. Por tanto, si ahora no cuenta con posibilidad para vigilar con carácter permanente los locales, por lo menos debería hacerlo a través de las medidas extraordinarias (como por ejemplo, habilitando comisiones de servicio...) que resulten precisas. Lo contrario, como dijimos, puede dar lugar a responsabilidad económica o de otro tipo.

Es de subrayar que ya con anterioridad se habían comprobado las deficiencias que ahora se analizan de nuevo, con ocasión del trámite de la queja C.6.Q/1001/10; pero en esa ocasiones el Ayuntamiento había anunciado que corregiría las carencias apreciadas, puesto que daría cuenta de las necesidades correspondientes a la Junta de Seguridad y se comprometía a la *contratación de una empresa especializada y homologada para*

efectuar las mediciones en los locales y en la calle, acompañados por miembros de la Policía Local, así como la elaboración de un fichero que los datos relativos a todos los locales, empezando por los que en los últimos años generaron más quejas, de suerte que la Fuerzas de Seguridad tengan conocimiento en todo momento del tipo de licencia que ampara cada local para poder actuar en consecuencia. Después de mucho tiempo desde ese compromiso el Ayuntamiento no da cuenta de su cumplimiento, y por el contrario ahora aduce razones presupuestarias para justificar ese claro incumplimiento, a pesar de que tal circunstancia no resulta adecuada cómo justificación, tal y como señalamos; en realidad, resulta fácil y poco gravoso realizar las comprobaciones precisas a través, como dijimos, de sencillas comisiones de servicio de la policía local -las que se precisen hasta la normalización de la situación-, que al comprobar todo lo señalado podría levantar las correspondientes actas que permitan aplicar las medidas adecuadas.

Por tanto, resulta obligado para el Ayuntamiento comprobar adecuadamente y cuantas veces sea preciso, y finalmente corregir, en su caso, la contaminación acústica transmitida a las viviendas por los locales objeto de la queja, en especial en el caso de lo señalado en la última ocasión por el reclamante, el local de la calle Real 88 de Ares; la presencia de gente consumiendo en la calle, circunstancia prohibida por el art. 12 del Decreto gallego 320/2002; y el incumplimiento de los horarios de los establecimientos, puesto que los locales cierran a las 7.30, las 8.00 y aun las 8.30, según se señaló en alguna ocasión.

El ciudadano que promovió las quejas está demandando la preservación de unos intereses especialmente protegidos en la Constitución Española, que ampara los derechos a la intimidad personal y familiar (art. 18.1), a la inviolabilidad del domicilio (art. 18.2), a la protección de la salud (art. 43.1), y el derecho a disfrutar de un medio ambiente adecuado y a la protección y avance de la calidad de vida (art. 45.1 y 2). Como consecuencia de las citadas disposiciones constitucionales, los poderes públicos tienen la obligación principal de proteger los derechos mencionados, según lo establecido en el artículo 53 del Texto Fundamental. ES especialmente destacable que el perjuicio se está dando en las viviendas de los afectados, por lo que se está conculcando un derecho de los calificados como fundamentales en la Constitución (artículo 18.1 y 2) y en la Convención Europea de Derechos Humanos (art. 8), por lo que la labor de protección de la administración municipal debería haber sido aun más diligente.

En el supuesto que conocemos, de la información disponible parece deducirse que el Ayuntamiento de Ares no adoptó todas las medidas adecuadas para proteger los derechos constitucionales citados anteriormente, que a cuyo objeto pueden estar siendo objeto de menoscabo. Así pues, el principio constitucional de eficacia en la labor de las administraciones públicas (art. 103.1 CE) no parece haberse aplicado con rigor en el tratamiento de este problema, a la vista de la insuficiencia de las actuaciones municipales y fundamentalmente por la abstención en la adopción de las medidas adecuadas.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar al Ayuntamiento de Ares el siguiente **recordatorio de deberes legales**:

Que con urgencia el Ayuntamiento adopte las medidas necesarias para cumplir de forma estricta su función legal de control de los ruidos y en general de las condiciones de los locales amparados por licencias de funcionamiento expedir por el propio ente local, de tal manera que se garanticen los derechos fundamentales de los afectados.

Y que también con urgencia se compruebe adecuadamente y cuantas veces sea preciso, y finalmente se corrijan, en su caso, la contaminación acústica transmitida a las viviendas por los locales objeto de la queja, en especial en el caso del local de la calle Real 88; la presencia de gente consumiendo en la calle, lo que prohíbe el art. 12 del Decreto 320/2002; y el incumplimiento de los horarios de los establecimientos.

Respuesta del Ayuntamiento de Ares: recordatorio de deberes legales aceptado.

3. Recomendación dirigida al Ayuntamiento de Melide el 14 de febrero de 2012 debido a la apertura de un pub sin permiso (Q/2741/11)

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de D. J.G.C. debido a la apertura de un pub.

En su escrito, esencialmente, nos indica que la comunidad de propietarios reclamó al ayuntamiento por las obras para la instalación de un pub en el bajo del edificio. Las obras fueron paralizadas después de su denuncia a la policía local, pero el 17 de diciembre se reanudaron y la policía municipal contesta que tienen licencia y que pueden hacer las obras. Están en una zona saturada de pubs y ya tienen experiencia de lo que eso significa: ruidos, vasos en las calles, daños en los portales, botellones en la entrada, llamadas a los timbres, cierre de los locales a deshora, etc. Ya se hicieron gestiones ante el ayuntamiento por la mayoría de los vecinos (más de 60 firmas). Los vecinos no fueron informados de una posible apertura de un nuevo local, lo que es preceptivo, según señalan. Ya están sometidos a ruidos, daños, incumplimiento de la normativa, etc, a lo que se le sumarían otros más debajo de sus viviendas.

Ante eso requerimos informe a ese ayuntamiento, que básicamente señaló que el 16 de diciembre de 2011 otorgó la licencia urbanística municipal para las obras de acondicionamiento de local para uso de pub con informes favorables técnico y jurídico. La licencia de actividad tuvo la tramitación que corresponde a actividades inocuas, porque, según señala, el Decreto 133/2008 excluye la actividad de evaluación de incidente ambiental.

Así pues, el Ayuntamiento de Melide considera que los pubs no precisan evaluación ambiental como medida preventiva de sus potenciales riesgos para los vecinos. Tal afirmación no puede compartirse, puesto que antes el RAMINP y ahora (*en el momento analizado*) el art. 4.3 de la Ley 7/1997, de protección contra la contaminación acústica, en relación con el Decreto 133/2008, del 12 de junio, por el que se regula la evaluación de incidente ambiental, hacen que sea precisa, a pesar de la muy deficiente redacción de este último al respecto.

Efectivamente, el art. 4.3 de la Ley 7/1997, de protección contra la contaminación acústica, preceptúa que las actividades que produzcan una perturbación por ruidos o vibraciones deberán someterse al procedimiento de evaluación de incidente ambiental. A cuyo objeto, lo indicado en el Decreto 133/2008 al que se refiere el ente local no se ajusta a la legalidad y debe interpretarse en el sentido indicado claro en la ley citada. Ya en diferentes informes al Parlamento de Galicia indicamos que no puede comprenderse cómo la administración gallega aun no rectificó el claro error que se cometió a la hora de aprobar el Decreto 133/2008, que en el anexo III excluye de evaluación las actividades de ocio y entretenimiento previstas en el catálogo de espectáculos públicos y actividades recreativas de la Comunidad Autónoma de Galicia, aprobado por el Decreto 292/2004 (dicho catálogo menciona todos los tipos de establecimientos de ocio).

Por lo tanto, debe prevalecer lo regulado a través de norma con rango de buena ley y vigente, con lo que resulta precisa la evaluación de incidente ambiental. A través de este instrumento de control preventivo y continuado se protege el interés público, haciendo compatibles la actividad, por una parte, y la evitación de las molestias desproporcionadas, por otra, otorgando las licencias solamente cuando eso sea posible en función de las circunstancias particulares del supuesto y con las medidas correctoras previstas para garantizar la ausencia de perjuicios. Esa licencia abre una relación continuada en el curso de la cual la administración local tendrá por función garantizar en todo momento el interés público, principalmente el de los vecinos inmediatos, lo que, según reiterada jurisprudencia, constituye una condición implícita de toda licencia municipal de funcionamiento.

El ciudadano que promovió la queja está demandando la preservación de unos intereses especialmente protegidos en la Constitución Española, que ampara los derechos a la intimidad personal y familiar (art. 18.1), a la inviolabilidad del domicilio (art. 18.2), a la protección de la salud (art. 43.1), y el derecho a disfrutar de un medio ambiente adecuado y a la protección y avance de la calidad de vida (art. 45.1 y 2). Como consecuencia de las citadas disposiciones constitucionales, los poderes públicos tienen la obligación principal de proteger los derechos mencionados, según lo establecido en el artículo 53 del Texto Fundamental.

De la información disponible parece deducirse que el Ayuntamiento de Melide no adoptó las medidas adecuadas para proteger los derechos constitucionales citados anteriormente, que a cuyo objeto pueden estar siendo objeto de menoscabo.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar al Ayuntamiento de Melide la siguiente **recomendación**:

Que en este caso y con carácter general se exija la preceptiva licencia de actividad a todos los establecimientos potencialmente ruidosos, como es claramente el que tratamos, un pub, y que se tramite de acuerdo con el previsto en el (anterior) art. 4.3 de la Ley 7/1997, de protección contra la contaminación, que remite al procedimiento regulado en el Decreto 133/2008, aunque éste, de forma incorrecta -por ilegal- excluya las actividades de ocio y entretenimiento previstas en el catálogo de espectáculos públicos y actividades recreativas de Galicia.

Respuesta del Ayuntamiento de Melide: recomendación rechazada.

4. Recomendación dirigida al Ayuntamiento de Boborás el 20 de febrero de 2012 debido a la falta de respuesta a una solicitud de información ambiental (Q/1813/11)

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de D. X. C. F. R. . debido a la falta de respuesta a una solicitud de información ambiental.

En su escrito, esencialmente, nos indica que reclamaron información ambiental al Ayuntamiento de Boborás debido a las obras que previsiblemente se harían en un sendero turístico del término municipal, entre Fondo de Vila y Astureses, una ruta de senderismo llamada Camiño de Boborás. Van a utilizar hormigón en el arreglo de la pista y creen que pueden hacer el arreglo de una manera ecológica, sin utilizar el cemento en esta ruta naturalizada, porque degradaría el patrimonio turístico del Ayuntamiento.

Ante eso requerimos informe al ayuntamiento, que en un primer momento señaló que se puso en comunicación telefónica con la asociación. Por lo tanto, no le dio respuesta por escrito, como sería preciso. La información se pidió por escrito, por lo que se está demandando una respuesta también por escrito; el art. 3.1 de la Ley 27/2006 señala que existe el derecho a recibir la información ambiental solicitada en la forma o formato elegidos. La información debería referirse tanto a la confirmación del proyecto como a sus trámites legales; al respecto el art. 7 de esa norma legal indica que la información incluirá, como mínimo, las autorizaciones con un efecto significativo sobre el medio ambiente.

Por lo anterior de nuevo nos dirigimos al ayuntamiento, que en la segunda ocasión insistió en que se puso en contacto telefónico con el interesado, dándole cumplida información, y que con la información facilitada de manera telefónica entiende satisfecho el interés informativo del representante de ..., por lo que no se procedió a dar contestación por escrito.

Puestos en contacto con el interesado, este manifestó que no resulta adecuado ni lo informado ni su forma de transmisión.

Como señalamos, ya con anterioridad habíamos indicado al Ayuntamiento de Boborás que la información debería proporcionarla por escrito, ya no sólo por lo expuesto en relación con los requisitos legales, sino también a efectos de seguridad en cuanto a su contenido y a la posibilidad de impugnaciones o recursos.

El ciudadano que promovió la queja está demandando la preservación de unos intereses especialmente protegidos en la Constitución Española, que ampara el derecho a disfrutar de un medio ambiente adecuado y a la protección y avance de la calidad de vida (art. 45.1 y 2). Los poderes públicos tienen la obligación principal de proteger el derecho mencionado, según el establecido en el artículo 53 del Texto Fundamental.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, del 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a ese Ayuntamiento de Boborás la siguiente **recomendación**:

Que con urgencia se proceda a responder de forma adecuada y por escrito la solicitud de información ambiental formulada por el interesado al amparo de la Ley 27/2006.

Respuesta del Ayuntamiento de Boborás: recomendación aceptada.

5. Recomendación dirigida al Ayuntamiento de Ourense el 28 de marzo de 2012 debido a la queja de oficio promovida por las noticias sobre perjuicios ocasionados por el botellón en Ourense (Q/2095/11 y Q/1669/11)

En esta institución se inició este expediente de oficio, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 16 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, como consecuencia de las noticias aparecidas en el diario La Región los días 18, 19 y 24 de julio de 2011 en relación con perjuicios ocasionados por el denominado botellón en Ourense.

En las referidas noticias se señala esencialmente que la práctica del botellón en la Alameda acabó la madrugada del domingo (17) con una pelea, añadiéndose que parte de los jóvenes que participan en él son menores. "La proliferación de botellones desespera por momentos a los vecinos de las zonas donde se producen, mientras ningún cuerpo de

seguridad ni el ayuntamiento reconocen tener responsabilidad en el asunto y por tanto eluden las medidas e intervenciones para ponerle fin". También se indica que "el botellón arruina el mobiliario de la Alameda" y que "el consumo de alcohol en la calle se repite cada fin de semana ante la desidia de las administraciones". Se relaciona la práctica del botellón en la zona con el vandalismo que sufre. Al parecer el botellón de la Alameda es el más numeroso, pero se sufre también en otros 17 puntos de la ciudad.

En la última de las noticias se indica que el botellón es una constante en todos los puntos de la geografía española y Ourense no es una excepción, sobre todo con la llegada del buen tiempo. Hasta tres plazas y parques y una veintena de calles sufren en las noches de fin de semana la presencia de decenas de jóvenes que se reúnen para beber. Entre las razones de esta práctica los jóvenes se defienden alegando el alto precio de las copas en los locales y la mala calidad de la bebida, al servir alcohol adulterado al precio de buenas marcas. A pesar de las buenas intenciones iniciales la ingestión de alcohol hace que muchos pierdan el control de sus actos y dañen diversos elementos del mobiliario urbano. Es lo que ocurre en la Alameda, donde se produce el encuentro de la mayor asiduidad, siempre de jueves a domingo. Es esta área la que genera más conflicto por estar en el centro y próxima a calles residenciales, pero todas ellas obligan a gastar una media de 1.110 euros cada semana por daños. Los vecinos de la zona se quejan del ruido a altas horas de la madrugada y también de los regalos desagradables que dejan los allí reunidos, como vómitos o incluso excrementos. "El olor por las mañanas es insoportable", declara una de las vecinas afectadas. Del mismo modo, las molestias vienen porque la policía no interviene en esta situación, ya que sólo actúa en el caso de conflictos. Los vecinos no son los únicos que se quejan, pues los comerciantes del mercado tuvieron que presenciar una fuerte pelea en la madrugada del fin de semana pasado, cuando iniciaban su tarea. Con esta actitud "se está agrediendo a las personas que allí trabajan", asegura el presidente de la Plaza. Después de las campañas para potenciar sus productos se queja porque "se está jugando con el trabajo de la gente" y se está valorando la opción de pedir al ayuntamiento el acordonamiento de la zona. El botellón genera una media de seis toneladas de residuos las fallas de semana. Esta basura queda acumulada en los espacios públicos y los grupos de limpieza tienen que recogerla a primera hora de la mañana.

En relación con el tratamiento legal del problema que se refleja en las noticias remitidas es de subrayar que la Ley 37/2003, de 17 de noviembre, del ruido, y el Decreto 320/2002, de ordenanzas-tipo sobre protección contra la contaminación acústica, establecen la regulación positiva y las habilitaciones suficientes para abordarlo, tal y como se exponen detalladamente en los Informes de esta institución desde hace tiempo. La Ley del ruido habilita a los ayuntamientos para que a través de sus ordenanzas aborden los ruidos generados por la acumulación de personas en la calle mediante la tipificación de infracciones que sancionen la contaminación acústica ocasionada por los usuarios de la vía pública (las ordenanzas locales podrán tipificar infracciones en relación con a) el ruido procedente de usuarios de la vía pública en determinadas circunstancias; artículo 28.5); y

para el caso de ausencia de ordenanza específica resulta aplicable de forma directa lo citado Decreto autonómico, el 320/2002, que establece la conducta cívica normal como parámetro de comportamiento singular o colectivo cuando se produzca una perturbación por ruidos para el vecindario, lo que será sancionado conforme a lo establecido en esta legislación (artículo 26.5). Esta norma está enfocada al tratamiento de supuestos en los que el efecto perjudicial proviene de una suma de comportamientos individuales, o del comportamiento colectivo que suponen la suma de todos ellos.

A todo eso hay que añadir la necesidad de dar aplicación directa a los derechos fundamentales afectados, como el derecho a la intimidad personal y familiar en el ámbito domiciliario, así como la numerosa jurisprudencia que obliga a corregir los graves perjuicios de este fenómeno, como por ejemplo, la sentencia del 29 de octubre de 2001, de la Sala del Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía (sede de Sevilla), que obliga a un ayuntamiento a adoptar las medidas que impidan el consumo de alcohol en las calles fuera de los establecimientos públicos.

Posteriormente se recibió otra queja, promovida por D. J. C. G. D., relativa al mismo asunto.

Ante eso requerimos informe al Ayuntamiento de Ourense, que en un primer término señaló que realiza un estricto seguimiento del botellón, aunque sin impedirlo en la Alameda por entender que no resulta molesto debido a las circunstancias que se mencionan, como la concentración en ese único punto, lo lejos que se encuentran las viviendas, el final a las 4 de la mañana, la recogida de la basura por parte de las personas que realizan botellón, y por la ausencia de incidentes graves -no constan denuncias o partes de los incidentes que se mencionan en la prensa-. También se señala que no puede impedirse porque se interpreta que se vería afectado el derecho de reunión pacífica y sin armas del art. 21 de la CE.

En relación con lo anterior señalamos que con posterioridad, en concreto el 23 de octubre, el mismo diario publica (páx. 10) que se celebraron 5 botellones en la noche en la ciudad; además del de la Alameda se dieron en Parque Barbaña, Estación San Francisco y en los parques de San Lázaro y Miño. Se indica que "parece que cualquier parque o plaza son el lugar perfecto para beber sin control y sin que las autoridades con competencia en la materia lo impidan aplicando la legislación". Añade que la concentración finalizó a las 7 de mañana, que el espacio quedó lleno de vasos y botellas de cristal y plástico, además de bolsas, cartones y papeles polo suelo.

También el ciudadano citado señala en su queja que a "las 09.11 horas del día 14 de octubre, al mirar por la ventana lo primero que vi de Ourense fue la mierda de botellas, bolsas, es decir el efectos secundarios del botellón. No sólo la basura es lo que perjudica a los vecinos, sino a turistas y el sueño de los vecinos. Claro imagino que serían tantos en la

Alameda y tendrán que buscar sitio, ya que hay de bastante. Además la ley parece ser que supuestamente no les afecta." Para su detallado conocimiento adjuntamos copia de las fotos remitidas.

Con lo anterior parece ponerse en tela de juicio que el problema se limite a Alameda, que no perjudique a los vecinos por diferentes motivos -ruido a altas horas de la madrugada, suciedad...-, y que el final sea a las 4 de la destreza.

Por lo que se refiere al comentario en el que se relaciona el fenómeno tratado con un derecho fundamental, el de reunión pacífica y sin armas del art. 21 de la CE (se entiende que se indica que impedir los botellones conculcaría ese derecho), es de subrayar que en ningún caso este fenómeno tiene que ver con el derecho constitucional -de rango fundamental- que se cita, y menos que el botellón se pueda considerar habilitado por esa vía. Como señala la doctrina (p. e. MARTÍN MORALES; *El régimen constitucional de "la movida"*), "el derecho fundamental de reunión y manifestación no está involucrado en el problema de la movida, pero no porque decaiga frente a otros derechos prevalentes, sino por carecer de los elementos esenciales que constitucionalmente lo configuran. Nos movimos, pues, en el plano previo de la delimitación del contenido del derecho (sobre el binomio limitación/delimitación, JIMÉNEZ CAMPO, 1999: 36 y ss.). "En la movida" no existe la mínima organización que distingue la reunión de la mera aglomeración. No hay una vinculación subjetiva de todos los participantes a una concreta finalidad. Además, ese mínimo de organización debería ser anterior o previo al hecho incluso de la coincidencia de un determinado número de personas en un lugar y en un tiempo (GAVARA DE FACE, 1997:11). Por otra parte, aunque la finalidad de la reunión puede ser de carácter amplio, alcanzando tanto la reuniones públicas o políticas como personales, en relación "a la movida" el problema no consiste en el tipo de finalidad, sino en que no existe finalidad, requisito imprescindible para que podamos hablar del derecho de reunión: "A los efectos de la presente Ley, se entiende por reunión la concurrencia concertada y temporal de más de 20 personas, con una finalidad determinada", artículo 1.2 de la Ley Orgánica 9/1983, reguladora de las reuniones en lugares cerrados y en lugares de tránsito público o manifestaciones. La aglomeración en sí misma no es una finalidad. La diversión, el alterne, el pasarlo bien, etc. no constituyen, como puede comprenderse, ese elemento finalista. La reunión implica la existencia de una pluralidad de personas vinculadas entre sí y a una finalidad u objeto, y esto no se da "en la movida". De todas formas, con independencia de que no nos encontremos ante el derecho de reunión, tampoco el disfrutar del mismo queda exento de cumplir sus condiciones de ejercicio, ya que, por el contrario, se llegaría al absurdo de que desaparece la posibilidad de intervenir con tal de que un número determinado de personas decidan reunirse."

La argumentación aportada parece cuestionar la constitucionalidad de numerosas normas con rango de buena ley estatales y autonómicas, y de las normas administrativas y ordenanzas municipales que prohíben o restringen este tipo de fenómenos en la vía pública, lo que hasta ahora no se dio, confirmando el consenso respecto de la

improcedencia de ese argumento, que además puede sembrar la duda en las administraciones y nos sus agentes respecto del cumplimiento de sus responsabilidades.

Es perfectamente posible intervenir a través de la habilitación legal de la Ley 37/2003, de 17 de noviembre, del Ruido (las ordenanzas locales podrán tipificar infracción en relación con: la) el ruido procedente de usuarios de la vía pública en determinadas circunstancias; artículo 28.5).

(...)

Todo lo anterior fue traslado al Ayuntamiento, que remitió la contestación del concejal de Policía Local y Tráfico y el informe de la Policía Local. En ellas se señala, básicamente, que se desconoce la celebración de botellones fuera de los que se hacen en la Alameda, y que se encuentra sin herramientas eficaces para combatir los aspectos negativos del consumo de alcohol en menores y del ruido, en la misma línea de lo indicado con anterioridad.

A la vista de eso se hace preciso insistir en lo expuesto en la anterior comunicación dirigida al Ayuntamiento, en la que se desmienten tanto la no celebración de otros botellones como los aspectos legales aducidos por el Ayuntamiento.

Respecto al primero, el ente local no indica si existen y se comprueban las llamadas por botellones en otros lugares de la ciudad, razón que puede ser ilustrativa de la falta de información que alega al respecto, a pesar de constar numerosas referencias de prensa y de perjudicados.

Por lo que se refiere al aspecto legal y en concreto a las habilitaciones legales más que suficientes para actuar en contra del botellón, estas fueron ampliamente descritas y trasladadas al ayuntamiento en su momento, por lo que el nuevo informe no puede interpretarse más que como el desacuerdo municipal con lo aportado por nuestra parte.

Además, algunas sentencias tratan los problemas de los residentes por las aglomeraciones de jóvenes consumiendo bebidas en la calle hasta altas horas de la madrugada, causando considerables molestias debido a los ruidos, voces, peleas, actos vandálicos, etc., e impidiendo el descanso de los vecinos. En la de 29 de octubre de 2001, de la Sala del Contencioso Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía, sede de Sevilla, se señala que *"se pueden adoptar medidas de control adecuadas para evitar el ruido, la venta de bebidas alcohólicas en la calle, la utilización de aquella como urinario público, los daños al espacio público y a sus elementos, y permitir la libre circulación de personas y vehículos (..) el recurso debe ser estimado porque a la Administración le atañe, en su función de policía, el cumplimiento del deber de vigilancia de horarios de cierre, emisión de ruidos de bares, vehículos, etc. Y de lo actuado se deduce cierta inactividad que perjudica sin lugar a dudas a los vecinos de la zona que han de*

soportar la incomodidad de acceso a sus viviendas, exceso de ruidos que impiden el descanso nocturno y otras molestias que no tienen el deber jurídico de soportar y que se pueden paliar, si la Administración en el ámbito de su competencia no hace abandono de su función y adopta cuantas medidas sean necesarias para exigir el cumplimiento de la ley haciendo posible que el ejercicio de un derecho por parte de un sector de población no menoscabe los derechos de los vecinos de la zona en la que se concentran". La sentencia obliga al Ayuntamiento de Sevilla a adoptar las medidas que impidan el consumo de alcohol en las calles fuera de los establecimientos públicos.

Así pues, sin perjuicio de otro tipo de consideraciones (salud, orden pública, etc.), deben evitarse las consecuencias que los botellones tienen para los vecinos afectados, fundamentalmente por los desórdenes y el ruido generado. Las administraciones, y fundamentalmente la local, deben intervenir por medio de sus potestades actuales, que en principio resultan suficientes, según expresamos. Se demanda una intervención municipal eficaz para preservar los derechos de los vecinos afectados, en concreto el derecho fundamental a la intimidad personal y familiar en el ámbito domiciliario (art. 18.1 y 2 CE), y otros derechos de diferente naturaleza (arts. 43 y 45 CE).

El ciudadano que promovió la queja está demandando la preservación de unos intereses especialmente protegidos en la Constitución Española, que ampara los derechos a la intimidad personal y familiar (art. 18.1), a la inviolabilidad del domicilio (art. 18.2), a la protección de la salud (art. 43.1), y el derecho a disfrutar de un medio ambiente adecuado y a la protección y avance de la calidad de vida (art. 45.1 y 2). Como consecuencia de las citadas disposiciones constitucionales, los poderes públicos tienen la obligación principal de proteger los derechos mencionados, según lo establecido en el artículo 53 del Texto Fundamental.

En el supuesto que conocemos, de la información disponible parece deducirse que el Ayuntamiento de Ourense no adoptó todas las medidas a su alcance para proteger los derechos constitucionales citados anteriormente y que están siendo objeto de menoscabo. Así pues, el principio constitucional de eficacia en la labor de las administraciones públicas (art. 103.1 CE) no parece haberse aplicado con rigor en el tratamiento de esta problemática, a la vista de la insuficiencia de las actuaciones municipales y fundamentalmente por la abstención en la adopción de las medidas adecuadas.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, del 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a ese Ayuntamiento de Ourense la siguiente **recomendación**:

Que con urgencia se adopten las medidas precisas para comprobar e impedir la práctica del botellón en diferentes lugares de Ourense cuando produzcan una perturbación por

ruidos para el vecindario, de tal forma que no se perjudiquen los derechos constitucionales de los afectados, y que en todo caso se impida la participación en ellos de los menores, algo prohibido específicamente debido a las especiales circunstancias de protección que concurren en ellos.

Respuesta del Ayuntamiento de Ourense: recomendación aceptada.

6. Recomendación dirigida al Ayuntamiento de Ames el 23 de abril de 2012 debido a las molestias y perjuicios ocasionados por un establecimiento de ocio de Bertamiráns (Q/2276/11)

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de D^a M. J.R. S. debido a las molestias y perjuicios ocasionados por un establecimiento de ocio de Bertamiráns, Ames.

En su escrito, esencialmente, nos indica que no tiene contestación a las quejas realizadas ante el Ayuntamiento de Ames sobre los ruidos que está sufriendo por la actividad del Pub 3Pes. En dichas quejas se reclama que se realice la medición integral de dicho local, tal y como recogía el informe del técnico municipal, Decreto 245/11 del ayuntamiento, de marzo de 2011. Además se reclama la autorización de nuevo del futbolín, cuando había sido ordenada su retirada y verificada en noviembre de 2010 por el arquitecto técnico municipal. Se reclama que a pesar de haber colocado un limitador de sonido en el local, ante las llamadas a la policía local lo único que manifiesta la policía es que ellos no pueden verificar nada y que además dicho limitador no dispone de registro alguno, por lo que tampoco se puede realizar ninguna comprobación de haberse saltado dicho límite o la manipulación del aparato. Se solicita la retirada de la terraza actual, lo que ya se había ordenado antes, ya que está dando lugar a que la gente salga fuera de madrugada con bebidas y forme barullo debajo de las viviendas, y que se regulen los horarios de retirada de dichas terrazas. La anterior intervención de esta institución dio lugar a que el ente local cerrara el establecimiento temporalmente, según señala.

Ante eso requerimos información al Ayuntamiento de Ames. Del informe municipal se dedujo, a pesar de lo confuso de algunas de sus consideraciones, que como consecuencia de las denuncias promovidas por los afectados polos ruidos, en 2010 se precintó el limitador del equipo del local, se realizó una comprobación referida al nivel de emisión y recepción en viviendas potencialmente afectadas, y debido a la comprobación de la adecuación a la normativa se levantó la anterior orden de precinto del local. Sin embargo, la misma empresa que hizo lo indicado determinó que las pruebas que se habían hecho por otra empresa con ocasión del trámite de la licencia de funcionamiento podrían no ser correctas, por lo que se recomienda la realización de otra prueba, que llama una “medición integral del local”, que “evalúe, de acuerdo a la ley, el nivel de aislamiento acústico real del local, medición que deberá presentar el responsable del mismo, ya que

la medición que obra en el expediente asemeja no ajustarse a la ley en su metodología”. Sin embargo, después de lo claro de esa afirmación el Ayuntamiento señalaba en sus conclusiones al respecto que tal cosa, indicada hace tiempo, no se hizo aún debido “a la reticencia del propietario del local para su realización, y de la Comunidad de Propietarios de la constitución del aval que garantice el pago de la medición, si la realiza el ayuntamiento, de acuerdo con la ordenanza municipal sobre la contaminación acústica”. Lo anterior no se correspondía con lo indicado por el propio Ayuntamiento (medición que deberá presentar el responsable del mismo -del local-); esta primera afirmación municipal parece la adecuada si tenemos en cuenta que se trata de una comprobación referida al aislamiento a probar por el promotor en el seno del procedimiento de concesión de la licencia de pub, por tanto a realizar por parte del Ayuntamiento o bajo su supervisión, que se considera que la puede requerir del responsable del local, puesto que, como dijimos, son pruebas técnicas precisas para lo otorgamiento de la licencia. Dado que la prueba que se ponen en tela de juicio es la que se hizo para acreditar el aislamiento del local -un pub, potencialmente muy molesto para los vecinos- no es adecuado que el Ayuntamiento apunte ahora que los vecinos afectados podrían ser los destinatarios de los gastos que se deriven de la prueba a la que nos referimos.

El Ayuntamiento tampoco aclaraba el resto de las cuestiones, entre las que destacaban la falta de realización de mediciones por parte de la policía local cuando se denuncia por parte de los afectados que el local está perjudicándoles por transmitir ruido a sus viviendas, la autorización de nuevo del fútbolín, cuando había sido ordenada su retirada, y la retirada de la terraza, que está dando lugar a que la gente salga fuera de madrugada con bebidas, provocando ruido debajo de las viviendas.

Por todo lo señalado requerimos información complementaria, que ya se recibió. En ella se aclara, respecto de la “medición integral del local”, que el 26 de enero del 2012 se le remitió a la empresa Virocem la aceptación del presupuesto para la medición integral del local, con el que se deduce que se realizará, pero sin concretarse cuando, y que se pagará por el Ayuntamiento, a pesar de que de la naturaleza del trámite se deducía que debería corresponder al promotor.

En lo que se refiere al resto de las objeciones de la queja y, consiguientemente, a los requerimientos de aclaración hechos por nuestra parte, la respuesta municipal no parece adecuada. En primer término, en lo relativo a la falta de realización de mediciones por parte de la policía local, el Ayuntamiento señala que la policía local no cuenta con sonómetro para hacerlas, tampoco cuentan con los conocimientos acústicos necesarios para efectuar las mediciones, lo que llevaría a errores e incorrecciones metodológicas que podrían invalidarlas. Sin embargo, tal y como ya habíamos indicado al Ayuntamiento en anteriores comunicaciones, las comprobaciones de las transmisiones de ruidos a las viviendas deben hacerse cuando tal cosa se denuncia por parte de los afectados, es decir, en el preciso momento en que el local está perjudicándolos con niveles inadecuados de ruidos, cometiendo con eso una infracción administrativa. Esta comprobación debe

hacerse cuando se da la denuncia, puesto que en otro no tiene sentido; la comprobación del aislamiento a los efectos de establecer las condiciones de funcionamiento de acuerdo con la licencia -lo que se hará en este caso a través de empresa, como vimos- es algo claramente diferente, puesto que esas condiciones se pueden alterar o defraudar posteriormente, con lo que las comprobaciones en las noches en las que se den las denuncias deben hacerse en todo caso. Además, tal necesidad se deduce de la naturaleza de las licencias de los locales, de funcionamiento, lo que obliga a los ayuntamientos a hacer una vigilancia continuada de los establecimientos con licencia de ese tipo. Por tanto, tampoco resulta adecuado que las comprobaciones, que deberían hacer agentes de la autoridad, se pretendan cobrar, puesto que la comprobación de la permanencia de la infracción cuando se realice la comprobación dependerá de factores varios que no son de responsabilidad del denunciante. Finalmente, la alegación de que los agentes no tienen los “conocimientos acústicos” necesarios para efectuar las mediciones no resulta adecuada, puesto que esa labor lo realiza la policía local en la mayoría de ayuntamientos, la pericia necesaria para el manejo de los aparatos -sonómetros- es escasa y en cualquier caso similar a la que se precisa para el manejo de otros aparatos también necesarios en otro tipo de controles, y se realizan cursos en las academias públicas para el caso de resultar precisos. En cualquier caso, acercar esa pericia a los agentes está a disposición del propio Ayuntamiento, por lo que lo indicado no resulta excusa para lo incumplimiento del deber que se señala.

Por lo que se refiere a la terraza el ayuntamiento señala que tiene autorización, ya que el PUB también cuenta con licencia para funcionar como café-bar. La terraza solamente puede funcionar en horario de café-bar y siempre que el local no esté funcionando como pub, lo que le obliga al cierre de las dos puertas, debiendo recogerse cuando se inicie este funcionamiento. Sin embargo, las reclamaciones objeto de la queja se refieren al incumplimiento de esas condiciones; se indica que la presencia de la terraza hace que la gente salga fuera de madrugada con bebidas y forme barullo debajo de las viviendas. Esta circunstancia o denuncia no se aclara con la manifestación municipal que transcribimos, que se limita a decir lo que debería ser, y no lo que realmente sucede, y las correcciones correspondientes, en su caso. El Ayuntamiento tampoco aclara el resto de las cuestiones, como autorización de nuevo del fútbolín, cuando había sido ordenada su retirada.

Lo anterior supone una desatención de las funciones municipales contempladas en el art. 25 de la LRBL (Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases del régimen local), que establece que “el municipio ejercerá, en todo caso, competencias, en los términos de la legislación del estado y de las comunidades autónomas, en las siguientes materias: f) protección del medio ambiente”. Esa desatención puede dar lugar a la responsabilidad municipal, como reiteradamente viene determinando la jurisprudencia al juzgar supuestos muy similares. La ciudadana que promovió la queja está demandando la preservación de unos intereses especialmente protegidos en la Constitución Española, que ampara los derechos a la intimidad personal y familiar (art. 18.1), a la inviolabilidad del domicilio (art. 18.2), a la protección de la salud (art. 43.1), y el derecho a disfrutar de

un medio ambiente adecuado y a la protección y avance de la calidad de vida (art. 45.1 y 2). Como consecuencia de las citadas disposiciones constitucionales, los poderes públicos tienen la obligación principal de proteger los derechos mencionados, según lo establecido en el artículo 53 del Texto Fundamental.

En el supuesto que conocemos, de la información disponible parece deducirse que el Ayuntamiento de Ames no adoptó todas las medidas a su alcance para proteger los derechos constitucionales citados anteriormente y que están siendo objeto de menoscabo. Así pues, el principio constitucional de eficacia en la labor de las administraciones públicas (art. 103.1 CE) no parece haberse aplicado con rigor en el tratamiento de esta problemática, a la vista de la insuficiencia de las actuaciones municipales y fundamentalmente por la abstención en la adopción de las medidas adecuadas.

Por todo lo señalado hasta ahora considerara necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a ese Ayuntamiento de Ames la siguiente **recomendación**:

Que con urgencia se realice la medición integral del local, si es que no se hizo ya, y que se adopten las medidas que de ella se deduzcan; que las comprobaciones de las transmisiones de ruidos a las viviendas se hagan cuando tal cosa se denuncie por los afectados, es decir, en el preciso momento en que el local está perjudicándolos con niveles inadecuados de ruidos, cometiendo una infracción administrativa; que se compruebe el adecuado funcionamiento de la terraza, especialmente su retirada cuando corresponda, y, en general, que se evite el consumo a las puertas del local de madrugada; y que finalmente también se aclare si el fútbolín se encuentra autorizado para su funcionamiento en ambas licencias.

Respuesta del Ayuntamiento de Ames: recomendación aceptada.

7. Recomendación dirigida al Ayuntamiento de Fene el 8 de mayo de 2012 debido a los perjuicios y molestias ocasionados por un local (Q/2523/11).

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de D^a M^a L. G.A. debido a los perjuicios y molestias ocasionadas por un local de ocio de Fene.

En su escrito, esencialmente, nos indica que es propietaria y ocupante junto con su familia (hijo y nieto) de una vivienda sita en el lugar mencionado. En el bajo se explota un negocio de hostelería tipo bar o cafetería con el nombre de TRASGO. Antiguamente el citado negocio era una pizzería con el mismo nombre, y desde el 22 de abril se abrió al público tras una remodelación y dedicado a cafetería o bar. Desde el mismo día de su apertura vino sufriendo el ruido generado por la actividad de los trabajadores y clientes

del local. Molestias que se hacen más patentes por la noche y que duran hasta altas horas de la madrugada (música alta, ruido del interior del local, clientes en el exterior....). Se dirigió al Ayuntamiento de Fene solicitando que tomara medidas legales en el asunto, pues además de que no cumplen los horarios legales de cierre, se sospecha que no cuenta con las correspondientes licencias de actividad. Concretamente remitió tres escritos al Ayuntamiento en fechas 03/05/11, 31/05/11 y 14/07/11, sin que en la fecha se recibiera respuesta alguna por parte de esa administración local, que hizo gala de la más absoluta indiferencia hacia ella, señala. Por parte de funcionarios municipales, tras manifestarles sus quejas, se le expresó que el local no tenía licencia de apertura, en otras ocasiones que la tenía concedida por la anterior Corporación, o también que la Policía Local no podía actuar porque no ejerce sus funciones en horario nocturno. Decidió llamar a la Guardia Civil, pero se inhiben del asunto aduciendo que es competencia de la policía local al estar en el casco urbano. Se encuentra en una situación de indefensión, ya que las autoridades competentes la ignoran sin dar solución al problema de ruidos que viene sufriendo los últimos meses y que continúa el día de hoy.

A la vista de lo anterior admitimos a trámite la queja y requerimos del Ayuntamiento informe sobre la comprobación de las circunstancias mencionadas; sobre si el local cuenta con licencia de funcionamiento, de acuerdo con el RAMINP o con el Decreto 133/2008, y sobre tipo de licencia de que se trate (café, pub ...), en su caso; sobre si cumple con las condiciones propias de la licencia que tenga, excluyendo especialmente que se tratara de un sencillo bar funcione con música y hasta altas horas; sobre las causas por las que no se respondió a las reclamaciones, en el caso de confirmarse tal cosa, sobre cuando se responderán, y sobre el contenido de la respuesta; y sobre las demás circunstancias que se consideren relevantes para la completa valoración del objeto de la queja.

El informe municipal se recibió con un retraso muy considerable, incluso al punto de que fue preciso recordar al Ayuntamiento su deber legal de colaborar en las investigaciones de esta institución y advertirle de su posible declaración como hostil y entorpecedor de la labor de la institución. En él se señala, básicamente, que la nueva actividad solicitó el 23/03/2011 licencia de actividad para bar-cafetería, en fase de tramitación; que respecto a la actividad nocturna, ante la carencia de policía local debería dirigirse al puesto de la Guardia Civil de Fene; que no se contestó a los escritos al estimar que fueron objeto de explicación verbal, y se procederá a responder por escrito.

De lo anterior se deduce que el Ayuntamiento confirma que el local actual no cuenta con la preceptiva licencia de actividad para desarrollar su actividad de café-bar, e, incluso si la tuviera, lo cierto es que debería funcionar como tal, cosa que no hace, a la vista de las reclamaciones y quejas, sin que lo desmienta el Ayuntamiento, con lo que esta importante irregularidad debe entenderse confirmada. Una de las circunstancias que se denuncia y es objeto de queja es el funcionamiento del establecimiento como un pub, esto es, con música y con un horario más prolongado que el que corresponde a los

sencillos bares, sin que el Ayuntamiento informe de esta concreta circunstancia, fácil de comprobar, de la que resultaría una infracción administrativa, y respecto de la que podría intervenir eficazmente de inmediato. El Ayuntamiento no aclaraba esta circunstancia, a pesar de que expresamente se requería tal cosa. A lo anterior se añade que no se aporta comprobación ninguna respecto de los ruidos que se transmiten a la vivienda del afectado, ni aclaración de la comprobación y corrección de los ruidos en la calle, por lo que la labor del Ayuntamiento resulta claramente insuficiente para entender por cumplida su competencia en relación con el motivo de la queja. Todo esto resulta de responsabilidad municipal, puesto que la competencia en la materia viene determinada desde hace tiempo, como por ejemplo, en el art. 25 de la LRBRL, que establece que *“el municipio ejercerá, en todo caso, competencias, en los términos de la legislación del Estado y de las comunidades autónomas, en las siguientes materias: f) protección del medio ambiente”*.

Las actividades de este tipo precisan la correspondiente licencia municipal, antes otorgada según el procedimiento del RAMINP, y después del Decreto 133/2008, en relación con el art. 4.3 de la Ley 7/1997, de protección contra la contaminación acústica, ahora derogada. A través de este instrumento de control preventivo y continuado se protege el interés público, haciendo compatibles la actividad, por una parte, y la evitación de las molestias desproporcionadas, por otra, otorgando las licencias solamente cuando eso sea posible en función de las circunstancias particulares del supuesto y con las medidas correctoras previstas para garantizar la ausencia de perjuicios. Pero con el otorgamiento de la licencia no termina la labor del ente local. La licencia abre una relación continuada en el curso de la cual la administración local tendrá por función garantizar en todo momento el interés público, principalmente el de los vecinos inmediatos, lo que, según reiterada jurisprudencia, constituye una condición implícita de toda licencia municipal de funcionamiento. Una de las condiciones que deben cumplir los locales autorizados es el ajuste estricto al tipo de licencia que les fue concedida, de tal modo que sus actividades no sobrepasen los parámetros manejados a la hora de conceder las respectivas licencias de funcionamiento.

Una de las condiciones de los locales de ocio autorizados es cumplir con el tipo de licencia concedida y por tanto que su actividad no contradiga la naturaleza de ella. A este respecto, los locales que cuentan con licencias para funcionar como simples bares, cafeterías o similares no pueden realizar su labor con música y con un horario amplio, entre otras muchas razones porque en el momento del ejercicio del control preventivo, es decir, en el procedimiento de la licencia, los promotores y las administraciones no garantizaron la inocuidad de los locales en esas condiciones de uso, al preverse otras. Las exigencias ambientales para este tipo de locales son menos rigurosas, por lo que se posteriormente no ajustan su modo de funcionar a lo verdaderamente habilitado, pueden causar importantes perjuicios, y, en cualquier caso, están incumpliendo las condiciones de la licencia municipal que poseen.

Los cafés, bares o similares son locales que no pueden incluir en su actividad equipos de música. Así se desprende de la diferenciación que realizan las variadas normas reguladoras de la materia, como pueden ser el catálogo de espectáculos públicos y actividades recreativas de la CAG (Decreto 292/2004), el Real decreto 2816/1982, del 27 de agosto, por lo que se aprueba la Legislación general de policía de espectáculos públicos y actividades recreativas, o las diferentes órdenes de la Consejería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia que vienen regulando los horarios de apertura y cierre de los locales. El Decreto 292/2004 cita las salas de baile o fiestas, las discotecas, los pubs y los karaokes como establecimientos con ambientación musical, y, por lo contrario, al mencionar las cafeterías, cafés o bares no señala que tengan esa característica, la ambientación musical, por la que la diferencia resulta clara.

La persona que promueve la queja está demandando la preservación de unos intereses especialmente protegidos en la Constitución Española, que ampara los derechos a la intimidad personal y familiar (art. 18.1), a la inviolabilidad del domicilio (art. 18.2), a la protección de la salud (art. 43.1), y el derecho a disfrutar de un medio ambiente adecuado y a la protección y avance de la calidad de vida (art. 45.1 y 2). Como consecuencia de las citadas disposiciones constitucionales, los poderes públicos tienen la obligación principal de proteger los derechos mencionados, según lo establecido en el artículo 53 del Texto Fundamental. Es especialmente destacable que el perjuicio se está dando en la vivienda de los afectados, por lo que se puede ver afectado un derecho de los calificados como fundamentales en la Constitución (artículo 18.1 y 2) y en la Convención Europea de Derechos Humanos (art. 8), por lo que la labor de protección de la administración municipal debería haber sido aún más diligente.

De la información disponible parece deducirse que el Ayuntamiento de Fene no adoptó todas las medidas a su alcance para proteger los derechos constitucionales citados anteriormente, a cuyo objeto pueden estar siendo objeto de menoscabo. Así pues, el principio constitucional de eficacia en la labor de las administraciones públicas (art. 103.1 CE) no parece haberse aplicado con rigor en el tratamiento de este problema, a la vista de la insuficiencia de las actuaciones municipales y fundamentalmente por la abstención en la adopción de las medidas adecuadas.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación del dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar al Ayuntamiento de Fene la siguiente **recomendación**:

Que con urgencia se proceda a dar cumplimiento a las responsabilidades municipales relativas a la preservación de los derechos de los afectados por el funcionamiento del establecimiento objeto de la queja, y que en concreto se adopten las medidas legalmente previstas para los locales que precisan licencia de funcionamiento y funcionan sin ella, y, en el caso de tenerla posteriormente, se obligue al cumplimiento de las condiciones de la que tenga, excluyendo que, para el supuesto de autorizarse un sencillo bar, cuente con

música e incumpla el horario limitado que se prevé para esos establecimientos; y que en cualquier caso se comprueben y corrijan las transmisiones de ruidos a la vivienda, con el fin de preservar el derecho a la intimidad personal y familiar en el ámbito domiciliario de los afectados.

Respuesta al Ayuntamiento de Fene: recomendación aceptada.

8. Recomendación dirigida al Ayuntamiento de A Veiga el 9 de mayo de 2012 debido a los perjuicios y molestias ocasionados por un local (Q/2227/11)

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de D. J. L. D. L. debido a los perjuicios y molestias ocasionados por un local de ocio de A Veiga.

En su escrito, esencialmente, nos indica que en la parte baja del edificio está situado un café-bar, con entrada a nivel de calle y salida a terraza nivel inferior, por puerta trasera. Tiene el nombre de "Fonte Vella" y según consta en la documentación tiene permiso de apertura como café-bar. En su interior disponen de un equipo musical con altavoces colocados en el techo con un fuerte sonido que parece superar los límites permitidos. El local no disponen de ninguna clase de insonorización ni tampoco existe sonógrafo de control, perturbando la tranquilidad nocturna de los vecinos que viven en la parte superior. El horario de cierre vulnera la Orden de 16 de Junio de 2005, por la que se determinan los horarios de apertura y cierre de espectáculos y establecimientos públicos en la Comunidad Autónoma de Galicia, que autoriza la actividad hasta las 2.30. Se solicita que se realice la inspección correspondiente, que, según la Ley 7/1997, de protección contra la contaminación acústica, compete al Ayuntamiento.

Ante eso requerimos informe a ese Ayuntamiento, que en su momento respondió; de la información aportada se deducía que el Ayuntamiento confirmaba que el establecimiento es un sencillo café-bar, aunque ni tan siquiera se señala que tenga licencia para eso. Además, sólo se indica que el procedimiento, que se inició en agosto de 2011, es decir, hace bastante tiempo, sin embargo no tuvo ninguna resolución de fondo, puesto que lo único que se resolvió fue a investigar sobre la denuncia por ruidos y molestias que es objeto de la queja, y pedir la ayuda a diferentes administraciones. Sin embargo, al margen del resultado de estas ayudas, sobre todo en lo que se refiere a la realización de mediciones acústicas, cuestión que en cualquier caso es de competencia municipal, lo cierto es que una de las circunstancias que se denuncia y es objeto de queja es el funcionamiento del establecimiento como un pub, esto es, con música y con un horario más prolongado que el que corresponde a los sencillos bares, sin que el Ayuntamiento informe de esta concreta circunstancia, fácil de comprobar, de la que resultaría una infracción administrativa, y respecto de la que podría intervenir eficazmente de inmediato. El Ayuntamiento no aclaraba esta circunstancia, a pesar de que expresamente se requería tal cosa.

Por lo anterior de nuevo nos dirigimos al Ayuntamiento, que recientemente nos remitió su informe complementario, acompañado de un escrito de la titular del establecimiento en el que se compromete a cumplir con los horarios y los niveles de ruido transmitidos. No obstante, el interesado manifestó recientemente que tal cosa no es así, que en ocasiones se cierra tarde - sobre las 4 de la mañana - y que el local cuenta con música, como se había sido un pub. Además, el Ayuntamiento sigue sin aclarar que el local cuente con la preceptiva licencia de actividad, y sobre todo no aclara que el bar funcione como tal, esto es, sin música. A lo anterior se añade que no se aporta comprobación alguna respecto de los ruidos que se transmiten a la vivienda del afectado, por lo que la labor del Ayuntamiento resulta claramente insuficiente para entender por cumplida su competencia en relación con el motivo de la queja. Todo esto resulta de responsabilidad municipal, puesto que la competencia en la materia ven determinada desde hace tiempo, como por ejemplo, en el art. 25 de la LRBRL, que establece que *“el municipio ejercerá, en todo caso, competencias, en los términos de la legislación del Estado y de las comunidades autónomas, en las siguientes materias: f) protección del medio ambiente”*.

Las actividades de este tipo precisan la correspondiente licencia municipal, antes otorgada según el procedimiento del anterior RAMINP, y después según lo previsto en el Decreto 133/2008 en relación con el art. 4.3 de la Ley 7/1997, de protección contra la contaminación acústica, ahora derogada. A través de este instrumento de control preventivo y continuado se protege el interés público, haciendo compatibles la actividad, por una parte, y la evitación de las molestias desproporcionadas, por otra, otorgando las licencias solamente cuando eso sea posible en función de las circunstancias particulares del supuesto y con las medidas correctoras previstas para garantizar la ausencia de perjuicios. Pero con el otorgamiento de la licencia no termina la labor del ente local. La licencia abre una relación continuada en el curso de la cual la administración tendrá por función garantizar en todo momento el interés público, principalmente el de los vecinos inmediatos, lo que, según reiterada jurisprudencia, constituye una condición implícita de toda licencia municipal de funcionamiento. Una de las condiciones que deben cumplir los locales autorizados es el ajuste estricto al tipo de licencia que les fue concedida, de tal modo que sus actividades no sobrepasen de los parámetros manejados a la hora de conceder las respectivas licencias de funcionamiento.

Una de las condiciones de los locales de ocio autorizados es cumplir con el tipo de licencia concedida y por tanto que su actividad no contradiga la naturaleza de ella. A este respecto, los locales que cuentan con licencias para funcionar como simples bares, cafeterías o similares no pueden realizar su labor con música y con un horario amplio, entre otras muchas razones porque en el momento del ejercicio del control preventivo, es decir, en el procedimiento de la licencia, los promotores y las administraciones intervinientes no garantizaron la inocuidad de los locales en esas condiciones de uso, al preverse otras. Las exigencias ambientales para este tipo de locales son menos rigurosas, por lo que si posteriormente no ajustan su modo de funcionar a lo verdaderamente

habilitado, pueden causar importantes perjuicios, y, en cualquier caso, están incumpliendo las condiciones de la licencia municipal que poseen.

Los cafés, bares o similares son locales que no pueden incluir en su actividad equipos de música. Así se desprende de la diferenciación que realizan las variadas normas reguladoras de la materia, como pueden ser el catálogo de espectáculos públicos y actividades recreativas de la CAG (Decreto 292/2004), el Real decreto 2816/1982, del 27 de agosto, por el que se aprueba la Legislación general de policía de espectáculos públicos y actividades recreativas, o las diferentes órdenes de la Consellería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia que vienen regulando los horarios de apertura y cierre de los locales. El Decreto 292/2004 cita las salas de baile o fiestas, las discotecas, los pubs y los karaokes como establecimientos con ambientación musical, y, por el contrario, al mencionar las cafeterías, cafés o bares no señala que tengan esa característica, la ambientación musical, por lo que la diferencia resulta clara.

La persona que promueve la queja está demandando la preservación de unos intereses especialmente protegidos en la Constitución Española, que ampara los derechos a la intimidad personal y familiar (art. 18.1), a la inviolabilidad del domicilio (art. 18.2), a la protección de la salud (art. 43.1), y el derecho a disfrutar de un medio ambiente adecuado y a la protección y avance de la calidad de vida (art. 45.1 y 2). Como consecuencia de las citadas disposiciones constitucionales, los poderes públicos tienen la obligación principal de proteger los derechos mencionados, según lo establecido en el artículo 53 del Texto Fundamental. Es especialmente destacable que el perjuicio se está dando en la vivienda de los afectados, por lo que se puede ver afectado un derecho de los calificados como fundamentales en la Constitución (artículo 18.1 y 2) y en la Convención Europea de Derechos Humanos (art. 8), por lo que la labor de protección de la administración municipal debería haber sido aun más diligente.

De la información disponible parece deducirse que el Ayuntamiento de A Veiga no adoptó todas las medidas a su alcance para proteger los derechos constitucionales citados anteriormente, a cuyo objeto pueden estar siendo objeto de menoscabo. Así pues, el principio constitucional de eficacia en la labor de las administraciones públicas (art. 103.1 CE) no parece haberse aplicado con rigor en el tratamiento de este problema, a la vista de la insuficiencia de las actuaciones municipales y fundamentalmente por la abstención en la adopción de las medidas adecuadas.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar al Ayuntamiento de A Veiga la siguiente **recomendación**:

Que con urgencia se proceda a dar cumplimiento a las responsabilidades municipales relativas a la preservación de los derechos de los afectados por el funcionamiento del

establecimiento objeto de la queja, y que en concreto se aclare si cuenta con la necesaria licencia municipal, y, en caso positivo, se cumple con las condiciones de la que tenga, excluyendo que, para el supuesto de autorizarse un sencillo bar, cuente con música y cumpla el horario limitado que se prevé para esos establecimientos; y que en cualquier caso se comprueben y corrijan las transmisiones de ruidos a la vivienda, con el fin de preservar el derecho a la intimidad personal y familiar en el ámbito domiciliario de los afectados.

Respuesta del Ayuntamiento de A Veiga: recomendación aceptada.

9. Recomendación dirigida al Ayuntamiento de Moaña el 4 de junio de 2012 debido a las molestias y perjuicios ocasionados por un local (Q/717/12)

En esta institución, mediante escrito de queja, compareció solicitando nuestra intervención D^a M. T. E. C.

En su escrito, esencialmente, nos indica que en numerosas ocasiones llamaron a la policía local de Moaña, así como la guardia civil, pidiéndoles que acudieran al bar que se encuentra debajo de su casa para que bajase el volumen de la música (cervecería Ceres), pero nunca hacen caso. En ocasiones fueron, pero pudo comprobar como simplemente pasaban con el coche por la puerta del bar, sin entrar a llamarle la atención al dueño. Las veces que entraron la música volvió a sonar alta cuanto los agentes marcharon, por venganza. Está escribiendo a las 4 y media de la madrugada, porque están sin pegar ojo. Su madre trabaja mañana, el domingo, en el turno de mañana, por lo que en un par de horas tiene que estar en pie y aun no fue capaz de dormir. También hablaron en numerosas ocasiones con el alcalde de Moaña, y muy amablemente dijo que debían hacer quejas formales cubriendo los papeles que allí les facilitaron. Ya llevan unas 5 o 6 quejas, pero según parece no sirven para nada. Ya no saben qué hacer, no pueden dormir y el ruido es insoportable. Se puede distinguir fácilmente qué canción está sonando en cada momento y además se oyen muchos golpes y mucha vibración. Se dice que al bar le falta una columna por insonorizar y que es por ese motivo por lo que sienten tanto ruido, pero no puede demostrarlo. Ya mandó un escrito al ayuntamiento pidiéndoles información sobre la insonorización del bar y sobre el horario de apertura que tiene, pero nunca tuvo respuesta. Se trata de una situación muy difícil para ellos, así no se puede vivir, y en el ayuntamiento no les hacen caso.

Más recientemente el interesado indicó que siguen con el mismo problema y los ruidos no cesan hasta pasadas las cuatro de la madrugada, por lo que llaman continuamente a la policía municipal de Moaña, pero no hacen nada eficaz. Siguen acumulando quejas. Además, ahora el dueño del bar se dedica a cocinar en las aceras públicas y el ayuntamiento no toma medidas. No les importa que cocine en la terraza, aunque parece

peligroso, pero el ruido es insoportable. No pueden descansar y el ayuntamiento no toma medidas, señala.

Ante eso solicitamos información al Ayuntamiento de Moaña, que señaló que el jefe de la Policía Local informa que constan varias llamadas telefónicas en las que se denuncian ruidos, consistentes en música alta y voces, procedentes tanto del interior del local como de la terraza, la mayoría en las madrugadas de viernes y sábados. La actuación policial es comprobar y en caso de que se aprecie un ruido fuera de lo normal, “solicitar la colaboración del propietario del local, para de que baje el volumen de la música o que requiera a los clientes para que moderen las voces”. En los casos en los que la patrulla está ocupada se solicita la colaboración de la Guardia Civil. La policía no dispone de medios técnicos para medir la intensidad del ruido procedente del local. Cuando se sobrepasa el horario de cierre la actuación consiste en la correspondiente denuncia. De la documentación se deduce que se dio una denuncia y una sanción por el incumplimiento del horario, confirmando lo expresado en último término en el informe. El local cuenta con licencia de café-bar, según consta en la documentación, pero a pesar de eso funciona con música, como se expresó. También se comprobó que el titular del establecimiento cocina en la calle, como expresa un informe de la policía local, pero no se aclaran las actuaciones que siguieron a esta comprobación.

Al respecto de lo indicado cabe subrayar que las actividades precisan la correspondiente licencia municipal, antes otorgada según lo establecido en el anterior RAMINP o en el art. 4.3 de la Ley 7/1997, de protección contra la contaminación acústica, y en el Decreto 133/2008, del 12 de junio, por lo que se regula la evaluación de incidente ambiental, lo que ahora es la licencia de apertura. A través de este instrumento de control preventivo y continuado se protege el interés público, haciendo compatibles la actividad, por una parte, y la evitación de las molestias desproporcionadas, por otra, otorgando las licencias solamente cuando eso sea posible en función de las circunstancias particulares del supuesto y con las medidas correctoras previstas para garantizar la ausencia de perjuicios. Pero con el otorgamiento de la licencia no termina la labor del ente local. La licencia abre una relación continuada en el curso de la cual la administración local tendrá por función garantizar en todo momento el interés público, principalmente el de los vecinos inmediatos, lo que, según reiterada jurisprudencia, constituye una condición implícita de toda licencia municipal de funcionamiento. Una de las condiciones que deben cumplir los locales autorizados es el ajuste estricto al tipo de licencia que les fue concedida, de tal modo que sus actividades no sobrepasen de los parámetros manejados a la hora de conceder las respectivas licencias de funcionamiento.

Una de las condiciones de los locales de ocio autorizados es cumplir con el tipo de licencia concedida y por tanto que su actividad no contradiga la naturaleza de ella. A este respecto, los locales que cuentan con licencias para funcionar como simples bares, cafeterías o similares no pueden realizar su labor con música y con un horario amplio, entre otras muchas razones porque en el momento del ejercicio del control preventivo, es

decir, en el procedimiento de la licencia, los promotores y las administraciones intervinientes no garantizaron la inocuidad de los locales en esas condiciones de uso, al preverse otras. Las exigencias ambientales para este tipo de locales son menos rigurosas, por lo que si posteriormente no ajustan su modo de funcionar a lo verdaderamente habilitado, pueden causar importantes perjuicios, y, en cualquier caso, están incumpliendo las condiciones de la licencia municipal que poseen.

Los cafés, bares o similares son locales que no pueden incluir en su actividad equipos de música. Así se desprende de la diferenciación que realizan las variadas normas reguladoras de la materia, como pueden ser el Catálogo de espectáculos públicos y actividades recreativas de la CAG (Decreto 292/2004), el Real decreto 2816/1982, del 27 de agosto, por el que se aprueba la Legislación general de policía de espectáculos públicos y actividades recreativas, o las diferentes órdenes de la Consellería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia que vienen regulando los horarios de apertura y cierre de los locales. El Decreto 292/2004 cita las salas de baile o fiestas, las discotecas, los pubs y los karaokes como establecimientos con ambientación musical, y, por el contrario, al mencionar las cafeterías, cafés o bares no señala que tengan esa característica, la ambientación musical, por lo que la diferencia resulta clara. A pesar de lo expuesto, el establecimiento funciona con música, lo que, unido a la transmisión de ruido, hace pensar que en realidad funciona como un pub -o similar-.

A lo anterior se añade que el ente local no aporta mediciones por no contar con los medios precisos. Sin embargo, se deberían determinar los niveles de ruido transmitidos a la vivienda, como se reclama insistentemente, sin que la labor realizada -acudir y pedir que se baje el volumen, en su caso- resulte adecuada, puesto que esa muy leve actuación no hace que con posterioridad -aún en esa misma noche- se respete lo ordenado, puesto que la misma naturaleza de la actuación hace pensar a los responsables del local que no serán sancionados por lo que es una infracción. Debería darse una respuesta adecuada a las frecuentes llamadas de la afectada para que se compruebe la transmisión de ruidos, y debe hacerse en el preciso momento en que se produce la llamada.

Por lo que se refiere al último aspecto de la queja, el Ayuntamiento comprobó que el titular del establecimiento cocina en la calle, confirmando así lo denunciado por la reclamante, pero no se indican las actuaciones que se darán para corregir tal cosa, en el caso de proceder.

La ciudadana que promovió la queja está demandando la preservación de unos intereses especialmente protegidos en la Constitución Española, que ampara los derechos a la intimidad personal y familiar (art. 18.1), a la inviolabilidad del domicilio (art. 18.2), a la protección de la salud (art. 43.1), y el derecho a disfrutar de un medio ambiente adecuado y a la protección y avance de la calidad de vida (art. 45.1 y 2). Como consecuencia de las citadas disposiciones constitucionales, los poderes públicos tienen la

obligación principal de proteger los derechos mencionados, según lo establecido en el artículo 53 del Texto Fundamental.

En el supuesto que conocemos, de la información disponible parece deducirse que el Ayuntamiento de Moaña no adoptó todas las medidas a su alcance para proteger los derechos constitucionales citados anteriormente y que están siendo objeto de menoscabo, o por lo menos no aclara suficientemente esas actuaciones. Así pues, el principio constitucional de eficacia en la labor de las administraciones públicas (art. 103.1 CE) no parece haberse aplicado con rigor en el tratamiento de esta problemática, a la vista de la insuficiencia de las actuaciones municipales y fundamentalmente por la abstención en la adopción de las medidas adecuadas.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, del 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a ese Ayuntamiento de Moaña la siguiente **recomendación**:

Que con urgencia se corrija el funcionamiento irregular del establecimiento, que funciona con música a pesar de ser un sencillo bar, y en adelante se realicen las comprobaciones que se demanden por la reclamante o por cualquier otro afectado, de tal forma que se determine con precisión la posible comisión de infracciones.

Respuesta del Ayuntamiento de Moaña: recomendación aceptada.

10. Recomendación dirigida al Ayuntamiento de Pontevedra el 23 de octubre de 2012 debido a los perjuicios y molestias ocasionados por la actividad de un local (Q/2104/11)

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de D^a M^a J. F. A. debido a los perjuicios y molestias ocasionados por la actividad de un local de ocio de Pontevedra.

En su escrito, esencialmente, nos indica que viven en un edificio de seis viviendas en el centro histórico de Pontevedra. En el sótano del inmueble y sin más acceso o conexión con la calle que una estrecha escalera, se encuentra un disco-bar llamado actualmente CREME que, amparándose en una licencia antigua, ejerce su actividad 4 días a la semana incluso la hora de cierre (4.30-5.00 de la madrugada), con el volumen de la música tan alto que perturba constantemente el descanso de los vecinos, sobre todo los de la primera planta. Por otro lado, desde que funciona este local son crecientes las concentraciones más o menos numerosas de clientes que salen a beber a la calle, haciendo con mucho ruido y dejando tras de sí un desagradable rastro de suciedad (vasos, envases, vómitos, orines...) que genera gran malestar en la vecindad. Las reclamaciones en persona y por escrito ante el Ayuntamiento son frecuentes desde hace un año y las llamadas a la policía local también son habituales. Se tentó hacer alguna

medición, pero cuando la policía o los técnicos están en el edificio baja el volumen, subiendo muchos después. La policía dice que es un asunto del Ayuntamiento, y en este le dicen que no deje de llamar a la policía local.

Ante eso requerimos información al Ayuntamiento de Pontevedra, que en un primero tenérmelo indicó que había realizado una serie de actuaciones con el fin de mejorar la situación, como la comprobación de los horarios de cierre, llegando a denunciar determinados incumplimientos a la Consejería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia, y determinadas visitas de comprobación para determinar el nivel de ruidos transmitidos a las viviendas, aunque, tal y como había anticipado la interesada, el resultado fue negativo en ese concreto rato. El establecimiento cuenta con licencia de disco-bar, lo que no se corresponde con ninguna categoría del vigente Catálogo (Decreto 292/2004), por lo que quedaba pendiente a aclaración sobre la asimilación realizada polo Ayuntamiento.

Los aspectos más relevantes de la reclamación eran la música que se transmite a las viviendas debido a la actividad del local y las molestias provocadas polo consumo a las puertas del establecimiento. Respecto del primero aspecto, los ruidos provocados por la música y transmitidos a las viviendas, el hecho de que la casa sea antigua no podía servir de disculpa para que el nivel de aislamiento del establecimiento no sea el adecuado para garantizar la ausencia de molestias para los vecinos. Las mediciones debían realizarse cuando se precisen por recibirse las llamadas de denuncia, por lo que habían debido hacerse por la policía local y cuantas veces los vecinos indiquen que están a sufrir -en ese rato- las molestias ocasionadas por una infracción administrativa. En lo relativo a los ruidos y molestias ocasionados por la acumulación de personas a las puertas del local y consumiendo, tal cosa se encuentra prohibida por la normativa vigente y había debido evitarse.

Lo anterior lo trasladamos al Ayuntamiento con el fin de que se aclarasen sus actuaciones al respecto, que nos la remitió puntualmente; no obstante, una vez examinado su contenido se dedujo que no se daba cuenta de la adecuada atención al objeto de la queja, por lo que de nuevo nos dirigimos al Ayuntamiento para requerirle información complementaria. El informe municipal se recibió recientemente, aunque con un retraso muy considerable, incluso al punto de que fue preciso recordar al Ayuntamiento su deber legal de colaborar en las investigaciones de esta institución y advertirle de su posible declaración como hostil y entorpecedor de la labor de la institución. En la respuesta municipal se señala lo siguiente:

“En lo relativo a la realización de mediciones sonométricas en el momento de formularse las propias denuncias, se da la fecha del presente traslado al Servicio de Personal de este Ayuntamiento de la necesidad suscitada, el fin de ponerse en contacto con la Policía Local y transmitirle a sus mandos la conveniencia de que se formen Agentes en esta materia (contando con la buena disposición de los integrantes de este Cuerpo Policial), cuanto por

ser el Servicio encargado de la elaboración de los cursos de formación del personal municipal, o bien, si lo considera más oportuno se proceda a la contratación de un Técnico competente que desarrolle sus funciones en horario nocturno, confiando que dichas medidas tiendan a solventar las demandas de la ciudadanía (si bien en este supuesto concreto la propia denunciante afirmaba en los iniciales escritos que al llamar a la Policía y personarse los Agentes "bajaban la música").

En cuanto a la evitación de la congregación de personas a las puertas del local, y a la posibilidad de aplicar los artículos 41 y 42 de la Ordenanza de ruidos, cabe indicar que no se ha detectado que el local trabaje con la puerta abierta, por mayor abundamiento en algún parte de Policía Local se advierte la presencia de un portero en el local que retira los vasos de los clientes a la salida (portero que igual fue denunciado por ejercer la dicha actividad de seguridad personal, sin acreditación ninguna) ante la Subdelegación del Gobierno en Pontevedra, el artículo 42 se refiere a las conductas igual dentro del local de ocio, y no fuera del mismo, resulta más patente al ver que dichos artículos se encuadran en la propia Ordenanza en el apartado de "Actividades Dedicadas al Uso de Espectáculo Público o Actividad Recreativa", ya que la Ordenanza no recoge molestias de ruidos por actividades derivadas de personas o grupos de personas en la calle, básicamente por la dificultad que entrañaría con respecto a un grupo de personas identificar e individualizar al causante del ruido o sujeto emisor, hecho que resulta imprescindible en un expediente sancionador dado que la responsabilidad (lo incluso que en el derecho penal) es individual y no colectiva. Hacer notar que el espacio que habitualmente ocupa la gente en la salida del local aun siendo de acceso público es de titularidad personal al dar lugar a una zona porticada.

Con respecto a la equiparación de la antigua licencia de disco-bar, de acuerdo con los nuevos epígrafes del catálogo de espectáculos públicos Decreto 292/2004, mantenida conversación con el Ingeniero Municipal ese funcionario afirma que va a emitir un informe en el que vistas las características del local clasificará con el epígrafe 2.6.4 Pubs, resultando que tal informe se incorporará en la Resolución administrativa de la cual se dará traslado al titular del local, así como a la Consejería de Presidencia para los oportunos efectos."

El Ayuntamiento aporta el escrito enviado al servicio de personal.

Una vez evaluado el contenido de la última respuesta del Ayuntamiento se deduce que, aunque por parte de éste se muestra disposición para poder realizar las mediciones que se precisen ante las llamadas de los reclamantes, lo cierto es que siguen sin hacerse, a pesar del tiempo transcurrido desde las denuncias y también desde la queja. Poder reclamar las comprobaciones que se precisen, que éstas se hagan cuantas veces se reclamen, y que se hagan correctamente -con la necesaria discreción que permita asegurar que determinen si lo que se denuncia responde o no a la realidad, sin que los promotores puedan bajar la música por aperecerse del operativo- resulta el elemento

fundamental para conocer si se garantizan los derechos fundamentales que pueden estar siendo objeto de menoscabo, de acuerdo con lo aportado en la queja. La transmisión debe poder comprobarse de forma eficaz y en su caso corregirse, y eso con el fin de garantizar derechos de carácter fundamental, como el derecho a la intimidad personal y familiar en el ámbito domiciliario (art. 18.1 y 2 CE), y otros derechos constitucionales de diferente orden (arts. 43 y 45 CE). Además, tal necesidad se deduce de la naturaleza de la licencia del local -de funcionamiento-, lo que obliga al ayuntamiento a hacer una vigilancia continuada de él.

En lo relativo a los ruidos y molestias ocasionados por la acumulación de personas a las puertas del local a altas horas de la madrugada, ya transmitimos al ente local que parece evidente que tal circunstancia debe impedirse para garantizar los derechos de los afectados citados, en caso alguno derechos de carácter fundamental. Al respecto el Ayuntamiento señala ahora que el art. 42 de la ordenanza de Pontevedra no resulta aplicable por referirse a las actividades, de acuerdo con la sistemática de la ordenanza. No obstante, el denunciado por el reclamante tiene relación directa con la actividad; en la queja se dice que numerosos clientes salen a beber a la calle, haciendo mucho ruido y dejando un desagradable rastro de suciedad (vasos, envases, vómitos, orines...) que genera gran malestar en la vecindad.

Además, ese artículo de la ordenanza coincide en todo con el art. 26 de la ordenanza-tipo -que los ayuntamientos tenían que asimilar-, que se encontraba en la sección dedicada al ruido para actividades varias, no comerciales, sino como las que se dan por personas o grupos en la vía pública, en zonas concurridas o en el interior de los edificios, lo que resulta perfectamente lógico, por resultar complementario de lo ya regulado en relación con los establecimientos.

En cualquier caso, aunque no se había compartido el anterior criterio, dado que se trata de la protección de un derecho fundamental -de aplicación directa- cuyas implicaciones resultan de obligado cumplimiento, sin precisar para eso de desarrollo legal ninguno, es necesario que se ampare el interés que se reclama por parte de los afectados desde hace tiempo y se impida el ruido generado a las puertas del local; el cumplimiento de las previsiones que citamos resulta imprescindible para garantizar los derechos constitucionales antes aludidos, siendo esta labor de la administración municipal.

Además, tal y como mencionamos, la lógica de las licencias de funcionamiento con que deben contar este tipo de establecimientos, que con sus proyectos y medidas correctoras pretenden la insonorización interior de los mismos, hace que no sea de recibo permitir el funcionamiento exterior de estos, salvo en el caso de terrazas autorizadas y en las condiciones también autorizadas, que siempre deben garantizar los derechos de los potenciales afectados mediante limitaciones de ruido y horario. Por lo tanto, debemos insistir en que debe evitarse ese comportamiento y los graves efectos perjudiciales que tiene para los afectados.

La abstención tratada supone una desatención de las funciones municipales contempladas en el art. 25 de la LRBL (Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases del régimen local), que establece que “el municipio ejercerá, en todo caso, competencias, en los términos de la legislación del estado y de las comunidades autónomas, en las siguientes materias: f) protección del medio ambiente”. Esa desatención puede dar lugar a la responsabilidad municipal, como reiteradamente viene determinando la jurisprudencia. La ciudadana que promovió la queja está demandando la preservación de unos intereses especialmente protegidos en la Constitución Española, que ampara los derechos a la intimidad personal y familiar (art. 18.1), a la inviolabilidad del domicilio (art. 18.2), a la protección de la salud (art. 43.1), y el derecho a disfrutar de un medio ambiente adecuado y a la protección y avance de la calidad de vida (art. 45.1 y 2). Como consecuencia de las citadas disposiciones constitucionales, los poderes públicos tienen la obligación principal de proteger los derechos mencionados, según lo establecido en el artículo 53 del Texto Fundamental.

En el supuesto que conocemos, de la información disponible parece deducirse que el Ayuntamiento de Pontevedra no adoptó todas las medidas a su alcance para proteger los derechos constitucionales citados anteriormente y que están siendo objeto de menoscabo. Así pues, el principio constitucional de eficacia en la labor de las administraciones públicas (art. 103.1 CE) no parece haberse aplicado con rigor en el tratamiento de esta problemática, a la vista de la insuficiencia de las actuaciones municipales y fundamentalmente por la abstención en la adopción de las medidas adecuadas.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a ese Ayuntamiento de Pontevedra la siguiente **recomendación**:

Que con urgencia se realicen las comprobaciones que se demanden sobre la transmisión de ruidos a las viviendas, que se hagan cuando tal cosa se denuncie por los afectados, es decir, en el preciso momento en que el local está perjudicándoles con niveles inadecuados de ruidos, cometiendo una infracción administrativa, y que se den con la discreción que permita la comprobación real de lo que se denuncia.

Y que también con urgencia se evite el consumo de los clientes a las puertas del establecimiento, o en general las molestias provocadas por la concentración de personas perturbando al vecindario con ruidos evitables, tal y como se prevé en la ordenanza municipal.

Respuesta del Ayuntamiento de Pontevedra: respuesta definitiva pendiente de aclarar la efectividad de la recomendación, a pesar del mucho tiempo transcurrido desde la formulación de la recomendación.

11. Recomendación dirigida al Ayuntamiento de Catoira el 8 de noviembre de 2012 debido a los perjuicios ocasionados polo funcionamento de un local (Q/2046/12).

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de D^a M.M.M. G. debido a los perjuicios ocasionados polo funcionamento de un local de Catoira.

En su escrito, esencialmente, nos indica que había promovido la queja C.6.Q/505/12 debido a los ruidos de un local de ocio de Catoira. Conocemos que se había ordenado el cese de la actividad, pero esa orden fue reiteradamente incumplida. Se procedió al precintado del local en el que se viene desarrollando la actividad destinada al café-bar denominado SAONA, por el reiterado incumplimiento de la orden de cese y clausura de la actividad dictada el 11 de junio. Sin embargo, recientemente la interesada señaló que volvieron a abrir la cafetería, incluida la terraza situada en el patio interior del edificio, lo que considera que no es legal. El patio está igual: televisión, música, ruidos de aparatos de aire, olores y humos ... con total impunidad. Sigue con denuncias por ruidos, amenazas e insultos. No ve cómo defender su hogar. No entiende cómo en un patio interior se otorga licencia incluso las dos y media de la madrugada, que luego son las tres todos los días. A las diez el patio está vacío, pero con la televisión muy alta. Denunció la situación en el ayuntamiento el 5 de agosto. Se levanta a las 5:30 de la madrugada sin descansar. El 14 de agosto señaló que ayer a la una y media de la madrugada apagaron *el aparato que hace vibrar la pared de su habitación y a las nueve de la mañana la despertó otra vez ... la noche del domingo al lunes fue a trabajar con tres horas, era tanto el cansancio que al llegar a casa se durmió*. Es un patio que da a los dormitorios y no hay ruido ambiental como en una ciudad.

Ante eso solicitamos información a ese ayuntamiento sobre la comprobación de las circunstancias mencionadas; sobre la ejecución de la medida anunciada; sobre la situación actual del establecimiento; sobre la autorización de una terraza en un patio, como señala la reclamante; sobre la comprobación de los ruidos en la casa y preservación del derecho fundamental garantizado en el art. 18. 1 y 2 de la CE; sobre la presencia de música, a pesar de ser un sencillo café; y sobre las demás circunstancias que se consideren relevantes para la completa valoración del objeto de la queja. El ente local ya nos remitió su informe y en él se señala lo siguiente:

“En relación con su escrito de fecha 22 de los corrientes, registro de entrada del día 27, referido a la queja presentada por D. M. M. G., vecina de este ayuntamiento, con domicilio en C.6. Q/2046/12, le comunico lo siguiente:

1º.- Como usted, sin duda alguna, conoce, la concesión de licencia es una actividad reglada para la administración, que debe limitarse a comprobar que el solicitante cumple

con los requisitos legales exigidos para obtenerla, sin que sea posible ningún tipo de discrecionalidad o discriminación a la hora de dictar la resolución correspondiente.

En el caso que nos ocupa, la apertura del Café-Bar SAONA, y después de una tramitación larga y no exenta de incidentes, durante la cual esta Alcaldía acordó medidas tan drásticas como la clausura y cierre de la actividad y el precintado del local por carecer de la licencia municipal aunque había estado en fase de tramitación, la Junta de Gobierno Local, después de que por los servicios técnicos y jurídicos se hubiera acreditado el derecho a la obtención de licencia, acordó, en sesión celebrada el día 3 del actual mes, su concesión, a petición de D. M. D. R. L., y para abrir al público un establecimiento dedicado a Café-Bar, en el local sito en la Avda. del Puente, 31, B.

2º.- Aunque la concesión de una licencia no es un acto discrecional, sí puede someterse a condiciones que resulten necesarias para garantizar que la actividad que ampara no cause problemas derivados de su desarrollo, y por esto, en el acuerdo de concesión del que se acompaña copia, se imponen condiciones de funcionamiento al establecimiento de extrema rigurosidad, desde luego mucho más exigentes que las que se adoptaron para locales del mismo tipo en este municipio.

3º.- A pesar de esto, una cosa es el derecho y otra bien distinta su ejercicio, que puede, en ocasiones, vulnerar las condiciones impuestas para otorgarlo, procediéndose, en estos casos, a actuar en consecuencia siempre que aparezca acreditada fehacientemente la infracción. A cuyo objeto, la falta de medios de este ayuntamiento para controlar determinadas situaciones hace casi imposible que se puedan tomar decisiones administrativas siguiendo el procedimiento establecido para lo eres, pues no debemos olvidar que el Ayuntamiento de Catoira carece de policía local, así como de medios técnicos para comprobar la contaminación acústica, lo que hace muy difícil iniciar y rematar expedientes sancionadores con garantías de legalidad.

Para paliar este déficit, que no es transitorio si no estructural, esta Alcaldía remitió al Sr. capitán de la Guardia Civil de la Comandancia de Vilagarcía un escrito adjuntando copia del acuerdo de concesión de licencia y sus condiciones (se acompaña copia del escrito), y la mayores entiende que también la Xunta de Galicia, a través de la policía autonómica y de los recursos personales y materiales dedicados a la protección del medio ambiente, tienen el deber de colaborar y cooperar con los municipios en casos como lo que nos ocupa.

4º- Ahora bien, sin ánimo de polemizar o contradecir a la denunciante a la que se le reconoce todo su derecho al descanso, pero con la responsabilidad de aclarar ciertos extremos que parecen confusos en su escrito, sin duda motivados por la información que se recibió en esa Institución, conviene precisar lo siguiente:

a) La denunciante no vive en el mismo edificio en el que está ubicado el establecimiento dedicado a Café-Bar, ni tan siquiera en una vivienda adosada al mismo. Su casa está aislada, por lo que afirmaciones contenidas en sus escritos como: "Aparato de extracción del aire. No es en sí el ruido molesto, es la vibración que produce en la vivienda", no parece creíble, porque difícilmente puede producir vibraciones un equipo de renovación de aire, de los que estamos cansados y acostumbrados a ver todos los días en los calles, en una edificación aislada, por muy mala que sea la construcción de esta última.

Por el contrario, en otro escrito afirma: "Añado el aparato de extracción de él aire, pues desde la perspectiva de mis dormitorios el ruido es demasiado molesto, para ponerles un ejemplo el domingo lo pusieron a funcionar a las 9.30 de la mañana y nos despertó".

En qué quedamos, ¿es o no molesto? ¿Tanto como para despertar a alguien a las 9.30 de la mañana? ¿Cómo es posible si el establecimiento no abre hasta las 10.00 horas y el aparato está orientado al Norte, en paralelo y no en oblicuo o perpendicular a su casa? ¿No será más molesto el ruido procedente del tráfico intenso de la carretera PO-548 a la que da frente a la vivienda que, no nos olvidemos, es la carretera general de Vilagarcía a Santiago de titularidad autonómica?

b) No existe ningún patio interior con terraza. El edificio donde está ubicado el establecimiento también es aislado, no existe patio de manzana, si no una extensión vacía por la parte posterior de más de 50 metros sin edificaciones. Así que no hay terraza en un patio interior, si no simplemente una terraza posterior cubierta que, como queda dicho, no da frente a la casa de la denunciante, si no a fincas y terrenos sin edificar.

c) ES posible que la denunciante tenga un grado de hipersensibilidad a cualquier ruido que es comprensible, pero imposible de resolver. No se entendería, si no, que en otro de sus escritos asegure: "Por él día la televisión y los clientes hablando hasta las doce; luego si alguien quiere salir a fumar, abre puerta (ruido), habla (ruido), vuelve a la cafetería (ruido)..."

Creo que sobran comentarios. Precisamente la exigencia de que las puertas y ventanas estén cerradas a partir de las diez de la noche es para evitar que las conversaciones, risas, etc.. del interior molesten a la denunciante, pero si salir a fumar, hablar, o abrir o cerrar la puerta causan molestias, no parece que esta Alcaldía pueda evitar algo tan habitual y normal.

d) No quiero acabar sin añadir, por último, que en un radio de 50 metros a la edificación donde está ubicado el establecimiento, existen por lo menos unas veinte viviendas habitadas, alguna tan cerca de la edificación como la de la denunciante, y nadie, hasta el momento, ha presentado en el ayuntamiento ninguna denuncia por la actividad del Café-Bar."

Al respecto la interesada señala, entre otras cosas, que escribió al ayuntamiento para indicar que durante un tiempo la situación mejoró, pero fue momentáneo. De nuevo de noche se siente el aparato de aire, escuchan a la gente que se encuentra en el patio - escuchan perfectamente las conversaciones-, y oyen el ruido procedente del local, por lo que no pueden descansar; tienen que esperar a que cierre. Ese patio funciona hasta muy tarde -no cierra a las 23 o 00, como reclaman- y no es adecuado para el fin para el cual se usa. A veces no hay nadie en el patio, pero la puerta se encuentra abierta, con lo que molestan mucho; se reclaman puertas cerradas e insonorizadas, pero las del patio están abiertas, a pesar de encontrarse en la zona de los dormitorios. Añade que ante sus reclamaciones en el ayuntamiento el arquitecto le dice que el patio es “privado” y que por tanto pueden hacer lo que quieran, y que el problema es que puede tener mal construida su casa. El tejado que tienen en la terraza sólo tiene salida abierta hacia sus dormitorios y amplifica tanto el sonido que se escuchan perfectamente las conversaciones, lo que molesta especialmente en las noches. Reitera que los aparatos de aire hacen vibrar la casa; desconectaron uno, pero sigue el que más ruido hace. Siguen los problemas de volumen de la TV en el patio; conversaciones de los clientes con grito; puertas y ventanas abiertas hacia el patio, por lo que se suman los ruidos del interior; y el aparato de aire. Cuando no hay clientes suben el volumen y conectan el aire a toda potencia, durante la semana hasta las 2.00, y los fines de semana como mínimo incluso las 3.00. Resalta que no puede más; que se encuentra moralmente destrozada y físicamente no puede más. A su hijo mayor le alquiló una habitación para que pueda estudiar y el pequeño se encuentra mal. Aporta una serie de grabaciones y fotos que ilustran parte de lo que señala.

Una vez examinado lo indicado por el ente local y por la interesada se deduce que, en lo que se refiere al informe municipal, con respecto a las circunstancias conocidas en la anterior queja se añade ahora que ya se concedió la licencia demandada por el local. No obstante, respecto de las circunstancias específicamente denunciadas por la afectada tanto en la anterior queja como en la actual no se señala nada, con la alegación de que el ayuntamiento no tiene medios. El ayuntamiento no aporta comprobación ni tan siquiera de las circunstancias que no precisan medios técnicos, como las referidas al uso irregular de la terraza - se usa de noche, en contra del previsto en la licencia- o el funcionamiento con las puertas abiertas - se denuncia que permanecen abiertas en las noches-. Además se manifiestan una serie de dudas respecto de la coherencia de la reclamación de la interesada, lo que resulta claramente inadecuado, puesto que lo que reclama del ayuntamiento es la comprobación de los graves perjuicios sufridos, cosa que no se hace. Resulta claramente inadecuado que el ayuntamiento concluya que la interesada puede tener “hipersensibilidad” al ruido y al tiempo no aporte nada respecto de su responsabilidad legal para determinar lo que sucede.

Por lo que se refiere a la terraza posterior -así llamada en la licencia-, lo relevante a los efectos tratados no es si se encuentra en un patio interior o en un espacio personal o de dominio público, sino si genera perjuicios por la inmisión de ruidos no permitidos en la

vivienda de las personas afectadas. A la vista de lo aportado -entre otras cosas, una foto muy esclarecedora-, parece evidente que las molestias desproporcionadas que se denuncian resultan perfectamente posibles debido a la cercanía de las fuentes de ruido a la casa y a sus ventanas, a la configuración -terrazza cubierta adosada al edificio del bar-, funcionamiento de noche y con las puertas abiertas, etc. En lo relativo a los extractores, debe subrayarse que estos son potencialmente muy molestos.

Respecto de la licencia es de subrayar que la posición municipal también resulta inadecuada. El hecho de que se hubiera concedido no significa, ni mucho menos, que se descarten las circunstancias denunciadas, bien por incumplimiento de sus condiciones, a las que se refiere el propio ayuntamiento, por insuficiencia de estas, o por cualquier otra circunstancia. A través de la licencia se ejerce un control preventivo y continuado con el fin de proteger el interés público, haciendo compatibles la actividad, por una parte, y la evitación de las molestias desproporcionadas, por otra, otorgando las licencias solamente cuando eso sea posible en función de las circunstancias particulares del supuesto y con las medidas correctoras previstas para garantizar la ausencia de perjuicios. Pero con el otorgamiento de la licencia no termina la labor del ente local. La licencia abre una relación continuada en el curso de la cual la administración local tendrá por función garantizar en todo momento el interés público, principalmente el de los vecinos inmediatos, lo que, según reiterada jurisprudencia, constituye una condición implícita de toda licencia municipal de funcionamiento.

La interesada reclama que se compruebe adecuadamente la transmisión de ruidos y que, después de tal labor, se corrijan, pero el ente local señala que no puede hacer tal cosa por falta de medios. Eso sucede a pesar de que la comprobación resulta obligada como derivación de las competencias propias del Ayuntamiento y de la propia de la licencia concedida, de funcionamiento.

Lo anterior supone una desatención de las funciones municipales contempladas en el art. 25 de la LRBL (Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases del régimen local), que establece que “el municipio ejercerá, en todo caso, competencias, en los términos de la legislación del estado y de las comunidades autónomas, en las siguientes materias: f) protección del medio ambiente”. Esa desatención puede dar lugar a la responsabilidad municipal, como reiteradamente viene determinando la jurisprudencia al juzgar supuestos muy similares, en especial si tenemos en cuenta que afecta a derechos fundamentales.

La ciudadana que promovió la queja está demandando la preservación de unos intereses especialmente protegidos en la Constitución Española, que ampara los derechos a la intimidad personal y familiar (art. 18.1), a la inviolabilidad del domicilio (art. 18.2), a la protección de la salud (art. 43.1), y el derecho a disfrutar de un medio ambiente adecuado y a la protección y avance de la calidad de vida (art. 45.1 y 2). Como consecuencia de las citadas disposiciones constitucionales, los poderes públicos tienen la

obligación principal de proteger los derechos mencionados, según lo establecido en el artículo 53 del Texto Fundamental.

En el supuesto que conocemos, de la información disponible parece deducirse que el Ayuntamiento de Catoira no adoptó las medidas precisas para proteger los derechos constitucionales citados anteriormente y que están siendo objeto de menoscabo. Así pues, el principio constitucional de eficacia en la labor de las administraciones públicas (art. 103.1 CE) no parece haberse aplicado con rigor en el tratamiento de esta problemática, a la vista de la insuficiencia de las actuaciones municipales y fundamentalmente por la abstención en la adopción de las medidas adecuadas.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, del 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a ese Ayuntamiento de Catoira la siguiente **recomendación**:

Que con urgencia se proceda a realizar las preceptivas comprobaciones relativas a los aspectos denunciados, que resultan obligadas para el Ayuntamiento, y que una vez realizadas, también con urgencia se adopten las medidas que se deduzcan, de tal forma que se garantice que no se produzcan inmisiones de ruido en la vivienda de la interesada.

Respuesta del Ayuntamiento de Catoira: recomendación rechazada.

Por petición expresa del alcalde, se hace mención literal de sus respuestas:

1ª respuesta:

“Aun negativamente sorprendido, tanto por la forma como por el contenido, de su escrito de fecha 7 del actual mes de noviembre, registro de entrada del día 16 del incluso mes, relativo al expediente C.6.Q/2046/12, iniciado la instancia de D.M. M. M. G., como motivo de sus quejas por el funcionamiento de un local en este municipio, me veo en la necesidad de hacerle las siguientes precisiones:

1ª.- Que un Alcalde de un municipio pequeño, que conoce a todas las personas que viven en él emita una opinión sobre una de las probables causas de las quejas, como es una "posible" hipersensibilidad a los ruidos de la denunciante, no sólo es adecuado, si no oportuno y pertinente para esclarecer los hechos, pues se trata de una percepción de la primera autoridad del Ayuntamiento, subjetiva y no profesional, sí, pero cercana y conocedora de lo que está sucediendo. Lo que sería inadecuado es que no se hubiera emitido juicio alguno sobre el tema pecando de omisión, porque además, ser más sensible a los ruidos que el resto de las personas, no es ninguna enfermedad ni constituye delito alguno, pero puede ser un indicativo del grado de exigencia que una persona tiene en relación con el funcionamiento de un local destinado a Café-Bar.

Por otra parte, y como ya quedó reseñado en mi anterior escrito, el contenido de algunos de los de la denunciante, fían esta percepción personal, cuando afirma, ahora sí y luego no, que el aparato de extracción de aire no es molesto en el ruido, pero produce vibraciones en una vivienda que ni tan siquiera está adosada al edificio donde se encuentra el local denunciado, o que salir a fumar molesta porque abrir y cerrar una puerta provoca ruido suficiente como para inquietarla. Por lo tanto, la opinión de esta Alcaldía podrá ser acertada o no, pero jamás inadecuada, a no ser que esa Institución no desea conocer la realidad de lo que está sucediendo.

2ª.- Por el contrario, sí que resultan totalmente inadecuadas las veladas críticas a la actuación municipal. Esa Institución tiene que regirse por los principios de equidad, objetividad e imparcialidad, pero no parece que imperen en el caso que nos ocupa. En primer lugar, porque la terraza posterior lo es no porque se le "llame así en la licencia, sino porque esa es la realidad física de lo construido, realidad que quiso alterar la denunciante hablando de un "patio interior", lo que, desde luego, no demuestra buena fe por su parte. Y como las cosas están para ser comprobadas, no entiendo como la estas altura esa Institución no lo hubiera hecho, para convencerse de que, estando las dos edificaciones aisladas, no es posible que un extractor de aire, por mucho que sea "potencialmente molesto" es imposible que cause vibraciones en una vivienda no adosada, o que las molestias desproporcionadas que se denuncian no resultan tan "perfectamente posibles" si se trata de conversaciones abrir o cerrar la puerta para salir a fumar.

3ª.- Tampoco es cierto que este Ayuntamiento se desentienda del problema una vez concedida la licencia por carecer de medios para comprobar que se cumplen las condiciones de su otorgamiento. Como quedó demostrado, se comunicó a la Guardia Civil de Vilagarcía de Arousa el acuerdo adoptado, con toda la información necesaria para que, si son requeridos por la denunciante, puedan levantar acta de inspección o denuncia donde se demuestre la vulneración de las condiciones de la licencia, lo que permitiría a esta Alcaldía iniciar un expediente sancionador, pero nos encontramos con que, hasta el momento, ninguna de estas actuaciones se ha remitido a la administración municipal, a pesar de que la denunciante fue informada del procedimiento a seguir. Esa Institución tiene que saber, por ser un principio fundamental de nuestro Estado de Derecho, que la carga de la prueba recae en quien afirma, denuncia o alega algo, y que no se puede sancionar a nadie sin demostrar la infracción cometida, porque la presunción de inocencia lo impide.

4ª.- Para conceder la licencia, después de tener el local clausurado y precintado, la solicitante tuvo que presentar hasta tres informes de una empresa especializada y homologada, que demostraron que el local reunía las condiciones que normativamente se exigen para este tipo de actividades, sobre todo en lo que se refiere al cumplimiento de la legislación sobre ruido y contaminación acústica. Pues bien, las mediciones se realizaron en la terraza posterior, con el aparato de extracción de aire funcionando, y

simulando el ruido de fondo que provoca la actividad (televisión, electrodomésticos, clientes, etc.), y el resultado de las tres últimas fueron de 41 dBA, inferiores a los 55 dBA para horario diurno, y a los 45 dBA del horario nocturno. Resulta evidente que si estas son las mediciones efectuadas en las condiciones descritas, dentro de la vivienda de la denunciante, que se encuentra a varios metros, la contaminación acústica tiene que ser bastante inferior, por el aislamiento la mayores que suponen la existencia de muros, paredes, ventanas y demás. Si el resultado no hubiera sido inferior, si no superior, daría mucho que pensar, pero, en todo caso, la denunciante pode demostrarlo haciendo las mediciones que considere oportunas, y en los días y horarios que estime conveniente.

5º No es cierto, tampoco, que este Ayuntamiento desatienda las funciones contempladas en el artículo 25 de la Ley 7/85, de 2 de abril. Como bien transcribe usted en su escrito, lo que en él se establece es que "El Municipio ejercerá, en todo caso, competencias, en los términos de la legislación del Estado y de las Comunidades Autónomas ", así que le corresponde al Estado y a las Comunidades Autónomas desarrollar, mediante normas jurídicas, este precepto, y concretar los límites, mínimos y máximos, de las competencias que se atribuyen en este artículo a los municipios. Desgraciadamente, no conozco ninguna norma que transfiera medios, materiales y personales, a los Ayuntamientos, para ejercer las competencias sobre protección de medio ambiente, requisito imprescindible para que la administración municipal pueda asumirlas, de conformidad con lo dispuesto en el apartado 3 de dicho artículo 25, en concordancia con lo establecido en el apartado 1, del artículo 27 del mismo texto legal que, literalmente, dice: "1. La Administración del Estado, de las Comunidades Autónomas y otras entidades locales podrán delegar en los Municipios el ejercicio de competencias en materias que afecten a sus intereses propios, siempre que con ello se mejore la eficacia de la gestión pública y se alcance una mayor participación ciudadana. La disposición o el acuerdo de delegación debe determinar el alcance, contenido, condiciones y duración de ésta, así como el control que se reserve la Administración delegante y los medios personales, materiales y económicos que esta transfiera"

Por lo demás, los deberes en cuanto a prestación de servicios por parte de los Ayuntamientos vienen recogidas en el artículo 26 de la Ley 7/85, y para el caso del nuestro, que no llega a 5.000 habitantes, rige el apartado la), que no establece obliga alguna en temas medioambientales, excepto las referentes a la limpieza viaria, la recogida de basura y el alcantarillado.

6ª.- Negamos, rotundamente, que el Ayuntamiento no había adoptado las medidas precisas para proteger los derechos constitucionales de la denunciante, y resulta de una gravedad extraordinaria que esa Institución realice, sin prueba alguna, tal aseveración, así como la de que dichos derechos "están siendo objeto de menoscabo". Tal afirmación, luego del actuado es, cuando menos, precipitada e injusta con esta administración municipal, y no sustentada en argumentos sólidos ni pruebas contrastadas que la justifiquen. Parece que esa Institución pretende que los miembros de la Corporación o los

empleados del Ayuntamiento hagan guardia, de día y de noche, delante del local denunciado, para comprobar si lo que afirma la denunciante es cierto, como si habían ido detectives o agentes de la autoridad, pero no el sonido, así que esa función le corresponde, como queda dicho, a la Guardia Civil, garantiza el orden público, y que tiene competencias en nuestro municipio, o a la Policía Autonómica, que sí ejerce las suyas también sobre cuestiones medioambientales. La denunciante puede, -ya lo hizo en otras ocasiones- , requerir la presencia de unos o de otros, para acreditar, mediante el levantamiento de las actas oportunas, la certeza de los hechos que provocan sus denuncias, pero conociendo como conoce esa Institución que este Ayuntamiento carece de Policía Local, no procede que se inste a Concejales o empleados públicos a realizar tareas que corresponden a los agentes de la autoridad.

7ª.- Por último, y por tanto todas las partes tienen el derecho de dar la versión de los hechos, adjunto copia del escrito presentado en su momento por D. M. O. L., propietaria del local donde se desarrolla la actividad denunciada, en el que se queja de la actitud de la denunciante desde hace años, que provoca que sus inquilinos renuncien al arrendamiento, y que a esta Alcaldía le da argumentos para creer que también existe un componente de enfrentamiento personal en el asunto que nos ocupa.”

2º respuesta:

En relación con el escrito que me dirige con fecha del día 9 del actual mes, registro de entrada del día 14, referente al expte. C.6 Q/2046/12, me veo en el deber de hacerle las siguientes puntualizaciones:

1ª.- Resulta tremendamente difícil debatir jurídicamente con quien, desde antes del inicio del debate, ya tiene una opinión preconcebida de los hechos y ha llegado a una conclusión que no parece que vaya a mudar, por muchos argumentos que se le hagan llegar. Posiblemente la dificultad estriba, también, en que no es fácil conocer el funcionamiento de la administración local, sobre todo la de los pequeños municipios, y parece claro que usted y sus asesores no dominan una materia tan apasionante como compleja.

2ª.- La demostración de lo que afirmo resulta de una claridad meridiana cuando se confunde, en la interpretación de la Ley 7/1985, reguladora de las Bases de Régimen Local, la atribución de competencias a los municipios, -garantía legal de que los ayuntamientos tienen derecho a gestionar actividades y servicios públicos que contribuyan a satisfacer las necesidades y aspiraciones de sus vecinos- , con el deber de la prestación de servicios habida cuenta su población, distinción que el legislador quiso dejar bien clara en el artículo 26 del texto legal, cumpliéndose el axioma jurídico de que "donde la ley distingue, se debe distinguir".

Tanto es así, es decir, que los ayuntamientos sólo están obligados a prestar los servicios contemplados en el artículo 26, y que ejercerán las demás competencias sólo si se les transfieren los medios y recursos necesarios para tal fin, que todos los estudiosos de la administración local así lo han entendido, e incluso el legislador va a redundar en ello, por si fuera necesario, en la inmediata modificación de la Ley 7/1985, que, por lo que usted expone, parece desconocer.

En efecto, en el proyecto de ley para la Racionalización y Sostenibilidad de la Administración Local, que posiblemente sea aprobado por el Recomendación Ministros en la junta de este viernes, modificara el artículo 25 en el sentido de que su apartado 3) tendrá el siguiente tenor literal:

"3. Las competencias municipales en las materias enunciadas en este artículo se determinarán por Ley, debiendo evaluar la conveniencia de la implantación de servicios locales, conforme a los principios de descentralización, equilibrio y sostenibilidad financiera."

No termina ahí el artículo, que en su apartado 4), dice:

"4. La Ley a que se refiere el apartado anterior deberá ir acompañada de una memoria económica que refleje el impacto sobre los recursos financieros de las Administraciones públicas afectadas y el cumplimiento de los principios de sostenibilidad financiera y eficiencia del servicio o la actividad. La ley debe prever la dotación de los recursos necesarios para asegurar la suficiencia financiera de las entidades locales, sin que ello pueda conllevar, en ningún caso, un mayor gasto de las Administraciones públicas."

Es decir, que el legislador no hace más que aclarar, redundar y puntualizar lo que todos los conocedores de la administración local saben: que sin recursos no hay competencias, o más bien, no existe obligación legal de ejercitarlas, porque es materialmente imposible.

3ª.- No es cierto que el ayuntamiento de Catoira se desentendiera de sus deberes de comprobación de que se cumplen las condiciones contenidas en la licencia otorgada. Tal afirmación es gravísima, y no se corresponde con lo demostrado en el expediente a través de la documentación remitida a esa institución, donde consta el escrito que esta Alcaldía dirigió el día 22 de agosto del pasado año al Sr. Capitán de la Guardia Civil de la Comandancia de Vilagarcía de Arousa, adjuntándole una copia de la licencia para que conociera los condicionantes de la misma y actuar en consecuencia en aras al principio de colaboración y cooperación que debe regir entre administraciones. Y tengo que resaltar mi agradecimiento a esta última institución armada por la ayuda prestada a este Ayuntamiento en este tema, atendiendo a las llamadas de la denunciante, acudiendo al establecimiento cuando se le demandaba para eso, e incluso haciendo inspección rutinarias sin previo aviso.

Pues bien, a pesar de esta colaboración, que suponen un trabajo a mayores de los funcionarios de la guardia civil, tan sólo en una ocasión desde que se concedió la licencia el 3 de agosto de 2012 e incluso el día de hoy, concretamente el 19 de octubre pasado, viernes, a las 23.55 horas, pudo acreditarse que el sonido estaba funcionando y las ventanas y puerta de acceso al local abiertas, remitiéndose acta-denuncia a esta Alcaldía con fecha del 3 de diciembre último, que motivó el escrito que se dirigió a la denunciada advirtiéndole de que los hechos podían ser constitutivos de una infracción grave prevista en el artículo 23.y) de la Ley Orgánica 1/92, sobre Protección de la Seguridad Ciudadana, y dándole un plazo de quince días hábiles para formular alegaciones. Como es lógico, de esta colaboración, trámites, acuerdos y comunicaciones, no se ha dado cuenta a la institución a la que me dirijo, por no estar obligado a eso, y porque se tratan de procedimientos comunes sin más.

Por otra parte, tampoco me extraña que sólo exista una denuncia, toda vez que la denunciante, como ya le reiteraré en su momento, se limitó siempre a presentar sus quejas sin acompañar prueba alguna de las mismas, incurriendo en numerosas contradicciones y faltando a la verdad en temas como la existencia de un patio interior, que el local estuviera adosado a su medianera, o que la extracción de aire había provocado vibraciones en su vivienda.

4ª.- Sería por la actuación del Ayuntamiento, imponiendo condiciones muy restrictivas al funcionamiento de la actividad del establecimiento, por la colaboración de la guardia civil en las inspecciones, por los enfrentamientos entre denunciante y denunciada, o por la actuación de esa institución, el caso es que el Café-Bar cerró, así que alguno se alegrará con aquello de "muerto el perro, remató la rabia", pero a esta Alcaldía, en los tiempos que corren, no le agrada, en absoluto, que una madre con un hijo minusválido tenga menos recursos para atenderlo, porque en gran parte procedían del alquiler del local, y que otra familia que resolvía sus necesidades económicas regentando un negocio, se encuentre, hoy por hoy, sin empleo.

5ª.- Espero que en el informe del asunto que dirija al Parlamento de Galicia, además de la crítica de la que usted habla, también incluya toda la documentación procedente de este Ayuntamiento y de la Alcaldía, e incluso este escrito, por tanto el respeto a los principios de objetividad, claridad y transparencia, le obligan desde el primero hasta el último momento, pues, en el caso contrario, será esta administración la que se dirigirá a la Comisión Parlamentaria pertinente para aclarar todos los aspectos de este tema, y manifestar nuestra queja formal por el trato recibido.

Por último, que la reclamante pueda promover las iniciativas que considere convenientes a cara descubierta a la efectividad de sus derechos es tan obvio, como que también puede hacerlo, con la misma legitimidad, la denunciada y la propietaria del local que albergaba el establecimiento, pero parece poco ético, y estético, que esa institución parezca convertirse en el asesor y representante legal de ella."

Conclusión trasladada por el Valedor do Pobo:

“...en lo que se refiere al aspecto formal, el ente local destaca que se encuentra “negativamente sorprendido tanto por la forma como por el contenido, de su escrito de fecha 7 del actual mes de noviembre” y critica otros aspectos de la recomendación, como cuando señala que “esa Institución tiene que regirse ponerlos principios de equidad, objetividad e imparcialidad, pero no parece que imperen en el caso que nos ocupa”.

Al respecto es de subrayar que el envío de una resolución como la que tratamos forma parte del cometido atribuido a esta institución -el alto comisionado del Parlamento de Galicia para la defensa de los derechos y libertades de los gallegos- tanto por Estatuto de Autonomía de Galicia como por la ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo. Como se le informa en el texto de la resolución, la misma se hace en cumplimiento de la habilitación establecida en el art. 32.2 de la citada ley. El contenido de la recomendación es producto del análisis legal de los datos conocidos a través del correspondiente procedimiento contradictorio, lo que significa que el ente local tuvo la oportunidad y aun el deber de dar cuenta de su actuación al respecto. En muchas otras ocasiones por esta institución y por todas las que tienen la misma naturaleza se formularon recordatorios de deberes legales, recomendaciones y sugerencias a las diferentes administraciones, reclamando con eso de las mismas el cumplimiento del deber legal que traen aparejado, que es, como también se le informó, la respuesta a las mismas -en el plazo de un mes-, dando cuenta de su aceptación y, en su caso, de las medidas adoptadas para darle efectividad. Por tanto, ni el contenido ni la forma son motivo de la manifestación de sorpresa que se menciona.

El ayuntamiento defiende las calificaciones subjetivas respecto de la reclamación y de la reclamante. Al respecto debemos reiterar que tal cosa resulta improcedente en lo que se refiere al análisis de actuación municipal en relación con el problema objeto de la queja, puesto que la respuesta debería dar cuenta sólo del cumplimiento de los deberes legales del ayuntamiento y de la garantía que se le atribuye respecto de los derechos potencialmente afectados. Ya señalamos en la recomendación que “resulta claramente inadecuado que el ayuntamiento concluya que la interesada puede tener hipersensibilidad al ruido y al tiempo no aporte nada respecto de su responsabilidad legal para determinar lo que sucede”. Por tanto, lo dicho en la recomendación resulta perfectamente justificado si tenemos en cuenta ambas circunstancias, y no sólo la primera, como parece pretender el alcalde en su respuesta.

En el que se refiere al fondo del asunto, que es lo realmente relevante, del contenido de la respuesta del ente local se deduce con claridad que no acepta la recomendación y que no le dará efectividad, puesto que no anuncia que hiciera o hará las comprobaciones relativas a los aspectos denunciados, que resultan obligadas para el Ayuntamiento, y que una vez realizadas se adoptarán las medidas que se deduzcan, de tal forma que se garantice que no se producen inmisiones de ruido en la vivienda de la interesada.

Para argumentar tal cosa aduce básicamente, en la misma línea del anterior informe, que no es su deber legal y que además no puede hacerlo debido a que no cuenta con medios.

Respeto del primero -que no es deber del ayuntamiento- señala que lo aludido en la recomendación, esto es, lo previsto en el art. 25.2 de la Ley 7/1985, debe ponerse en relación con una necesaria transferencia de medios, sosteniendo tal cosa, de una forma claramente confusa, en lo previsto en el art. 25.3 del mismo texto legal, que hace mención a la reserva legal, y después al art. 27.1, que dice que “la Administración del Estado, de las Comunidades Autónomas y otras entidades locales podrán delegar en los Municipios el ejercicio de competencias en materias que afecten a sus intereses propios, siempre que con ello se mejore la eficacia de la gestión pública y se alcance una mayor participación ciudadana. La disposición o el acuerdo de delegación debe determinar el alcance, contenido, condiciones y duración de ésta, así como el control que se reserve la Administración delegante y los medios personales, materiales y económicos que esta transfiera”. Es evidente que esta última institución -competencias delegadas- no coincide con las competencias legales aludidas. Lo mismo puede decirse de lo expuesto respecto del art. 26, que, como el propio ayuntamiento señala, se refiere al establecimiento de servicios propios, algo diferente al cumplimiento del que se deriva del ejercicio de sus competencias nos tener de la legislación, que debe hacerse “en todo caso”, como se subraya en el art. 25.2. Lo indicado como supuesta justificación legal para eludir el ejercicio de la competencia no tiene fundamento.

Por si le cabe duda al ayuntamiento al respecto, es de recordar la numerosa jurisprudencia que atribuye a los entes locales la responsabilidad -en las diferentes jurisdicciones- para el caso de desatención de los correspondientes deberes. Muchas mencionan el deber de los ayuntamientos a adoptar las medidas adecuadas. Resulta precisa una intervención municipal eficaz para preservar los derechos de los vecinos afectados, en concreto el derecho fundamental a la intimidad personal y familiar en el ámbito domiciliario (art. 18.1 y 2 CE), y otros derechos de diferente naturaleza (arts. 43 y 45 CE). La conculcación de esos derechos por inmisiones ruidosas en los domicilios afecta a un derecho fundamental -art. 18. 1 y 2 CE-, de acuerdo con reiterada jurisprudencia del Tribunal Europeo de Derechos Humanos (TEDH), Tribunal Constitucional (TC), Tribunal Supremo (TS) y otros órganos jurisdiccionales. Las desatenciones a las funciones municipales mencionadas pueden generar responsabilidad patrimonial. La sentencia del Tribunal Supremo del 18 de noviembre de 2002 resulta una buena muestra del reconocimiento de la responsabilidad patrimonial de los entes locales en los supuestos en que se constate una insuficiente actuación para corregir los problemas derivados de contaminación acústica. Confirma otra del TSJ de Castilla-La Mancha en la que se había condenado un ayuntamiento al pago de una indemnización como consecuencia de su falta de diligencia en el tratamiento de los ruidos.

El ayuntamiento señala también que no puede actuar por falta de medios, o más bien que carece de policía local. Esa manifestación contradice el primer argumento, puesto que si

el asunto no fuera de competencia municipal no resultaría preciso justificar la falta de actuación en la ausencia de medios. En cualquiera caso, el hecho de que el ayuntamiento carezca de policía local no significa, ni mucho menos, que no pueda dar adecuado cumplimiento a sus deberes legales en esta materia y la necesaria garantía de los derechos que reclama la afectada. Esta tarea de competencia municipal no puede ser desatendida en ningún caso; el ruido de los locales o el incumplimiento de las condiciones de la licencia debe ser controlado por el ayuntamiento en todo caso mediante recursos comunes o extraordinarios -técnicos, comisiones de servicio, etc.-, sin que en ningún caso pueda servir de excusa la escasez o la falta de medios. El ayuntamiento no aporta comprobación ni de las circunstancias que no precisan medios técnicos, como el uso de la terraza de noche, en contra de lo previsto en la licencia, o el funcionamiento con las puertas abiertas -permanecen abiertas de noche-.

Muchos ayuntamientos gallegos carecen de policía local, pero no resulta procedente que aleguen que por esa razón queden eximidos de sus deberes respecto a cualquier actividad con licencia, como discotecas, pubs, bares, etc. Las actividades precisan la correspondiente licencia municipal de funcionamiento, instrumento de control preventivo a través del cual se protege el interés público, haciendo compatibles la actividad, por una parte, y la evitación de las molestias desproporcionadas, por otra, otorgando las licencias solamente cuando eso sea posible en función de las circunstancias particulares del supuesto y con las medidas correctoras previstas para garantizar la ausencia de perjuicios. Con el otorgamiento de la licencia no termina la labor del ente local. La licencia abre una relación continuada en el curso de la cual la administración local tendrá por función garantizar en todo momento el interés público, principalmente el de los vecinos inmediatos, lo que, según reiterada jurisprudencia, constituye una condición implícita de toda licencia municipal de funcionamiento. Lógicamente, en este orden se enmarcan los deberes de comprobaciones de las posibles inmisiones acústicas y sobre todo el cumplimiento de las condiciones de la licencia, aspecto que resaltamos en la recomendación y que no tiene respuesta.

El ente local señala que debería ser la Guardia Civil o la Policía Autonómica la que se ocupen de esto; sin embargo, la primera ejerce sus función en materia de orden público -como el propio ayuntamiento señala-, y la segunda, en la vigilancia de los ilícitos medio ambientales de competencia autonómica (aguas intracomunitarias, inspección ambiental ...). No obstante, el ente local podría haber reclamado la colaboración o la ayuda de estas. En cualquiera caso, esa ayuda sería contingente y el ayuntamiento debería tener una respuesta expresa y positiva para que la competencia municipal de comprobación -no el resto, que seguiría en manos del ente local- pueda entenderse ejercida mediante ese medio; sin embargo, no consta que tal cosa se hubiera dado.

Por último, en lo que se refiere al envío del alegado por la propietaria del local, tales manifestaciones resultan perfectamente legítimas. ES evidente que se trata de un conflicto entre ambas personas, que, como todos los conflictos residenciados en instancias

competentes, como es en este caso el ayuntamiento y, en lo relativo a la supervisión de la actuación de este, el Valedor, resulta preciso resolverlos de acuerdo con lo legalmente previsto, sin posibilidad de abstención en el ejercicio de la competencia legalmente atribuida. Justo eso es lo que reclamamos del ayuntamiento, que se había comprobado y se había actuado en consecuencia, lo que el ente local finalmente no hace, a pesar de lo recomendado y de su base legal.

Por todo lo señalado se procederá a aplicar lo previsto en el art. 33.2 de la Ley 6/1984, de 5 de julio, del Valedor do Pobo, y se incluirá una crítica del asunto en un informe que se dirija al Parlamento de Galicia, al considerarse que era posible una solución positiva y esta no se dio. Asimismo informamos a la reclamante que por su parte se pueden promover las iniciativas que considere convenientes de cara a la efectividad de sus derechos, para lo cual cuenta con el respaldo de todo el actuado por nuestra parte y del que le dimos cuenta.”

12. Recomendación dirigida al Ayuntamiento de Cambados el 11 de diciembre de 2012 debido a perjuicios y molestias ocasionados por ruidos nocturnos (Q/1751/12).

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de D^a M^a G. M. G. debido a los perjuicios y molestias ocasionados por ruidos nocturnos en Cambados.

En su escrito, esencialmente, nos indica que el motivo del escrito es exponer la situación que durante los fines de semana soportan las personas que viven en determinadas zonas del casco urbano de Cambados en las que proliferan los locales de ocio nocturno. Reside en Cambados durante los fines de semana con la finalidad de atender y acompañar primero a suyo padre, ya fallecido, y en el momento actual a su madre en su casa, situada en esa zona.

Se entrevistó en más de una ocasión con el alcalde sobre esta preocupación e informó que el ayuntamiento había solicitado a la Consellería de Medio Ambiente la declaración de zona saturada de ruidos. Por las mismas fechas -hace tres años- presentó en el ayuntamiento varios escritos, después de noches en vela, denunciando la situación, y un escrito firmado por cien vecinos (número más que significativo si tenemos en cuenta que se trata de una zona del centro urbano en la que en aplicación de la normativa de protección del casco histórico, las viviendas son mayoritariamente unifamiliares) solicitando la puesta en marcha de un protocolo de actuación por parte de la policía local durante los fines de semana que evite los actos vandálicos que se producen después del horario de cierre de los locales. Desde esas fechas, lejos de mejorar la situación, empeoró ostensiblemente al abrirse nuevos locales de estas características en el mismo entorno, de manera que en estos momentos la casa en la que reside está prácticamente rodeada de diferentes locales nocturnos.

No hay problema para que la policía local atienda las llamadas puntuales y acuda, siempre que estén libres en ese momento, a la zona objeto de la llamada, pero carecen de un protocolo, de un dispositivo específico para las noches de los fines de semana, razón por la que mucha gente acaba por resignarse a la situación y dejan de llamar. De este modo el cumplimiento de los horarios de cierre y el control sobre el volumen de la música se va relajando de manera que en ocasiones se escucha música hasta las siete de la mañana en locales que han establecido su horario de cierre a las 4:30, en el caso de los pubs, y a las 5:30, en el caso del único café-concierto existente en la zona.

La situación se fue agravando desde la entrada en vigor de la ley del tabaco al permanecer grupos de personas fuera de los locales e impidiendo, con la apertura constante de las puertas de acceso, que las medidas de insonorización previstas por la ley sean efectivas. A estos grupos de personas se suman otras, algunas posiblemente menores de edad, que consumen en el entorno de los locales bebidas que ellas mismas traen consigo. La cosa no acaba ahí, ya que después del horario de cierre de los locales, permanecen en las calles, hasta las ocho o nueve de la mañana, grupos incontrolados que después de una noche de consumo de alcohol y de otras sustancias chillan, hacen sonar bocinas de los coches, golpean puertas, tiran botellas y vasos contra las ventanas, rompen buzones de correos, arruinan videoporteros y emprenden todo tipo de actos vandálicos contra el mobiliario urbano.

Las reiteradas protestas de la vecindad de las zonas afectadas no fueron suficientes para que el ayuntamiento tomara la decisión de dotar a la zona de medidas de protección especial articulando un protocolo de actuación para garantizar los derechos de las personas residentes y paliar así los efectos de la existencia de estos locales, de manera que algunas familias, las que pudieron hacerlo, se vieron obligadas a marcharse de la zona y otras a buscar refugio en la casa de familiares durante los fines de semana.

La situación reviste especial gravedad durante los días de celebraciones de especial arraigo, como pasó con el pasado martes de Carnaval, en el que aprovechando los tradicionales disfraces, un par de grupos vestidos de hombres de las cavernas montaron de madrugada en el entorno de los locales de ocio sendas hogueras en la calle, en la puerta incluso de los domicilios (es de suponer que sin autorización alguna) sin tener para nada en cuenta las prevenciones mínimas con respecto a la preservación de la integridad de las viviendas ni de las infraestructuras públicas de suministro como el cableado eléctrico de las propias calles.

Asimismo, motivo de denuncia por ir contra los derechos fundamentales de las personas residentes son las autorizaciones que el ayuntamiento concede a estos locales durante las fiestas del albariño para instalar barras en las puertas de los propios locales sin horario de cierre ni limitación de decibelios, durante cinco días. Durante estas cinco noches cientos de personas permanecen consumiendo bebidas en las barras durante toda la noche y

parte de la mañana, incluso las diez u once. Estas calles se convierten en esas fechas en urinarios públicos y vertederos de cristales y todo tipo de basura.

Estas autorizaciones, según el ayuntamiento, están condicionadas a la no instalación de altavoces en la calle y a que no causen problemas, algo imposible. Desde hace algunos años los altavoces no los instalan en la calle, pero conectan los equipos de sonido (de gran potencia) dentro de los locales y abren las ventanas para amenizar las barras. A pesar de que según el ayuntamiento se trata de autorizaciones condicionadas, de antemano te informan de que no pueden ejercer ningún tipo de control sobre las mismas porque con la multitud la policía no puede pasar para la comprobación de las denuncias.

Durante esas cinco noches las personas que por necesidad tengan que permanecer en sus domicilios sin la posibilidad de marchar de ellos se encuentran que además del ruido atronador que deben soportar durante toda la noche, a partir de la madrugada algunas de las viviendas quedan asediadas por la multitud sin posibilidad de acceso y por lo tanto de salida en caso de emergencia ni para las personas ni para los coches de los propios garajes.

Solicita del Ayuntamiento de Cambados que este adopte las medidas oportunas para la defensa de los derechos fundamentales de los vecinos y vecinas y que promueva los cambios necesarios para el ejercicio efectivo de los mismos.

Ante eso solicitamos información a ese Ayuntamiento sobre la comprobación de las circunstancias mencionadas; sobre los niveles de ruido en el exterior y en el interior de las viviendas; sobre los ruidos provocados por la gente en el exterior; sobre la declaración de la zona como saturada de ruidos; sobre la corrección municipal de los ruidos transmitidos a las viviendas, en perjuicio de un derecho fundamental (art. 18 CE), en el caso de confirmarse; y sobre las demás circunstancias que se consideren relevantes para la *completa valoración del objeto de la queja. En su momento señaló lo siguiente:*

“Con motivo del escrito recibido en fecha 29 de junio de 2012 con número de expediente C.6.Q/1751/12, en relación con el problema de los niveles de ruido de los fines de semana en algunas zonas del caso urbano de Cambados en las que proliferan los locales de ocio nocturno, se realizó un informe por parte de la Policía Local de este Ayuntamiento el cual se remite adjunto al presente escrito.”

“Asunto: Sobre solicitud de informe Valedor do Pobo.

El Policía con número de identificación profesional ..., por medio del presente, tiene el honor de poner en conocimiento de vd. lo siguiente:

Que dando cumplimiento a lo ordenado por la Superioridad en relación al escrito remitido por la oficina del Valedor do Pobo, en el registro de entrada de este Ayuntamiento 2012/4226 de fecha 29 de junio de 2012 en el que existen quejas derivadas de la actividad de la hostelería que opera dentro del fenómeno conocido como La Movida. Se hará referencia a las dudas que se plantean en el escrito referenciado:

En cuanto a la posibilidad de implementar un Protocolo para evitar el vandalismo, esta Policía, de manera coordinada con la Guardia Civil, centra la actividad de los servicios nocturnos de las jornadas del fin de semana, además de lo establecido legislativamente, en el especial control sobre el ocio nocturno y los perjuicios que puedan desarrollarse por conductas que malinterpretan grupos aislados de personas. Destacar que en las noches del fin de semana se concentran en las calles cambadesas miles de chicos de toda la comarca y que la generalidad nos dice que no se debe estigmatizar al fenómeno de la movida. En cuanto a un posible descenso de los requerimientos por parte de la ciudadanía cabe destacar que más del 80 por ciento de llamadas recibidas durante los turnos de noche están relacionadas con requerimientos en el ámbito del centro urbano.

Respecto al cumplimiento del horario de cierre de los locales que realizan actividad hostelera esta Policía Local realiza escrupulosamente controles durante las noches en los que se desarrolla dicha actividad. Destacar que se detectan infracciones puntuales al cumplimiento del horario de cierre, sin que se conviertan las mismas en un hecho reiterado en el tiempo; incidir sobre que ante una posible reincidencia este Ayuntamiento acuerda sancionar con el cese de toda actividad durante un período determinado a las licencias que incumplan lo establecido reglamentariamente.

En cuanto a la contaminación acústica que pudiera existir, esta Policía realizó controles in situ en el interior de los locales, acompañados de técnicos especializados en la materia para confirmar la existencia de los limitadores sonométricos que impiden que se sobrepasen los decibelios que puedan constituir infracción al respecto. De la implantación de la Ley antitabaco se detecta un cambio en el comportamiento de la clientela que abandona el local para poder fumar, lo que deriva en el aumento de gente en la vía pública que pueden conllevar en un incremento de molestias. A raíz de este cambio en la tendencia, se practicaron controles sobre los sistemas de cierre de puertas y aislamiento de los locales para paliar en la medida de lo posible que esta tendencia cause perjuicio alguno, como resultado de esto se sancionó a una minoría de establecimientos que incumplían esta realidad de alguna manera.”

Debido a la insuficiencia de las aclaraciones sobre el objeto de la queja requerimos del Ayuntamiento que adjuntase información complementaria, que ya se remitió, con el siguiente contenido:

“Con motivo del escrito recibido en fecha 5 de septiembre de 2012 con Registro de Entrada 6147/2012 y número de expediente C.6.Q/1751/12, en relación con la queja promovida por D^a M^o G.M. G., debido a los ruidos y demás perjuicios ocasionados por locales de ocio de Cambados, cabe comunicar lo siguiente:

En cuanto a la aclaración sobre la forma de proceder por parte de la Policía Local ante requerimientos por ruidos, esta Policía Local se rige por lo establecido en la Ordenanza Municipal de Protección de medio ambiente contra la Contaminación acústica del Ayuntamiento de Cambados (BOP 13 de mayo de 2003). Esta Policía Local, de manera coordinada con técnicos especializados en la materia, atiende toda solicitud sobre esta problemática. Se realizan mediaciones en viviendas a requerimiento del solicitante. Incluso el día de la fecha no se registran mediciones que pudieran desencadenar infracción en esta materia, en lo referido al ocio nocturno. De oficio se realizan controles periódicos en los diferentes establecimientos hosteleros, que no sólo afectan al control de limitadores. En cuanto a la facilidad para defraudar las limitaciones en decibelios de limitadores en los controles realizados, destacar que dichas inspecciones se realizan junto a técnicos en la materia que el Ayuntamiento pone a disposición para la realización de dichos controles.

La policía local de Cambados, de forma conjunta con la Guardia Civil en los servicios nocturnos de las jornadas del fin de semana, además de lo establecido legislativamente, realiza un especial control sobre el ocio nocturno y los perjuicios que puedan ocasionarse. Destacar que se confeccionan patrullas de paisano que atienden y constatan cualquier incidente en ese sentido, desde el control de comportamientos incívicos y molestias que pudieran producirse en la vía.

Respecto del cumplimiento del horario de cierre de los locales que realizan actividad hostelera la Policía Local realiza escrupulosamente sendos controles durante las noches en las que se desarrolla dicha actividad. Destacar que se detectan infracciones puntuales al cumplimiento del horario de cierre, sin que se conviertan las mismas en el hecho reiterado en el tiempo, asimismo incidir sobre que ante la posible reincidencia, este Ayuntamiento acuerda sancionar con el cese de toda actividad durante un período determinado a las licencias que incumplan lo establecido reglamentariamente.

En cuanto al control durante las fiestas, lo establecido en el Plan de seguridad redactado para el normal desarrollo del evento, se cumple bajo la supervisión municipal que incrementa el control sobre toda actividad. Se incide de forma especial en las autorizaciones vinculadas a dicho plan, ya que se prohíbe la instalación de altavoces en el exterior de los locales y se realizan controles para la supervisión de las autorizaciones de barras y veladores, no detectando infracciones en cuanto al exceso de horario, existencia de vidrio en las consumiciones dispensadas y demás limitaciones.

Sobre los niveles de ruido en el exterior, decir que realizadas diferentes mediciones con los medios municipales, por efectivos de la Policía Local con formación en este campo, no se recogen cifras que puedan iniciar trámite para declarar la zona de especial protección como establece la legislación aplicable.”

Una vez evaluado el contenido del último informe municipal se deduce que con el mismo siguen sin aclararse algunos de los motivos de la queja. Como ya habíamos indicado en el anterior requerimiento de información complementaria, la queja se refería, entre otras cosas, a que la zona debería haberse declarado saturada de ruidos, aplicando medidas restrictivas para mejorar las actuales circunstancias, y a que la policía local debería haber actuado de acuerdo con un protocolo que le hubiera permitido garantizar el cumplimiento de la normativa en lo relativo a los ruidos y los horarios de los locales. También se señalaba que debía evitarse el ruido nocturno en la calle, tanto el provocado por clientes a las puertas de los locales como el provocado por los gritos y el vandalismo de alguna gente. Se indicaba que en las fiestas no existe un control adecuado, puesto que se permite que las terrazas permanezcan toda la noche, en ocasiones con música, a pesar de que está prohibido. Todo eso genera muchas protestas e hizo que algunos tuvieran que abandonar a sus viviendas.

En primer término, el informe del Ayuntamiento no aclara la necesidad de declaración de la zona como acústicamente saturada (ZAS). Señala que las mediciones hechas por efectivos de la Policía Local no recogen cifras que puedan motivar el inicio del trámite para declarar la zona de especial protección -acústica-; no obstante, no concreta los resultados de esas mediciones ni las circunstancias en las que se hicieron. Esa declaración y las medidas que supondría deberían haberse evaluado en razón de los niveles constatados, pero estos no se mencionan en relación con los niveles exteriores, referidos fundamentalmente a los perjuicios ocasionados por los usuarios de los locales y otras personas en las calles de la zona. No se aclara una actuación eficaz para controlar o impedir una importante fuente de ruido nocturno que se denuncia: la gente en la calle a las puertas de los locales o generando un ruido desproporcionado en otras circunstancias.

La zona cuenta con numerosos locales y con mucha afluencia de gente en ellos y en el exterior, lo que necesariamente ocasiona problemas que provienen tanto de la actividad interior como exterior (como por ejemplo, el intenso tránsito a altas horas de la madrugada). La jurisprudencia resalta la necesidad de determinar y abordar el problema de la saturación de ruidos de manera urgente allí donde se constate, como también la necesidad de que las medidas a aplicar sean las adecuadas para la solución eficaz del problema en función de las circunstancias, descartando la adopción de medidas de tipo discrecional o las limitadas a la no agravar el problema (sentencia del TSX de las Islas Baleares del 29 de junio de 1999, confirmada por el TS). Siempre que dichas medidas resulten suficientemente motivadas y proporcionadas al problema podrán ser aplicadas por el Ayuntamiento, que además se encuentra obligado a lograr tal fin, puesto que en caso contrario resultaría responsabilidad municipal. Eso es lo que se deduce de la

sentencia del Tribunal Supremo del 18 de noviembre de 2002, que reconoce la responsabilidad patrimonial de los entes locales por insuficiente actuación para corregir los problemas derivados de contaminación acústica presentes en una determinada zona. Confirma la responsabilidad de un Ayuntamiento como consecuencia de su falta de diligencia en el tratamiento de los ruidos.

Respecto de la supuesta inexistencia de criterio o protocolo en las actuaciones policiales para atajar los problemas que se mencionan en la queja, el Ayuntamiento señala ahora que la “policía local se rige por lo establecido en la ordenanza municipal”, lo que no aclara lo indicado. No se conoce si se acude ordinariamente al recibir denuncia por ruidos provocados por gente en la calle y qué se hace al respecto cuando se comprueba tal cosa por denuncia o comprobación directa de las patrullas, con mención de actas de infracción, en su caso. Tampoco se dice si se acude ordinariamente ante las llamadas por locales que sobrepasan su horario -o sólo en ocasiones, o cuándo se hacen las patrullas que se mencionan-, con mención de si en todas las ocasiones se tramita la infracción o si por lo contrario sólo se ordena el cierre. No se concreta la forma en la que se hacen las mediciones nocturnas cuando se transmiten ruidos a las viviendas -si se hacen en las propias viviendas, en el preciso momento en que denuncia, acudiendo de forma discreta a la vivienda y sin previo aviso a los denunciados-, proporcionando ejemplos de actuaciones de este tipo; el único modo adecuado para conocer los problemas que denuncian los vecinos es la medición del ruido presente en las casas cuando se reciben denuncias de sus habitantes. Estas omisiones hacen pensar que resultan adecuadas las alegaciones de la interesada y de los vecinos que sufren la situación, que, como dijimos, denunciaron la falta de un protocolo adecuado de actuación que permita corregir la contaminación acústica que sufren en sus viviendas.

Respecto de las fiestas, el Ayuntamiento reitera lo ya trasladado antes; insiste en que se vigila la aplicación de las normas y en especial la presencia de altavoces en el exterior. Sin embargo, no se indica que se controle el ruido de los altavoces instalados en el interior por la apertura de puertas y ventanas, como se denuncia. Y respecto del horario, no se señala cuándo se controla y si al detectarse un local abierto fuera de hora se levanta acta de infracción; sólo se dice que no se detectaron infracciones, con lo que no se acaba de desmentir lo alegado por los afectados, que señalan que la presencia de gente en la terrazas se prolonga toda la noche. El hecho de que se trate de un período extraordinario de fiestas no puede significar que se permitan las anteriores circunstancias, en el caso de confirmarse.

Debe concluirse que el Ayuntamiento de Cambados no aclaró los concretos extremos objeto de la queja. La ciudadana que promovió la queja está demandando la preservación de unos intereses especialmente protegidos en la Constitución Española, que ampara los derechos a la intimidad personal y familiar (art. 18.1), a la inviolabilidad del domicilio (art. 18.2), a la protección de la salud (art. 43.1), y el derecho a disfrutar de un medio ambiente adecuado y a la protección y avance de la calidad de vida (art. 45.1 y 2). Como

consecuencia de las citadas disposiciones constitucionales, los poderes públicos tienen la obligación principal de proteger los derechos mencionados, según lo establecido en el artículo 53 del Texto Fundamental. La situación afecta a las viviendas, por lo que puede conculcarse un derecho de los calificados como fundamentales en la Constitución (artículo 18.1 y 2) y en la Convención Europea de Derechos Humanos (art. 8), lo que suponen que la labor de protección de la administración municipal debe ser más diligente.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar al Ayuntamiento de Cambados la siguiente **recomendación**:

Que con urgencia se garantice a los vecinos afectados el cumplimiento de los deberes legales municipales para la preservación de su derecho a no ser perturbados por ruidos nocturnos en sus viviendas, evitando tanto el ruido provocado por las actividades como el procedente de la calle como consecuencia de la presencia de muchas personas a altas horas de la madrugada en la zona; que para eso se determine un protocolo adecuado de actuación de la policía y de los técnicos responsables; y que con urgencia se concreten las circunstancias por las que se entendió que no se dan las condiciones para que la zona sea declarada como acústicamente contaminada o saturada.

Respuesta del Ayuntamiento de Cambados: recomendación aceptada.

13. Recomendación dirigida al Ayuntamiento de Santiago de Compostela el 21 de diciembre de 2012 debido a perjuicios y molestias ocasionados por locales de la zona histórica de Santiago de Compostela (Q/942/12)

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de D^a J.P. O. debido a los perjuicios y molestias ocasionados por locales de ocio de la zona vieja de Santiago de Compostela.

En su escrito, esencialmente, nos indica que el Ayuntamiento actúa de forma inadecuada por la tramitación de expedientes de locales hosteleros nocturnos (especialmente los de la asociación llamada Ciudad Vieja) para concesión de licencia de actividades. En la web del ayuntamiento y en el BOP de 26/03/12 se anuncia en información pública para alegaciones la apertura de un pub en la calle Xelmírez y de un café-bar en la calle Troia, cuando esas dos calles están incluidas como saturadas en el decreto ZAS 2011 (BOP 21/03/11), que en su punto quinto dice: "quedará suspendido el otorgamiento de nuevas licencias de apertura o ampliación de las actividades incluidas en el apartado anterior" (el apartado anterior dice que esas actividades serán las del art. 42 de la Ordenanza de Ruidos, es decir, bares, cafés, pubs, cafés conciertos ... y todas las demás diera tipo). Presentó alegaciones el 28 de marzo y aporta copia de las mismas. Esos 2 locales que se

pretenden reabrir ahora en ZAS ya estuvieron abiertos hace unos años y a ambos les fue revocada la licencia por irregularidades. Lo de Xelmírez se denominó durante años "Tramoia" (con licencia de café-bar) y lo de la Troia "Hs", generó una sentencia por la que el ayuntamiento habrá de indemnizar a los vecinos denunciantes con 51.800 euros. Ambos pertenecían a un grupo de bares integrado en la asociación Ciudad Vieja.

El Ayuntamiento firmaba convenios donde subvencionaba actividades en los locales de la asociación que por licencia no podían realizar, como conciertos -no había ni una sola licencia de café-concierto concedida en la ciudad-. Ese hecho lo denunció en docenas de ocasiones e incluso llegó al juzgado, donde se penó a un local Modus Vivendi -con funcionamiento irregular y consentido-. Dos denuncias de la policía por celebración de conciertos en directo dieron lugar a confirmación judicial de que no pode hacerlos (los conciertos) porque no tiene licencia para eso. El Modus Vivendi tiene por escrito, en su cambio de titularidad, que no se realizarán actuaciones musicales en directo, pero las sigue haciendo, por lo que se ve obligada a seguir llamando a la policía local para que lo compruebe (lo pudo hacer), pero los agentes le contestan por teléfono que ese mismo día a ellos les entregaron una "autorización" para que esa noche pudiera celebrar "actividades". La trampa habitual de las "notificaciones" que pasan a la policía municipal es que no aclaran en qué consisten las "actividades", pero el resultado práctico es que la policía contesta que no puede actuar en contra de lo que haga el local porque no saben exactamente lo que está autorizado o no, y sólo pueden hacer un parte. De los partes a policía municipal no le dan copia, aunque los pide por registro, y en Disciplina le dicen que allí no llegó nada. En la prensa anuncian esa música en directo, pero parece que no basta como prueba de que la actuación musical se celebró. Esta burla la lleva padeciendo 10 años, señala.

El local Fonte Sequelo ("conseguí que por fin le abran expediente para la instalación de la segunda puerta acústica") estuvo cerrado algunos días, pero recientemente reabrió (desconoce si puso la segunda puerta). Funcionó todo el tiempo con la puerta exterior de la calle medio abierta, la música sonaba tan alta como nos sus peores tiempos, y tenía la docenas y docenas de personas aglomeradas delante de la puerta con las consumiciones pasadas a vasos de papel; aun por la mañana quedaban vestigios. Tuvo que llamar 4 veces a la policía local, que estaba ocupada, por lo que estuvieron soportando la música del local; sólo pasadas más de dos horas vinieron a solucionar algo.

Ante eso requerimos informe de ese ayuntamiento, en particular sobre la comprobación de las circunstancias mencionadas; sobre el trámite dado a las solicitudes de licencia de apertura mencionadas en primero tenérmelo, y sobre si éstas se ven afectadas por las previsiones respecto de las ZAS; sobre las actuaciones en directo en el local mencionado en segundo término y sobre las medidas adoptadas por el ente local para impedir las, en el caso de confirmarse que se trata de un establecimiento que no se encuentra habilitado para eso; sobre la reapertura del local de Fonte Sequelo y sobre si ya cuenta con doble puerta adecuada, de acuerdo con lo requerido; sobre la comprobación de que ese local

funciona con las puertas cerradas adecuadamente, es decir, de acuerdo con la funcionalidad de la doble puerta, de tal forma que se impida la salida del ruido al exterior; sobre la presencia de gente consumiendo a las puertas y sobre las medidas para impedirlo; y sobre el resto de las circunstancias que se consideren relevantes para la completa valoración del objeto de la queja. En un primero rato el ente local respondió el siguiente:

“En relación con el requerimiento efectuado por el Valedor del Pueblo en la fecha 15.06.2012 por la queja presentada ante esa institución por De la J. P. Lo., se informa: Respecto a tramitación de las solicitudes de licencias de apertura en la Calle Xelmirez nº16 y Troia nº 6, se hace constar que las mismas fueron solicitadas en la fecha 28 de enero de 2011, siendo la declaración de zonas saturadas adoptada en el decreto de Alcaldía de fecha 14 de marzo de 2011 (publicado en el B.Lo.P A Coruña nº 54 del 21.03.2011)

La normativa aplicable cuando se produce un cambio de normativa urbanística durante la tramitación de la licencia, es criterio consolidado de la jurisprudencia, armonizando las exigencias del interés público y de la garantía del ciudadano, lo de que la ordenación aplicable es la del momento de la resolución si esta es dictada dentro del plazo previsto para su otorgamiento (TS 18-11-02, 6-10-01, ...), que es de un mes, según lo establecido en el artículo 9.5 de la Legislación de Servicios de las corporaciones locales.

Por lo tanto, y dado que el decreto de declaración de zona saturada se aprobó y entró en vigor después de haber transcurrido el plazo máximo de un mes que tenía la administración para resolver a la solicitud, no procede su denegación sobre la base de la prohibición de autorización de nuevas actividades recreativas en el emplazamiento pretendido por estar en zona declarada saturada; sino que procede su tramitación incluso su resolución (de otorgamiento o denegación segundo proceda).

Habiéndosele incoado expediente administrativo la De la M. R. P.G. por incumplimiento a la ordenanza municipal reguladora de la emisión y recepción de ruidos, vibraciones y condiciones de los locales, por decreto de fecha 28.06.2012, se denegaron las alegaciones presentadas por la interesada, requiriéndole que en un plazo TRES MESES, a contar a partir de la recepción de la resolución, había procedido a solicitar la licencia de obra de instalación de la segunda puerta acústica de su local situado en la calle Xelmirez nº 24, advirtiéndole a la interesada que en caso de que esta administración tenga constancia de que el local sigue funcionando sin las dos puertas acústicas, se acordará el cierre preventivo de su local.

De ser detectados locales que realizan actuaciones musicales en directo en locales no autorizados para eso, o bien cualquiera otro ejercicio irregular de su actividad, como funcionar con las puertas y/o ventanas abiertas, permitir que el público del local efectúe las consumiciones fuera del establecimiento, este Ayuntamiento incoa los

correspondientes expedientes de reposición de la legalidad urbanística alterada por actividades no ajustadas a licencia, todo eso sin perjuicio del ejercicio de la potestad sancionadora.”

Con lo anterior el ente local no aclaraba determinados aspectos objeto de la queja, por lo que requerimos información complementaria, que ya se recibió, con el siguiente contenido:

“En relación con el requerimiento efectuado por el Valedor do Pobo en la fecha 21.09.2012 por la queja presentada ante esa institución por D^a J. P. O. , se informa:

Respecto a la tramitación de las solicitudes de licencias de apertura en la Calle Xelmirez n°16 y Troia n° 6, cono ya fue informado, las mismas fueron solicitadas en la fecha 28 de enero de 2011, siendo la declaración de zonas saturadas adoptada en el decreto de Alcaldía de fecha 14 de marzo de 2011 (publicado en el B.O.P. A Coruña n° 54 del 21.03.2011), se encuentran aún a trámite.

En el momento de la solicitud, 28 de enero de 2011, no existía declaración de zona saturada, ya que la anterior del 07.09.205 fue revocada y dejada sin efecto por la Sala del Contencioso Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Galicia, en la fecha 18.11.2010.

La normativa aplicable cuando se produce un cambio de normativa urbanística durante la tramitación de la licencia, es criterio consolidado de la jurisprudencia, armonizando las exigencias del interés público y de la garantía del ciudadano, lo de que la ordenación aplicable es la del momento de la resolución si ésta es dictada dentro del plazo previsto para su otorgamiento (TS 18-11-02, 6-10-01, ...) , que es de un mes, según el establecido en el artículo 9.5 de la Legislación de Servicios de las corporaciones locales.

Por lo tanto, y dado que el decreto de declaración de zona saturada sí se aprobó y entró en vigor después de haber transcurrido el plazo máximo de un mes que tenía la administración para resolver a la solicitud (presentado en la fecha 28.01.2011), no procede su denegación sobre la base de la prohibición de autorización de nuevas actividades recreativas en el emplazamiento pretendido por estar en zona declarada saturada; sino que procede su tramitación incluso su resolución (de otorgamiento o denegación segundo proceda).

Habiéndose inspeccionado el local sito en la Calle Xelmirez n° 24, se le incoo expediente administrativo a D^a M. R. P. G. por incumplimiento a la ordenanza municipal reguladora de la emisión y recepción de ruidos, vibraciones y condiciones de los locales, por decreto de fecha 28.06.2012.

Por decreto de fecha 28.06.2012 se le denegaron las alegaciones presentadas por la interesada, requiriéndole que en un plazo TRES MESES, a contar a partir de la recepción de la resolución, procediese a solicitar la licencia de obra de instalación de la segunda puerta acústica de su local sito en la calle Xelmírez nº 24

En la misma resolución se le advertía a la interesada que en caso de que esta administración tenga constancia de que el local sigue funcionando sin las dos puertas acústicas, se acordará el cierre preventivo de su local, sin perjuicio de la incoación del pertinente expediente sancionador.

La meritada resolución se le notifico a D^a J. P. O. en la fecha 6.07.2012 y la D^a M. R. P. G. en la fecha 26.07.2012, por lo que el plazo de los tres meses remata el próximo 27.10.2012.

Respecto a la subvención municipal para la celebración de conciertos en locales no autorizados, en especial el Modus Vivendi, así las comprobaciones realizadas por la Policía Municipal de los hechos denunciados por D^a J. P. O., se da cuenta del escrito a las concejalías competentes.”

Una vez evaluado el contenido de la queja y las dos respuestas adjuntadas por el ayuntamiento se deduce que, en lo que se refiere al funcionamiento del local de Xelmírez 24, este problema ya se había tratado en la queja Q/242/12, relativa a la actividad del local sin doble puerta adecuada. Con el anterior trámite habíamos conocido que se había ordenado la corrección de esa irregularidad y deducimos que se le había incoado procedimiento sancionador, puesto que se trataba de un incumplimiento de la ordenanza al no tener instaladas puertas acústicas en el acceso al local. Lo previsible era que con la actuación municipal se obligase a la colocación de la doble puerta adecuada y se sancionase el incumplimiento detectado.

En la nueva queja lo reclamado es que, a pesar de que el local ya cuenta con doble puerta adecuada, de acuerdo con lo requerido, no obstante no funciona con las puertas cerradas, es decir, de acuerdo con la funcionalidad de la doble puerta, por lo que no se impide la salida del ruido al exterior. La interesada indica que cuando el establecimiento reabrió comenzó a funcionar con la puerta exterior de la calle medio abierta, por lo que la música sonaba tan alta como en sus peores tiempos. Además, tenía docenas de personas aglomeradas delante de la puerta con las consumiciones pasadas a vasos de papel. Llamó muchas veces a la policía local, pero estuvieron soportando la música del local hasta muy tarde; sólo pasadas más de dos horas vinieron a solucionar algo.

Este aspecto de la queja no se aclara en los informes municipales. En la primera respuesta no se dio cuenta de una actuación para comprobar y corregir tal cosa, y ahora se insiste en esa posición al indicar que se advirtió que en el caso de tener constancia de que el

local sigue funcionando “sin las dos puertas acústicas, se acordará el cierre preventivo del local, sin perjuicio de la incoación del pertinente expediente sancionador”. No obstante, no acaba de entenderse como pretende hacer tal cosa el ayuntamiento si no se compromete a ir cuando la afectada lo reclame, y sobre todo si no se levantan actas y se sancionan infracciones como las que se vienen observado desde hace mucho tiempo, como el propio ayuntamiento reconoce, ante las que el ente local sólo tramitó expediente de reposición de la legalidad, que además tuvo efectividad mucho tiempo después de su incoación. La reclamación de la interesada se justifica por la falta de diligencia a la hora de hacer cambiar la situación que padece, en lo que influyó de forma considerable a ausencia de expediente sancionador después de detectar el incumplimiento respecto de la doble puerta. El Ayuntamiento sólo dio cuenta de actuaciones en el ámbito de la eventual legalización -aunque en realidad se exigió un cambio de los elementos instalados-, cuando también se trataría de una infracción por el incumplimiento de la normativa en materia de ruidos, como expresa el propio Ayuntamiento -“habiéndosele incoado expediente administrativo a ... por incumplimiento a la ordenanza municipal reguladora de la emisión y recepción de ruidos, vibraciones y condiciones de los locales ...”-, lo que ahora confirma, al anunciar un posible expediente de ese tipo, que en realidad podría haberse concretado hace tiempo. El resultado es que la infracción no se corrigió adecuadamente.

Algo parecido sucede con la reclamación relativa al consumo a las puertas del establecimiento, aspecto con respecto al cual el ayuntamiento no dice nada, a pesar de que debería corregirse, puesto que con ese tipo de comportamientos se perjudican derechos fundamentales (art. 18. 1 y 2 CE) y derechos constitucionales de otro tipo (arts. 43 y 45 CE). El ayuntamiento ni tan siquiera anuncia la corrección de esta circunstancia, a pesar de que el control de un adecuado uso de la calle que permita mantener las condiciones de convivencia y el descanso de los residentes es responsabilidad directa de los ayuntamientos.

Respecto de la celebración de conciertos sin un adecuado control, sigue sin aclararse definitivamente su celebración en locales donde no se pueden celebrar, en ocasiones encubiertos por otro tipo de actos, y, además, con subvención municipal. El Ayuntamiento señaló en primer término que de detectarse tal cosa incoa los correspondientes expedientes de reposición de la legalidad urbanística alterada por actividades no ajustadas a licencia -de nuevo el mismo que antes-, lo que no aclaraba la queja, que se refiere a que siguen dándose, pero la policía no actúa para comprobarlo y realizar las correspondientes actas de infracción. La reclamante señalaba que siguen los conciertos y llama a la policía local para que lo compruebe, pero los agentes le contestan por teléfono que les entregaron una "autorización" para que esa noche pudiera celebrar "actividades". Una trampa habitual y consentida, señala, puesto que la policía que no aclara en qué consisten las "actividades". El resultado es que la policía no actúa. No le dan copia de los partes, a pesar de que los pide por registro, y en disciplina le dicen que allí no llegó nada. La prensa anuncia los conciertos; lleva padeciendo eso 10 años.

Pues bien, en el último informe municipal sólo se señala que respecto a la subvención municipal para la celebración de conciertos en locales no autorizados, en especial el Modus Vivendi, y las comprobaciones realizadas por la policía municipal “se da cuenta ... a las concejalías competentes”, lo que no aclara nada, puesto que lo fundamental es evitar o sancionar esos conciertos si no se encuentran habilitados, y, en relación con el concreto motivo expuesto en la queja, evitar los posibles fraudes de las autorizaciones y la actuación ineficaz de la administración para corregirlos. Y, por supuesto, dar cuenta a la interesada de las actuaciones que se llevan a cabo su instancia, lo que había debido hacerse de oficio, o al menos después de que lo solicite expresamente. No resulta adecuado que siega sin recibir noticia del actuado.

Por último, en lo que se refiere a la necesidad de aclarar lo actuado con respecto a dos locales que pretenden instalarse en zona ZAS, habíamos indicado al ente local que en su primer informe no aclaraba la cuestión; debería aclarar si la anterior declaración, de 2005, les afectaba en el momento de concederse las licencias. Se trataba de reabrir locales cerrados debido a sus anteriores infracciones y graves perjuicios, lo que tampoco se aclaraba en la respuesta municipal, a pesar de tratarse de un aspecto esencial, puesto que de confirmarse la diligencia municipal debería extremarse para que no suceda de nuevo lo ocurrido antes. Los 2 locales estuvieron abiertos y a ambos les fue revocada la licencia por irregularidades, lo que dio lugar a una sentencia por la que el ayuntamiento tuvo que indemnizar a los vecinos con 51.800 €.

Ahora el ayuntamiento señala que los permisos fueron solicitados el 28 de enero de 2011, y la declaración de zonas saturadas es de 14 de marzo de 2011 (BOP La Coruña 21.03.2011). Por tanto, en el momento de las solicitudes no existía declaración de zona saturada, dado que la anterior -de 2005- fue revocada y dejada sin efecto por la Sala del Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Galicia el 18.11.10. Señala que cuando se produce un cambio de normativa urbanística durante la tramitación de la licencia es doctrina legal que la ordenación aplicable sea la del momento de la resolución si esta es dictada dentro del plazo previsto para el otorgamiento (TS 18-11-02, 6-10-01, ...), y señala que en este caso es de un mes (art. 9.5 de la legislación de servicios de las corporaciones locales).

Dejamos al margen los aspectos por los que la normativa de ZAS fue anulada, lo que no es objeto de esta queja, aunque sí debe resaltarse que la anulación se produce por causas que se atribuyen al propio ayuntamiento. También dejamos al margen lo adecuado del criterio expuesto por el ayuntamiento respecto de la normativa a aplicar para la eventual concesión de licencias, puesto que sobrepasaría del debate actual; sin embargo, debe apuntarse qué lo que menciona -el art. 9 del RSCL y el plazo de un mes- no parece adecuado desde el rato en que en la fecha de solicitud se encontraba en vigor el art. 4.3 de la Ley 7/1997, de protección contra la contaminación acústica. Eso hacía que las actividades objeto de examen habían precisado licencia municipal otorgada segundo el Decreto 133/2008, de la evaluación de incidente ambiental. La exclusión de las

actividades de ocio que el propio Decreto 133/2008 preveía resultaría inaplicable entonces debido a su clara contradicción con el mencionado art. 4.3 de la Ley 7/1997. Además, es evidente que, con el objeto de que no se defraude el objetivo anunciado por un proyecto de ZAS, habían debido preverse mecanismos para evitar que se anticipen solicitudes que después tendrán que resolverse en la forma que anuncia el ente local.

En cualquiera caso, en cuanto a este concreto motivo de queja debemos resaltar que de la anulación de la primitiva ZAS -cómo dijimos, de responsabilidad municipal- o de la aplicación que se hace de la situación resultante, según observamos, se deriva un evidente perjuicio para los deberes municipales. Se daban y siguen dándose las circunstancias para que la zona sea considerada acústicamente contaminada o saturada, y si tal cosa no tuvo efecto durante el tiempo en que los promotores aprovecharon para solicitar las licencias, de eso resulta un evidente perjuicio para el interés público. En definitiva, no se aplica una medida que, aunque sea el mínimo tratamiento de las ZAS's, sin duda es necesaria en ellas.

La zona cuenta con numerosos locales y con mucha afluencia de gente en ellos y en el exterior, lo que ocasiona problemas que provienen de las actividades interiores y del exterior. Por tanto, debería conseguirse la disminución del nivel constatado de ruido, tanto el procedente de los propios locales como el de la calle. La jurisprudencia resalta la necesidad de determinar y abordar el problema de la saturación de ruidos de manera urgente allí donde se constate, como también la necesidad de que las medidas a aplicar sean las adecuadas para la solución eficaz del problema en función de las circunstancias, descartando la adopción de medidas de tipo discrecional o las limitadas a no agravar el problema (sentencia del TSJ de las Islas Baleares del 29 de junio de 1999, confirmada por el TS). Así, siempre que las dichas medidas resulten suficientemente motivadas y proporcionadas al problema podrán ser aplicadas por el ayuntamiento, que además se encuentra obligado a lograr tal fin, puesto que en caso contrario resultaría responsabilidad municipal. Eso es lo que se deduce de la sentencia del Tribunal Supremo del 18 de noviembre de 2002, que reconoce la responsabilidad patrimonial de los entes locales por insuficiente actuación para corregir los problemas derivados de contaminación acústica presentes en una determinada zona. Confirma la responsabilidad de un ayuntamiento como consecuencia de su falta de diligencia en el tratamiento de los ruidos. La sentencia subraya que lo sensato era la actividad general ante el problema, deduciendo una conducta pasiva vulneradora de alguno derecho fundamental.

Todo lo anterior supone una insuficiente atención de las funciones municipales de protección contra la contaminación acústica; en el art. 25 de la LRBL establece que “el municipio ejercerá, en todo caso, competencias, en los términos de la legislación del estado y de las comunidades autónomas, en las siguientes materias: f) protección de medio ambiente”.

La ciudadana que promovió la queja está demandando la preservación de unos intereses especialmente protegidos en la Constitución Española, que ampara los derechos a la intimidad personal y familiar (art. 18.1), a la inviolabilidad del domicilio (art. 18.2), a la protección de la salud (art. 43.1), y el derecho a disfrutar de un medio ambiente adecuado y a la protección y avance de la calidad de vida (art. 45.1 y 2). Como consecuencia de las citadas disposiciones constitucionales, los poderes públicos tienen la obligación principal de proteger los derechos mencionados, según lo establecido en el artículo 53 del Texto Fundamental.

En el supuesto que conocemos, de la información disponible parece deducirse que el Ayuntamiento de Santiago de Compostela no adoptó todas las medidas a su alcance para proteger los derechos constitucionales citados anteriormente y que están siendo objeto de menoscabo. Así pues, el principio constitucional de eficacia en la labor de las administraciones públicas (art. 103.1 CE) no parece haberse aplicado con rigor en el tratamiento de esta problemática.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, del 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a ese Ayuntamiento de Santiago de Compostela la siguiente **recomendación**:

Que con urgencia se proceda a dar cumplimiento a las responsabilidades municipales en materia de contaminación acústica y se preserven los derechos fundamentales de la interesada, que pueden estar siendo perjudicados, especialmente el derecho a la intimidad personal y familiar en el ámbito domiciliario (art. 18 1 y 2 CE).

Y que para hacer efectiva la mencionada garantía de los derechos de la afectada con urgencia se controle que el local de la calle Xelmírez nº 24 utiliza adecuadamente la doble puerta del establecimiento; que se controle la celebración de conciertos en locales no habilitados para eso; que se vigile el ruido provocado por el consumo o la concentración de personas a las puertas de los locales; que en su caso se impida que continúen todas las prácticas mencionadas y se corrijan adecuadamente mediante sanción, en el caso de ser constitutivas de infracción administrativa; que de oficio se aporten las actas que resulten de las denuncias de cualquier tipo realizadas por la afectada, incluidas las llamadas a la policía local; y que se controle adecuadamente el nivel de contaminación acústica derivada de la saturación de locales en la zona y, en caso de que no se rebaje el nivel reconocido en la declaración de la zona como ZAS, entonces se apliquen las medidas precisas para lograr el objetivo de situar los ruidos en niveles acordes con la legalidad.

Respuesta del Ayuntamiento de Santiago de Compostela: pendiente

14. Recomendación dirigida al Ayuntamiento de Monforte de Lemos el 27 de diciembre de 2012 debido a los ruidos nocturnos provocados por los locales de ocio y la gente en la calle en la zona de la calle Duquesa de Alba (Q/2522/11)

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de D^a C. G. M. referente a los ruidos nocturnos provocados por los locales de ocio y la gente en la calle en la zona de la calle Duquesa de Alba de Monforte de Lemos.

En su escrito, esencialmente, nos indica que es una vecina de la calle Duquesa, donde se encuentra la movida monfortina, pues en su edificio tienen 8 pubs en los bajos. Fue emigrante en los años 80 para poder comprar un piso y al retornar hace 20 años se encontró con la noticia de que los bajos habían abierto como negocios los dichos pubs. Los viernes por la noche tienen que desplazarse a dormir en la casa de sus padres, a 25 Km., y volver a trabajar el sábado y marchar incluso el domingo otra vez. El fin de semana del día 26 intentaron quedar en el piso y fue imposible dormir, porque con la doble ventana tiemblan las ventanas. A las cinco de la mañana llamó a la policía municipal, diciéndole que era imposible soportarlo, y la respuesta fue que ellos incluso a 6.30 de la mañana no podían ni multar ni hacer nada, que esa era la orden que tenían, que pasarían en el coche, pero que ni paraban ni bajaban, y que si de casualidad veían a alguno conocido le dirían que fuesen al pub y le dijiesen al dueño que bajase la música. Les requirió que hicieran una medición y la respuesta fue que el Ayuntamiento no tiene con qué hacerlo. Así que tuvieron que estar en el salón hasta las 6.40 que cerraron. Las licencias que tienen son de todo tipo, café concierto, tablaos, pub, etc ..., y tienen un horario supuestamente hasta las 6.30 de la madrugada.

Ante eso requerimos información al Ayuntamiento de Monforte de Lemos sobre la comprobación de las circunstancias mencionadas; sobre los locales a los que se refiere a la interesada (nombre de todos ellos); sobre si esos locales cuentan con licencia de funcionamiento, sobre el tipo de licencia de que se trate en cada caso (bar, pub ...), y sobre el cumplimiento de las condiciones de cada una de esas licencias; sobre el control de ruido en la calle; y sobre las demás circunstancias que se consideren relevantes para la completa valoración del objeto de la queja. El ayuntamiento respondió de la siguiente manera:

“Vistos sus escritos de fechas de registro de entrada en este Ayuntamiento 16/12/11 (nº 12922), 20/1/12 (nº 607) y 28/2/12 (nº 1977) informarle que los locales y los datos que se piden son los siguientes: nº 8. Año 2000. Café Concierto. Lo. V. R.; nº 10. Año 2009. Pub. R. V.R.; nº 12. Año 2000. Café Concierto. La.G. M.; nº 14. Año 2003. Café Concierto. Cova Dauga. S.L.; nº 16 (Bajo Derecha). Año 2007. Café Concierto. Magma C.B; nº 16 (Bajo Izquierda). Año 2003. Café Concierto. F. D.; nº 18 (Bajo Derecha). Año 2002. Café Concierto. F. D. L.; nº 18 (Bajo Izquierda). Año 2003. Café Concierto. F. D..

La zona de Duquesa es una zona conflictiva acústicamente hablando, a cuyo objeto se está a estudiar desde el Ayuntamiento la tramitación en la misma de un ZAS (Zona Acústicamente Saturada).

Los datos arriba citados correspondientes con los que figuran en el archivo municipal, que no tienen que corresponder con la realidad actual, ya que existe un continuo devenir de cambios de titularidad y de nombre no comunicados al Ayuntamiento; con el cual llevar un control exhaustivo de los mismos resulta casi imposible, llegando a producirse en un mismo año hasta 3 cambios de titularidad de un mismo local."

El informe no aclaró las circunstancias de la situación que se denuncia; sólo citaba el nombre y el tipo de actividad de los locales, junto con un año. Sin embargo, no se aclaraba si los establecimientos cumplen las condiciones de cada una de esas licencias -en el caso de confirmarse-, fundamentalmente si los locales que funcionan como cafés-conciertos se desarrollan como se definen estos en la normativa vigente, esto es, nos tener previstos en el catálogo espectáculos públicos y actividades recreativas de la Comunidad Autónoma de Galicia (decreto 292/2004) -actuaciones teatrales, de variedades o musicales en directo...-. Tampoco se aclaró el control de ruido en la calle, ni las causas de la falta de comprobaciones adecuadas ante las denuncias o llamadas a la policía local, que al parecer no hizo la necesaria medición en la vivienda de la afectada cuando esta la requirió, ni comprobó los horarios, que lógicamente no pueden prolongarse hasta las horas que se señalan, que sobrepasan con mucho lo habilitado por la orden de horarios vigente.

Por lo anterior requerimos nueva información al ayuntamiento sobre el cumplimiento de los deberes municipales en relación con los derechos fundamentales y de otro tipo potencialmente afectados; sobre si los locales en tela de juicio cuentan con licencia de funcionamiento, sobre si se tramitó de acuerdo con el anterior RAMINP o con el decreto 133/2008; sobre el tipo de licencia de que se trate en cada caso (cafés-concierto ...) y sobre el cumplimiento de las condiciones de esas licencias; sobre el control de ruido en la calle; sobre la necesaria medición en la vivienda de la afectada cuando la requirió; sobre la comprobación de los horarios; y sobre las demás circunstancias que se consideren relevantes para la completa valoración del objeto de la queja. Recordamos al ente local que el cumplimiento de las funciones municipales respecto del asunto que tratamos deriva de la necesidad de preservar intereses especialmente protegidos en la Constitución Española, y que por un motivo similar al de la actual queja hace tiempo le formulamos una recomendación (C.6.Q/579/10), que fue aceptada, sin que al parecer tuviese efectividad. La respuesta municipal fue la siguiente:

"En contestación a su escrito de fecha 16 de abril del 2012 relativo al expediente C.6.Q/2522/11 por queja formulada por D^a C. G. M. por ruidos producidos por los locales de ocio de Monforte de Lemos, se le remite después del acuerdo adoptado por la junta de Gobierno Local de fecha 10 de mayo del 2012, el informe emitido polos técnicos de la

Diputación Provincial de Lugo en relación con las medicaciones de ruido de la calle Duquesa de Alba de este municipio.”

MEDICION DE LOS NIVELES DE RUIDO EN LA CALLE DUQUESA AYUNTAMIENTO DE MONFORTE DE LEMOS

1. **INTRODUCCIÓN.** La presente medición ha sido solicitada por el Excmo. Concello de Monforte a los Servicios de Arquitectura y Urbanismo y Coordinación de la Excmo Diputación Provincial de Lugo, para la realización de una serie de medidas del nivel de ruido en la calle de la Duquesa en Monforte. 2. **FECHA DE LA MEDICIÓN.** Las mediciones fueron realizadas las madrugadas de los días 2, 3 y 4 de diciembre de 2011 en diversos periodos entre las 12:00 horas y las 4:00 horas. 3. **MARCO NORMATIVO.** En este caso, y teniendo en cuenta que el Ayuntamiento de Monforte se localiza dentro de la Comunidad Autónoma Gallega, se tomarán como marco normativo las leyes y reglamentos de esta Comunidad, más concretamente se utilizará como referencia la ley 7/1997, el Decreto 150/1999, que regula la ley anterior y el Decreto 320/2002, que establece las ordenanzas tipo sobre protección contra la contaminación acústica. Según el Punto 1 del Anexo 1 del Decreto 320/2002, se definen como zonas de moderada sensibilidad acústica todos aquellos sectores del territorio que admiten una percepción del nivel sonoro medio, como viviendas, hoteles o zonas es especial protección como los centros históricos. 4. **ZONA ANALIZADA EN EL ESTUDIO.** La zona analizada es una céntrica calle de Monforte (se adjunta plano) de una longitud aproximada de 500 m en la que se ubican 25 locales de ocio, discotecas, pubs, bares, etc,. La mayor parte de los mismos están concentrados en los bajos de la mitad de la calle más próxima al centro. 5. **METODO DE ENSAYO.** En primer lugar indicar que las mediciones se realizaron en ambiente exterior y que salvo la primera noche en la que apenas había gente en la calle, los días 3 y 4 el ruido que se generaba en la misma procedía fundamentalmente de las conversaciones de los grupos de personas que se encontraban concentradas en las puertas de los locales. Así podría afirmarse que los niveles de ruido medidos procedían de las voces de la gente en la calle. En segundo lugar indicar que las mediciones se realizaron de acuerdo con el punto 5.4 del Anexo del Decreto 150/1999, por lo que se tuvieron en cuenta las siguientes consideraciones: 1. La valoración de los niveles de ruido se realizó mediante el parámetro L_{eq} , expresado en dB(A), y valorado con la constante de tiempo Slow (respuesta lenta), según la norma UNE 20-464-90. 2. La realización de las mediciones del ruido ambiental exterior se realizó siguiendo las siguientes indicaciones: El micrófono de medida se situó a 1,5 m de la fachada y a una altura superior a 1,2 m. El observador se situó en el plano normal al eje del micrófono y lo más separado del mismo para que sea compatible con la lectura correcta del indicador de medida, intentando evitar el efecto pantalla. Para evitar la distorsión direccional, se situó el sonómetro en el punto de medida girándose en el interior del ángulo sólido determinado por un octante, fijándole en la posición cuya lectura sea equidistante de los valores extremos así obtenidos. Para asegurar la fiabilidad de las medidas, para todas las mediciones realizadas en el exterior se han utilizado pantallas protectoras antiviento. Las mediciones se han realizado dentro del grado de humedad

compatible con las especificaciones del equipo de medida. La instrumentación utilizada cumple las exigencias ICE-651 Tipo I. 6. RESULTADO DE LAS MEDICIONES

	2 /12 / 2011	3 /12 /2011	4 /12 /2011
1:30	58,90	74,37	76,10
2:00	59,20	75,68	78,30
2:30	60,10	73,20	78,20
3:00	58,70	74,50	76,21
3:30	61,20	77,30	73,20

Como vemos, el informe se refiere a una medición realizada respecto del ruido exterior, pero no aporta ninguna conclusión legal respecto de lo comprobado -ni de una ni de otra administración-, por lo que de nuevo no se aclaraban los extremos objeto de la queja y, por tanto, de nuestro requerimiento de informe, aportado al ayuntamiento en diciembre de 2011. Seguían sin aclararse las circunstancias denunciadas. Por lo anterior recordamos al ayuntamiento todas las circunstancias ya trasladadas anteriormente y requerimos (el 25 de mayo) que informase adecuadamente sobre el objeto de la queja. El informe municipal se recibió con un retraso muy considerable (el 19 de noviembre y el 4 de diciembre), incluso al punto de que fue preciso recordar al ayuntamiento su deber legal de colaborar en las investigaciones de esta institución y advertirle de su posible declaración como hostil y entorpecedor de la labor de la institución, y hasta realizar alguna llamada para urgir su envío. Los informes señalan lo siguiente:

1º informe: "Aporto junto a este escrito copia del expediente señalado en el que se puede constatar la actividad de esta Administración de cara al cumplimiento de las peticiones de ese Valedor. Además, recién fueron requeridos nuevos informes que, en el momento de ser evacuados, le serán debidamente remitidos (se acerca copia de la petición de los mismos)." Las providencias se dirigen la D. Alberto Pensado y al inspector de la policía local, y se acuerda pedir asistencia técnica a la Diputación (de nuevo).

2º informe: "Le remito a V.I. certificación del acuerdo de la Junta de Gobierno Local, en sesión celebrada el día 15 de noviembre del 2012 relativo al expediente C.6.Q/2522/11 así como copia del informe emitido por la Inspección de la Policía Local de fecha 13.11.2012."

"... la Junta de Gobierno Local, en sesión celebrada el día 15 de noviembre del 2012, adoptó el siguiente acuerdo que se transcribe a continuación: "ASUNTOS DE URGENCIA F) PETICIÓN INFORME VALEDOR. Considerando el requerimiento efectuado por la Alcaldía en fecha 05/11/12 dentro del expediente tramitado por el Valedor do Pobo C.6.Q/2522/11, por la inspección de la policía Local se evacúa informe de fecha 13.11.2012 relativo a los

negocios ubicados en la calle Duquesa de Alba por supuestas infracciones de la LO 1/92 de los citados establecimientos.

Por lo que antecede, la Junta de Gobierno Local, ACUERDA: Primero.- Remitir el citado informe al Valedor do Pobo, Segundo. Recordar al Valedor do Pobo que el órgano competente para el cumplimiento de horarios es la Consellería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia (Jefatura de LUGO) a la que deberá remitirse, por lo que en las sesiones de la Junta Local de Seguridad se puso en conocimiento del Jefe Provincial Policía Autonómica de Lugo los informes de la policía local sobre los incumplimientos de horarios.”

“(policía local) Asunto: Expte. del Valedor do Pobo C.6.Q/2522/11. Como informe a su escrito de fecha 5 de noviembre de 2012, Registro General de Entrada nº 9566, relativo a expediente del Valedor do Pobo de referencia, pongo en su conocimiento lo siguiente:

En los bajos del edificio situado en calle Duquesa de Alba se ubican en la actualidad dos negocios de restauración, denominados "HATABENDO" y "PUB AREA 51", este último se denominaba anteriormente "PUB SEISCIENTOS). En cumplimiento de la Orden de 16 de junio de 2005 por la que se determinan los horarios de apertura y cierre, esta Policía Local ha realizado y tramitado ante la Jefatura Provincial de la Conselleria de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia de Lugo entre diciembre de 2009 y agosto de 2011 un total de doce denuncias por supuestas infracciones al Art. 26-e de la LO 1/92 sobre estos dos establecimientos. Esto sin perjuicio de las denuncias que hayan podido ser formuladas por los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado a quienes correspondería igualmente el control del cumplimiento de la mencionada.

En lo referente a los ruidos que se puedan producir en la vía pública señalar que por ser una calle conocida popularmente como la de "la movida", por la cantidad de locales de ocio que existen en la misma, se produce una considerable afluencia de gente durante los fines de semana y festivos. Lo que provoca que los ruidos en la misma aumenten.

Con la finalidad de aumentar la seguridad de las personas y reducir el ruido ambiental en la misma esta Policía Local restringe el tráfico de vehículos durante los días de más afluencia permitiéndose solamente en acceso a los residentes en la calle.

Informar además que esta Policía Local no dispone de personal cualificado para la realización de pruebas para determinar mediciones sonoras tanto en el interior de los locales como en la vía pública.”

Una vez evaluado el contenido de la queja y de las respuestas aportadas por el ente local se deduce que este no justifica adecuadamente el cumplimiento de los deberes por las que nos interesábamos. Es de sublimar que por el mismo motivo -perjuicios ocasionados

por los ruidos en esa zona de Monforte de Lemos- habíamos conocido otras quejas, en concreto a C.6.Q/579/10 y la C.6.Q/2324/09. Como conclusión de ellas habíamos formulado al ayuntamiento una recomendación el 16 de marzo de 2011: “Que con urgencia se evite el consumo de alcohol a las puertas de los locales de ocio de la zona objeto de la queja, expresamente prohibido en el decreto 320/2002, y que en general se evite el ruido en la calle como consecuencia de la presencia de muchas personas a altas horas de la madrugada en la zona, de tal forma que se garanticen los derechos de los afectados. Que con urgencia se evalúe formalmente si se dan las condiciones para que la zona sea declarada como acústicamente contaminada o saturada, de acuerdo con el previsto en el decreto 320/2002, y que en caso positivo se adopten las medidas reglamentariamente previstas. Y que también con urgencia se determine con precisión y de forma exhaustiva si los locales de la zona cuentan con licencia de funcionamiento y ajustan su forma de funcionar al habilitado para cada uno de ellos en las mismas, evitando especialmente que los que sean sencillos bares o similares cuenten con música y funcionen hasta altas horas de la madrugada.”

La necesidad de respuesta fue reiterada en numerosas ocasiones, incluso con advertencia de tener por incumplido el deber de responder. Finalmente se respondió -con mucho retraso- y se deducía que el ente local aceptaba el contenido del recomendación en todos sus términos y había comenzado a darle efectividad. En lo relativo al consumo de alcohol a las puertas de los locales de ocio el ayuntamiento señalaba que se está evitando. En lo relativo a la evaluación de las condiciones para que la zona sea declarada como acústicamente contaminada y la adopción de las medidas adecuadas, el ayuntamiento señala que la junta de gobierno acordó promover la declaración como zona acústicamente saturada en la zona de la calle Duquesa de Alba. Y en lo que se refiere a la determinación de los locales de la zona cuentan con licencia de funcionamiento y ajustan su forma de funcionar a lo habilitado para cada uno de ellos en las mismas, evitando especialmente que los que sean sencillos bares o similares cuenten con música y funcionen hasta altas horas de la madrugada, el ente local indica que está realizando un inventario y se indicarán los locales que cuenten con licencia y si se ajusta a lo habilitado.

Como comprobamos a través de la presente queja, el ayuntamiento no da cuenta de la efectividad de la recomendación aceptada en su momento. Por el contrario, el propio ayuntamiento y los diferentes documentos aportados reconocen la persistencia del problema, sin aportar medidas al respecto, a pesar del compromiso anterior.

En lo que se refiere al análisis del control del ruido mediante la declaración de la zona como acústicamente saturada o contaminada, el ente local no concreta ahora nada; sólo remitió hay tiempo a medición exterior hecha por la Diputación, pero sin valoración de la misma y sin mencionar las medidas que tomaría. Eso sucede a pesar de que los valores que traslada la medición son muy elevados en los días de afluencia de público, el 3 y el 4 de diciembre.

La zona cuenta con numerosos locales y con mucha afluencia de gente en ellos y en el exterior, lo que ocasiona problemas que provienen tanto de la actividad interior como exterior (el intenso tránsito de gente a altas horas de la madrugada ...). debería procurarse la disminución del nivel constatado de ruido, tanto el procedente de los propios locales como los de la calle. La jurisprudencia resalta la necesidad de determinar y abordar el problema de la saturación de ruidos de manera urgente allí donde se constate, como también la necesidad de que las medidas a aplicar sean las adecuadas para la solución eficaz del problema en función de las circunstancias, descartando la adopción de medidas de tipo discrecional o las limitadas a la no agravar el problema (sentencia del TSX de las Islas Baleares del 29 de junio de 1999, confirmada por el TS). Las medidas motivadas y proporcionadas al problema deben ser aplicadas polo ayuntamiento, que se encuentra obligado a lograr tal fin, puesto que en caso contrario resultaría responsabilidad municipal. Eso es lo que se deduce de la sentencia del Tribunal Supremo del 18 de noviembre de 2002, que reconoce la responsabilidad patrimonial de los entes locales por insuficiente actuación para corregir los problemas derivados de contaminación acústica presentes en una determinada zona. Confirma la responsabilidad de un ayuntamiento como consecuencia de su falta de diligencia en el tratamiento de los ruidos. La sentencia subraya que lo enjuiciado era la actividad general ante el problema, deduciendo una conducta pasiva vulneradora de algún derecho fundamental.

Muy relacionado con lo anterior se encuentra el análisis de los locales de la zona y de su ajuste a la legalidad. Tampoco esta cuestión se aclara adecuadamente, a pesar de nuestra insistencia. En su primer informe el ayuntamiento trasladó el nombre de 8 locales, pero en el último sólo menciona dos, los situados justo en el edificio de los reclamantes, cuando es evidente que en el problema que denuncian influyen muchos otros. Pero sobre todo no aclara nada respecto del ajuste de todos ellos a la legalidad, tal y como se requirió desde el primer momento. No se aclara si ajustan su actividad a lo habilitado por sus licencias, en especial en el caso de los 7 cafés conciertos que se indicaron en primer término. Lo anterior resulta grave si tenemos en cuenta que a la hora de abordar los problemas propios de la aparente concentración, resulta preciso corregir los establecimientos que se encuentren en circunstancias irregulares, para impedir su funcionamiento sin licencia o de una manera no habilitada por la que tengan.

El ayuntamiento también reconoce que no hace comprobaciones sobre los niveles de ruido transmitido a las viviendas, quizás la circunstancia más grave. No se da cuenta de una adecuada actuación municipal para la preceptiva comprobación del funcionamiento legal de los locales nocturnos a los que sin embargo se concedió licencia. Los locales tienen licencia de actividad concedida por el ente local, lo que les permite funcionar como establecimientos potencialmente muy molestos. Pero este tipo de licencias son de funcionamiento, por lo que de acuerdo con su naturaleza y con reiterada jurisprudencia, con el otorgamiento de ellas no termina la labor del ente local; la licencia abre una relación continuada en el curso de la cual la administración local tendrá por función garantizar en todo momento el interés público, principalmente el de los vecinos

inmediatos, lo que, según reiterada jurisprudencia, constituye una condición implícita de toda licencia municipal de funcionamiento. La desatención de estos deberes legales puede dar lugar a la responsabilidad municipal, como reiteradamente viene determinando la jurisprudencia al juzgar supuestos muy similares.

El art. 25 de la LRBL establece que “el municipio ejercerá, en todo caso, competencias, nos tener de la legislación del estado y de las comunidades autónomas, en las siguientes materias: f) protección de en medio ambiente”. Por tanto, la tarea de control de estas cuestiones es competencia municipal, sin que en ningún caso pueda justificarse su desatención. Para el caso de no contar con medios comunes, entonces el ayuntamiento debe procurarlos de forma inmediata, puesto que se trata de ejercer funciones preceptivas e irrenunciables, que debe cubrir en todo caso antes que cualquier otra no preceptiva. Lo contrario puede dar lugar a responsabilidad económica o de otro tipo.

El ayuntamiento no aclara el adecuado control del ruido en la calle, el vinculado a la actividad de los locales, es decir, sus puertas, y el provocado en general por las demás circunstancias relacionadas con la concentración o saturación de locales (tránsito de personas ...). Esta cuestión está directamente relacionada con la ya tratada en relación con las medidas a aplicar después de la declaración de la zona como acústicamente saturada o contaminada. En cualquiera caso, debemos resaltar que el mantenimiento de unas condiciones adecuadas en la calle en horario nocturno es responsabilidad directa del ente local.

En cuanto al horario, el ayuntamiento justifica en el último informe que entre diciembre de 2009 y agosto de 2011 realizó 12 denuncias por infracción de horario de los locales. Lógicamente, al respecto del curso y finalización de los mismos corresponde reclamar informe a la Consellería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia, lo que hacemos. Sin embargo, no se entiende la razón de esa limitación temporal -desde agosto de 2011 hasta ahora hace casi año y medio-, y sobre todo que no se aclare lo específicamente indicado por la reclamante, que señalaba en la queja -sin que fuera desmentido- que incluso a 6.30 la policía local no hace nada porque “esa era la orden que tenían”, que cuando van pasan en el coche, pero que ni paran ni bajan, y que con ese presupuesto “tienen un horario de hasta las 6.30 de la madrugada”.

La ciudadana que promovió la queja indicó recientemente que después de más de un año desde la misma “de momento todo sigue igual o peor, con horarios incluso las 7 de la mañana y unos ruidos excesivamente altos y difíciles de soportar”. Demanda la preservación de unos intereses especialmente protegidos en la Constitución Española, que ampara los derechos a la intimidad personal y familiar (art. 18.1), a la inviolabilidad del domicilio (art. 18.2), a la protección de la salud (art. 43.1), y el derecho a disfrutar de un medio ambiente adecuado y a la protección y avance de la calidad de vida (art. 45.1 y 2). Como consecuencia de las citadas disposiciones constitucionales, los poderes públicos tienen la obligación principal de proteger los derechos mencionados, según lo establecido

en el artículo 53 del Texto Fundamental. ES especialmente destacable que el perjuicio se está dando en la vivienda de los afectados, por lo que se está conculcando un derecho de los calificados cómo fundamentales en la Constitución (artículo 18.1 y 2) y en la Convención Europea de Derechos Humanos (art. 8), por lo que la labor de protección de la administración municipal había debido haber sido aún más diligente.

En el supuesto que conocemos, de la información disponible se deduce que el Ayuntamiento de Monforte de Lemos no adoptó las medidas precisas para proteger los derechos constitucionales citados anteriormente, que están siendo objeto de menoscabo. Así pues, el principio constitucional de eficacia en la labor de las administraciones públicas (art. 103.1 CE) no fue aplicado con rigor en el tratamiento de este problema, a la vista de la insuficiencia de las actuaciones municipales y fundamentalmente por la abstención en la adopción de las medidas adecuadas.

Resulta especialmente grave que, a pesar de que todo lo expuesto había sido trasladado con anterioridad al ayuntamiento en forma de recomendación, aceptada formalmente por el ente local con el anuncio de medidas concretas para darle efectividad, el conocimiento de esta nueva queja hace concluir que no se dio efectividad a lo recomendado.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar al Ayuntamiento de Monforte de Lemos el siguiente **recordatorio de deberes legales**:

Que con urgencia el ayuntamiento adopte las medidas necesarias para cumplir de forma estricta su función legal de control de los ruidos y en general de las condiciones de los locales amparados por licencias de funcionamiento expedidas por el propio ente local, de tal manera que se garanticen los derechos fundamentales de los afectados, especialmente el derecho a la intimidad personal y familiar en el ámbito domiciliario (art. 18. 1 y 2 CE).

Que con urgencia se decida si la zona debe ser declarada acústicamente saturada o contaminada por ruidos, de acuerdo con lo expresado por el propio ayuntamiento, y que se adopten las medidas adecuadas para que se corrija el nivel de ruidos conocido en la zona.

Que se evite el ruido en la calle como consecuencia de la presencia de muchas personas a altas horas de la madrugada en la zona.

Que por parte del ente local se realicen las mediciones de ruidos en viviendas que sean requeridas por los afectados mediante llamada de denuncia, que se hagan en el preciso momento en que se da la denuncia, que se sancionen las infracciones que se detecten, y que también se comprueben los incumplimientos de horario en el momento que

corresponda, sin esperar a un momento posterior al señalado cómo hora de cierre de cada local.

Y que también con urgencia se determine con precisión y de forma exhaustiva si los locales de la zona cuentan con licencia de funcionamiento y ajustan su forma de funcionar a lo habilitado por cada una.

Respuesta del Ayuntamiento de Monforte de Lemos: aceptado.

V. CONSIDERACIONES FINALES

El ruido nocturno que sufren muchas personas en sus domicilios sigue siendo motivo habitual de queja. Ante nuestra actuación la mayor parte de los ayuntamientos reaccionan adecuadamente ante él; sin embargo, algunos mantienen una actitud permisiva o se abstienen de cumplir sus obligaciones de comprobación y corrección de los ruidos ocasionados por locales o por la presencia ruidosa de concentraciones en la vía pública a altas horas de la madrugada. Este año se ha observado con mayor frecuencia que algunos ayuntamientos pretenden justificar su falta de intervención en el control de los ruidos, sobre todo por ausencia de mediciones, algo que procuramos corregir en todos los casos observados y que conseguimos en su mayor parte, aunque después de comprobar que el tiempo transcurrido sin la actuación adecuada ha supuesto un grave perjuicio para los afectados.

También encontramos numerosos casos de incumplimientos de las condiciones de las licencias de los locales. En no pocas ocasiones se permite que simples bares funcionen como pubs, o que pubs funcionen con licencia de *tablaos* o *cafés cantantes* con el fin de incumplir los horarios que les corresponden. También en este caso corregimos la mayoría de los casos comprobados, pero entre tanto se ha consumado el perjuicio, dado que los ayuntamientos han consentido esa grave irregularidad hasta que se reclama por ella y se requiere su corrección por nuestra parte.

En el terreno que menos se ha avanzado es en el del tratamiento de la acumulación de locales en determinadas zonas residenciales. Siguen sin darse soluciones municipales concluyentes y en la mayoría de los casos no consta que baje el nivel de ruido ilegal que sufren los vecinos. En cambio, se ha avanzado en el tratamiento de las consecuencias más perjudiciales de los muchos botellones que se celebran en Galicia; se ha limitado su incidencia en la población afectada, aunque todavía surgen problemas puntuales, y se vigila la presencia de menores, salvo en alguna localidad.

La promoción de la participación y el acceso a la información en materia de medio ambiente no sólo son derechos, sino que además resultan instrumentos básicos para la protección del ambiente. A pesar de ello comprobamos la falta de las preceptivas

convocatorias periódicas de los órganos consultivos ambientales y confirmamos numerosos retrasos en las respuestas a las solicitudes de información ambiental. En cualquier caso, en todas las ocasiones conseguimos subsanar las situaciones detectadas con la remisión de la información reclamada y la convocatoria de los órganos consultivos. No obstante, las administraciones deben cambiar su forma de proceder en este ámbito, cumplir con sus propias normas de convocatoria, algo que concierne principalmente a la Xunta, y proporcionar la información ambiental en los plazos que prevé la ley.

Sea como fuere, un eje rector de la actividad del Valedor es y seguirá siendo la firme defensa de la calidad medioambiental de Galicia y la promoción de una cultura sensible a sus necesidades.

ÁREA DE EDUCACIÓN

I. INTRODUCCIÓN

En el área de la educación universitaria y no universitaria, este informe debe partir necesariamente del contexto de la educación en el conjunto del Estado ya que es uno de los ámbitos materiales que se ha visto más afectado por criterios de política presupuestaria impuestos a la Administración autonómica desde otras instancias. Se da la paradoja de que la descentralización que se produjo hace más de una década en el ámbito jurídico y administrativo al culminarse el traspaso de funciones y servicios de la Administración del Estado a las Comunidades Autónomas en materia de educación ha resultado intensamente intervenida por la política de recortes impuesta desde las instituciones comunitarias. Ello puede afectar a la igualdad de todos los españoles en el ejercicio de los derechos y en el cumplimiento de los deberes constitucionales. Las distintas Comunidades Autónomas están aplicando esos recortes en distinto grado lo que agrava las asimetrías en el ejercicio concreto del derecho a la educación. Esta situación se produce porque, aunque existe una normativa estatal básica que crea la apariencia de un modelo común, las diferentes políticas educativas de las Comunidades Autónomas, con plena competencia de desarrollo legislativo y de ejecución, han dado lugar a muy distintas condiciones para el ejercicio real y efectivo del derecho fundamental.

La Ley Orgánica de Educación de 2006 se proponía asegurar la necesaria homogeneidad básica y la unidad del sistema educativo, resaltando el amplio campo normativo y ejecutivo de que disponen estatutariamente las Comunidades Autónomas para cumplir los fines del sistema educativo. La realidad muestra algunos serios desajustes en este propósito. El amplio margen de configuración normativa que las Comunidades Autónomas conservan, aun en el marco de la normativa educativa básica, ha hecho que el signo político de los distintos gobiernos autonómicos cree situaciones jurídicas disímiles y, en ocasiones, coloque a los alumnos españoles de enseñanzas no universitarias en un plano de desigualdad jurídica real.

Desde hace años el servicio público educativo ha venido contando, progresivamente, con menos recursos. Ello exigió priorizar el gasto e intentar gestionar de modo más eficiente un servicio extremadamente complejo, tanto en el ámbito universitario como no universitario. El propio modelo educativo se halla en una situación de inestabilidad, pendiente de varias reformas normativas.

Un foco de conflictos durante 2012 derivó del Real Decreto-ley 14/2012, de 20 de abril, de medidas urgentes de racionalización del gasto público en el ámbito educativo. Esta disposición dio soporte normativo a un principio que, en su aplicación al sistema educativo, puede afectar al contenido esencial del derecho fundamental mismo. Ya en su artículo 1º declara que el objeto de este Real Decreto-ley es adoptar medidas urgentes para racionalizar el gasto público en educación, *de conformidad con los principios de eficiencia y austeridad que deben presidir el funcionamiento de los servicios públicos*. El

preámbulo de la norma reitera hasta la saciedad las mismas ideas, manifestando que *“en la actual coyuntura económica se hace necesario mejorar la eficiencia de las Administraciones Públicas en el uso de los recursos públicos, con objeto de contribuir a la consecución del inexcusable objetivo de estabilidad presupuestaria derivado del marco constitucional y de la Unión Europea. En materia de educación, el objetivo común perseguido es proporcionar a las Administraciones educativas un conjunto de instrumentos que permitan conjugar los irrenunciables objetivos de calidad y eficiencia del sistema educativo con el cumplimiento de los objetivos de estabilidad presupuestaria y su ineludible reflejo en la contención del gasto público y en la oferta de empleo público”*.

Esta institución no puede dejar de insistir en lo ya dicho en anteriores informes. La austeridad no es, no ha sido nunca, un principio informador de los servicios públicos esenciales. Los rígidos criterios de gasto que se están imponiendo en aras de la llamada consolidación fiscal pueden ser profundamente perturbadores en este ámbito. Determinados servicios públicos son, por definición, deficitarios, de tal forma que una directriz de política fiscal y financiera aplicada de modo inflexible puede afectar al ámbito jurídico-constitucional de ciertos derechos, lesionando sus posibilidades de ejercicio, su acceso en igualdad de condiciones o la calidad del servicio. Es evidente que la educación debe estar regida por criterios de eficiencia, rigor y transparencia en el gasto, pero ello no debe caer en el exceso o la desproporción.

Por lo que respecta a las medidas concretas establecidas en el Real Decreto-ley 14/2012, cuya aplicación corresponde a las Comunidades Autónomas, se establece la posibilidad de modificar con carácter temporal las ratios de alumnos por aula, establecidas en la Ley Orgánica de Educación. Se permite a las Comunidades Autónomas en momentos de limitación de la tasa de reposición de efectivos (inferior al 50 por 100) aumentar en un 20 por 100 el número máximo de alumnos por clase, 25 en Primaria y 30 en Secundaria. Actualmente ya se preveía un posible incremento del 10 por 100 del número máximo de alumnos. Se aumenta la jornada lectiva semanal para el personal docente de centros públicos y privados sostenidos con fondos públicos, fijándose, como mínimo, 25 horas en educación infantil y primaria y 20 horas en las restantes enseñanzas, sin perjuicio de las situaciones de reducción de jornada contempladas actualmente.

En cuanto a la sustitución de profesores en los centros docentes públicos y privados sostenidos con fondos públicos, el nombramiento de funcionarios interinos por sustitución transitoria de los profesores titulares, se producirá únicamente cuando hayan transcurrido 10 días lectivos desde la situación que da origen a dicho nombramiento. El período de 10 días lectivos previo al nombramiento de funcionario interino deberá cubrirse con los recursos del propio centro docente.

Se aplaza para el curso 2014-2015 la implantación de ciclos formativos de 2.000 horas, para Grado Medio y Superior, cuya implantación estuviera prevista para el curso escolar

2012-2013 y se elimina la obligación de ofertar, al menos, dos modalidades de Bachillerato en los términos previstos en el artículo 34.1 de la Ley Orgánica de Educación.

El malestar se ve alimentado también por la falta de un acuerdo político e institucional que elimine la constante inestabilidad que padece nuestro modelo educativo. Desde 1970 ha habido siete normas distintas, cinco de ellas leyes orgánicas, de las que una fue suspendida en su calendario de aplicación. Junto a ellas han proliferado reales decretos regulando las enseñanzas mínimas de los distintos niveles educativos, y órdenes en las que se recogen contenidos curriculares y desarrollos diversos. Esta inestabilidad normativa permanente ha impuesto reformas que no sólo no se han visto acompañadas de las inversiones necesarias, sino que han consumido buena parte de los recursos en financiar las burocracias generadas por los propios procesos de reforma. En este año, las reformas han sido profundas. Junto al cambio de modelo educativo que plantea la futura Ley Orgánica para la Mejora de la Calidad Educativa, las medidas propuestas en el citado Real Decreto-ley 14/2012 afectan a todos los niveles educativos (universitarios y no universitarios) y combinan medidas de carácter excepcional, cuya aplicación justifica la norma por la actual coyuntura económica, con otras de carácter estructural que introducen novedades importantes en el sistema educativo español.

El contexto de recesión económica que atravesamos ha terminado convirtiendo una parte del marco normativo vigente en simples normas programáticas y, en ocasiones, ha quedado desdibujado el contenido esencial del derecho a la educación. Ejemplos de este riesgo son los agrupamientos de unidades escolares, las importantes restricciones en las medidas de atención a la diversidad y los ingentes recursos que comprometen los servicios educativos complementarios (transporte y comedor) que implican ajustes adicionales en el gasto público dedicado a la enseñanza en sentido propio (plazas de profesorado ordinario y de apoyo, libros de texto, becas y ayudas, dotación de nuevos centros o ampliación de los existentes...). Es cierto que la estructura demográfica de Galicia hace más complejo este servicio, con una población muy dispersa y una organización territorial muy fragmentada, con un peso muy notable de los entornos rurales, pero esa y no otra es la realidad sociopolítica sobre la que recae la actividad de la Administración gallega. Hay, además, un elemento al que no se está prestando suficiente atención y que incide de modo directo en este ámbito de la educación. Nuestro saldo vegetativo es negativo desde hace un número suficiente de años como para que haya que adoptar medidas de choque. Resulta a veces absurdo hacer hincapié en cuestiones puramente coyunturales de exceso de demanda en ciertos centros o en la ratio por aula cuando tenemos la segunda tasa bruta de natalidad más baja del Estado.

Como última consideración introductoria, no podemos dejar de señalar que ha aumentado la conflictividad en el seno de la comunidad educativa, como se ha demostrado con las numerosas jornadas de huelga convocadas este año que han supuesto la pérdida de muchas horas de trabajo académico de profesores y alumnos.

II. DATOS CUANTITATIVOS

El número de quejas recibidas a lo largo del año 2012 en el área de Educación fue de 144, a las que se dio la siguiente tramitación:

Iniciadas	144	
Admitidas	133	92.36%
No Admitidas	10	6.94%
Remitidas al Defensor del Pueblo	1	0.69%

La situación de las quejas admitidas a trámite es la siguiente:

Concluidas	91	68,42%
En trámite	42	31,58%

El escaso número de expedientes inadmitidos a trámite obedece a los siguientes motivos:

- Tres expedientes por estar en vía judicial
- Uno, por no haberse producido una actuación administrativa previa
- Cinco, por manifestar desacuerdo con una resolución de la institución, que tiene carácter irrecurrible
- Uno, por falta de interés legítimo

A lo largo de este año, se continuó y se concluyó la tramitación de expedientes iniciados en años anteriores.

Año de presentación	En trámite a 31-12-2011	Reabiertas	Total	Resueltas	En trámite a 31-12-2012
2010	1	0	1	1	0
2011	67	1	68	67	1

III. ACTIVIDAD DE SUPERVISIÓN

Con carácter previo hay que poner de manifiesto ciertas disfunciones que se producen en el cumplimiento del deber de colaboración de la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria con esta institución. La propia estructura de la Consellería, con una gestión descentralizada en sus cuatro Jefaturas territoriales, dificulta la agilidad en la remisión de informes que habitualmente han de ser requeridos una primera vez desde la solicitud inicial. Por otra parte, es común que la respuesta a las resoluciones formuladas desde esta institución se haga sobre la base del informe emitido por órganos de dirección o por unidades y servicios de su estructura orgánica, en particular desde la inspección educativa, sin valoraciones añadidas por parte de las autoridades superiores.

Otra cuestión en la que quisiéramos insistir es un cierto prejuicio de la Administración cuando los ciudadanos acuden al Valedor do Pobo sin haber agotado las vías administrativas de recurso. Incluso, en algún caso, el informe remitido por la Administración llega a reprochar a los recurrentes en queja no haber acudido ante los Tribunales de Justicia para hacer valer sus pretensiones e intentarlo mediante la presentación de quejas ante esta institución. En el fondo de este tipo de actitudes de algunos órganos de la Administración subyace un desconocimiento poco excusable de la incardinación de las defensorías, del Valedor do Pobo en particular, en el sistema constitucional y estatutario de garantías de los derechos fundamentales. El recurso al Valedor do Pobo no es solo una instancia legítima de defensa de los derechos de las personas sino claramente aconsejable en muchos casos por la propia dinámica del trabajo de la institución, la gratuidad y ausencia de formalismos en el acceso por parte de los ciudadanos y como un mecanismo para atemperar la lentitud o la rigidez de ciertos procedimientos y de supervisión de la actividad o inactividad de determinados órganos. Por este motivo, son poco explicables las actitudes reticentes que afloran en algunos informes o respuestas de la Administración. Una simple lectura de la ley por la que se rige esta institución contribuiría a clarificar su significado y su alcance en nuestro sistema de protección de derechos.

1. La educación no universitaria

A. Supresión de unidades y reducción de maestros en escuelas rurales

A diferencia de otros cursos, prácticamente no ha habido este año en el área de educación no universitaria escritos de queja de carácter colectivo, con una notable excepción: los veintidós expedientes de queja tramitados a causa del desacuerdo con la reducción de profesores en determinadas escuelas situadas en zonas rurales de la provincia de Lugo y de Ourense. Once de estos expedientes fueron presentados por padres, madres o maestros del CEIP de Samos y nueve por afectados del CEIP de San Román de Cervantes, también en Lugo. Dos quejas concluidas este año pero presentadas

a finales del año 2011 tenían un contenido similar aunque en esta ocasión se referían al CEIP Amoeiro, en Ourense.

A finales de curso pasado se recibieron varios escritos de queja denunciando una constante reducción de maestros y unidades docentes en determinadas escuelas rurales de Lugo. Once de esos escritos procedían de padres y madres de alumnos afectados y de algunos profesores del CEIP de Samos, en Lugo. En síntesis, el colegio experimentó una reducción en agosto de 2010 que dejó el centro con una unidad de educación infantil (para los tres cursos) y tres de primaria (para los seis cursos de la etapa), con seis docentes: un especialista en infantil, dos de primaria y tres profesores especialistas. El número de alumnos era de 33. En el curso siguiente, manteniéndose la matrícula de 33 alumnos, se suprimieron los dos especialistas de primaria, figurando cuatro docentes: el especialista en infantil y los de música, inglés y educación física. Las unidades se redujeron de cuatro a tres. En el curso actual, las unidades pasaron de tres a dos y se suprimió el profesor de infantil, aunque el número de alumnos era de 27, por pasar cuatro a secundaria y darse de baja en el centro un alumno de primaria y otro de infantil. En una primera impresión no parecía que una disminución de la población escolar de seis alumnos (aproximadamente un 20% de los alumnos matriculados) fuera proporcional a una disminución del cuadro de profesorado en un 50% y a la reducción de unidades a la mitad en solo dos cursos.

Con fecha del 13 de agosto fue recibido el informe de la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria, suscrito por el director general de Centros y Recursos Humanos que alegaba, en síntesis, que la Consellería desarrolla las funciones que tiene encomendadas de forma que se realice un uso eficiente de los recursos, acorde y necesario en el marco de la etapa de crisis en la que nos encontramos, garantizando al mismo tiempo los máximos niveles de calidad de la enseñanza en los centros educativos; en ese sentido, destacaba el informe que no se había aumentado la ratio de alumnos por aula, y se habían mantenido los servicios educativos complementarios; que en la elaboración del catálogo de unidades y puestos de trabajo docentes para el curso 2012-2013, se aplicaron los distintos criterios de creación y/o supresión de unidades y de agrupamiento de alumnado, atendiendo a los datos de matrícula prevista en los centros educativos afectados; que la medida de los agrupamientos permite garantizar la continuidad de los centros sin tener que adoptar otras más rigurosas. Para el agrupamiento de alumnos/as en una sola unidad, el número máximo que se aplica es el de 18; que en el CEIP de Samos, la evolución del alumnado en los últimos años determinó, en base a los anteriores criterios, la necesidad de adaptar las unidades del centro a la matrícula existente en cada curso escolar lo que determinó la reducción de una unidad de educación primaria en el curso 2011/2012, así como la reducción de una unidad de educación infantil en el curso 2012/2013 en la modificación del catálogo. Y, finalmente, que la supresión de la unidad de educación infantil en el curso académico 2012/2013 permitiría, en contra de lo alegado, que el centro continuara con profesorado especialista (3 docentes), lo que no sucedería si la reducción se hubiera producido respecto de una de

las dos unidades de educación primaria (caso en el que el centro contaría con 2 docentes).

Sin embargo, a la vista de los argumentos reflejados en el informe, esta institución hizo las siguientes consideraciones. Es evidente que la Administración tiene potestad de autoorganización y le corresponde la ejecución de los presupuestos y la asignación eficiente de los recursos. En particular, tiene la competencia en materia de creación, supresión, transformación, clasificación, autorización y organización de los centros escolares, a propuesta de la Dirección General de Centros y Recursos Humanos. Sin embargo, no parece que se pueda afirmar con tanta rotundidad que esta asignación de recursos cada vez más escasos esté garantizando los máximos niveles de calidad de la enseñanza en los centros educativos, por lo menos, en determinados centros situados en zonas rurales y, de manera particular, en determinados ayuntamientos de la montaña de la provincia de Lugo. En concreto, en el CEIP de Samos, un agrupamiento de ocho cursos (cuatro ciclos distintos) en solo dos aulas no garantiza en modo alguno los máximos niveles de calidad de la enseñanza. La ordenación de las unidades del centro que se hizo en el presente curso ha significado, en la práctica, la supresión de una etapa educativa que el centro ofrecía. Es cierto que la educación infantil no es una etapa obligatoria ni forma parte de la educación básica, pero si es ofertada por el centro y tiene alumnado, la Administración educativa tiene el deber legal de hacerlo observando los mínimos previstos para su impartición. Son numerosas las previsiones normativas en este sentido. La Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de educación señala que: "De acuerdo con lo que establezcan las Administraciones educativas, el primer ciclo de educación infantil podrá ofrecerse en centros que abarquen el ciclo completo o una parte del mismo. Aquellos centros cuya oferta sea de al menos un año completo del citado ciclo deberán incluir en su proyecto educativo la propuesta pedagógica a la que se refiere el apartado 2 del artículo 14 y deberán contar con el personal cualificado en los términos recogidos en el artículo 92". Este precepto establece que la atención educativa directa a los niños del primer ciclo de educación infantil correrá a cargo de profesionales que posean el título de Maestro con la especialización en educación infantil o el título de Grado equivalente y, en su caso, de otro personal con la debida titulación para la atención a las niñas y niños de esta edad. En todo caso, la elaboración y seguimiento de la propuesta pedagógica a la que hace referencia el apartado 2 del artículo 14, estarán bajo la responsabilidad de un profesional con el título de Maestro de educación infantil o el título de Grado equivalente. Por su parte, el segundo ciclo de educación infantil será impartido por profesores con el título de Maestro y la especialidad en educación infantil o el título de Grado equivalente y podrán ser apoyados, en su labor docente, por maestros de otras especialidades cuando las enseñanzas impartidas lo requieran".

El Decreto 330/2009, de 4 de junio, por el que se establece el currículo de la educación infantil en la Comunidad Autónoma de Galicia señala en su exposición de motivos que al establecer el currículo de educación infantil se pretende garantizar una educación común al conjunto de la población y asegurar una educación no discriminatoria que considere las

posibilidades de desarrollo del alumnado, sean las que fueren sus condiciones personales y sociales -capacidad, sexo, raza, lengua, origen sociocultural, creencias e ideología-, mediante el ejercicio de actuaciones positivas ante la diversidad del alumnado. El artículo 2 declara que la educación infantil es una etapa educativa con identidad propia.

La Orden de 25 de junio de 2009 por la que se regula la implantación, el desarrollo y la evaluación del segundo ciclo de la educación infantil en la Comunidad Autónoma de Galicia señala en el artículo 4º que en las aulas de agrupamientos mixtos, en las cuales se escolarice alumnado de distintos niveles (1º, 2º y 3º de educación infantil) la ratio máxima se reducirá a 20 alumnas y alumnos por aula. No está previsto en la Orden un agrupamiento mixto de toda la etapa de infantil con el primer ciclo de la etapa de primaria.

Por lo tanto, para garantizar los máximos niveles de calidad de la enseñanza, como dice el informe de la Administración, la etapa de educación infantil debería contar con profesorado especialista y haría falta mantener la organización en etapas prevista en la Ley Orgánica, ya que se trata de un período claramente diferenciado, aunque en coordinación con el de la educación básica, que tiene principios generales, objetivos pedagógicos, contenidos, criterios de evaluación y métodos de trabajo muy específicos (arts. 12, 13 y 14 de la L.O.E.), que no es posible desarrollar adecuadamente cuando en una misma aula hay dos alumnos de cuatro años, dos de cinco, dos de seis y cinco de siete años. La legislación relativa a la educación infantil en Galicia quedaría como una mera declaración de intenciones pero no habría un adecuado cumplimiento, ni siquiera en los elementos prescriptivos del currículo de producirse la supresión de la etapa y el agrupamiento de su alumnado en un aula mixta con los alumnos de 1º y 2º de primaria. La simple lectura de la normativa y de los documentos oficiales para el desarrollo de la educación infantil de la propia Consellería lo muestra de manera elocuente.

El informe de la Administración señalaba que la supresión de la unidad de educación infantil en el curso académico 2012/2013 permitiría, en contra de lo alegado, que el centro continuara con profesorado especialista (3 docentes), lo que no sucedería si la reducción se hubiera producido respecto de una de las dos unidades de educación primaria. Pero los especialistas a los que se refiere el informe son de inglés, música y educación física y para la etapa de primaria, en el sentido expuesto en la L.O.E. citada: "La educación primaria será impartida por maestros, que tendrán competencia en todas las áreas de este nivel. La enseñanza de la música, de la educación física, de los idiomas extranjeros o de aquellas otras enseñanzas que determine el Gobierno, previa consulta a las Comunidades Autónomas, serán impartidas por maestros con la especialización o cualificación correspondiente". En la etapa de educación infantil se debe aplicar el artículo 100.2 de la Ley Orgánica que establece que para ejercer la docencia en las diferentes enseñanzas reguladas en dicha Ley, será necesario estar en posesión de las titulaciones académicas correspondientes y tener la formación pedagógica y didáctica que el Gobierno establezca para cada enseñanza".

Por lo tanto, los alumnos de cuatro y cinco años deberían contar con una propuesta pedagógica diferenciada y un maestro especialista en infantil, sin quedar subsumidos en el aula de primaria ni tener un profesor de primaria especialista en otras disciplinas. El informe manifiesta que los agrupamientos permiten asegurar la continuidad de los centros y evitar su desaparición. Aunque esto es así, en los agrupamientos es necesario mantener también unos criterios de racionalidad. En el caso que nos ocupa, se agruparon ocho cursos en dos aulas. En una de ellas se agruparon dos etapas educativas, lo que no tiene apoyo normativo claro. La Ley Orgánica configuró una ordenación de las enseñanzas que se ha visto alterada por la Orden del 20 de julio de 2012 por la que se modifican las unidades y los puestos de trabajo docentes de los centros públicos dependientes de esa Consellería en los niveles de educación infantil, educación primaria y educación especial. La corrección de esta situación exigiría el mantenimiento de un profesor o profesora especialista en infantil, lo que a criterio de esta institución, no parece un esfuerzo desproporcionado.

Por estas razones, con fecha de 31 de agosto se recomendó a la Consellería que se adoptase las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento de la legislación básica y la de la comunidad autónoma en la etapa de educación infantil, manteniendo su carácter diferenciado y su identidad propia en el conjunto de la ordenación de las enseñanzas. En particular, que se procurase dotar a los centros de los medios necesarios para que profesorado especialista pudiera cumplir las previsiones legales en la concreción del currículo de la etapa establecido en el proyecto educativo y en las programaciones didácticas, y pudiera desarrollarlo en la práctica docente, en especial aquellos elementos del currículo de infantil que tienen carácter prescriptivo para todos los centros (objetivos, contenidos y criterios de evaluación de las áreas), también aquellos en los que pueda producirse una disminución del alumnado.

En noviembre se recibió la respuesta a la resolución comentada, firmada por el director general de Centros y Recursos Humanos y de ella se deducía que la Consellería rechazaba el contenido de la resolución que le hicimos llegar. Se reafirmaba en los criterios seguidos a la hora de elaborar el catálogo de unidades educativas y puestos de trabajo de centros públicos en los niveles de educación infantil, educación primaria y educación especial, invocando la disminución progresiva del alumnado en algunos centros docentes, especialmente en las zonas rurales, y que se intentaba en la medida de lo posible garantizar el mantenimiento y supervivencia del centro, impidiendo de este modo su cierre y como consecuencia, la probable escolarización del alumnado afectado en centros docentes mucho más alejados de su residencia.

Esta institución comparte todas las consideraciones hechas en el informe de la Consellería sobre los efectos beneficiosos del modelo de enseñanza que promueve el mantenimiento de las escuelas situadas en núcleos rurales, y que tiene una muestra concreta en nuestra comunidad en los centros rurales agrupados, como medio de garantizar su supervivencia. En este sentido, se comparte la argumentación favorable al mantenimiento del centro

escolar mediante el agrupamiento de varios niveles educativos en una misma unidad, que disponga de profesorado especialista. Es justo en este punto en el que esta institución considera que la aplicación de criterios de contención del gasto ha ido más allá de lo que permite la normativa aplicable por lo que deberían hacerse los ajustes en otras partidas. La actual asignación de profesores en el centro entendemos que no se ajusta a la normativa vigente sobre el profesorado especialista en las etapas de infantil y primaria, aunque puedan hacerse toda clase de interpretaciones sobre el alcance de esa regulación.

Por otra parte, consideramos también necesario aplicar en este supuesto el Real Decreto 1594/2011, de 4 de noviembre, por el que se establecen las especialidades docentes del Cuerpo de Maestros que desempeñen sus funciones en las etapas de Educación Infantil y de Educación Primaria reguladas en la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación. En esta norma básica se establecen las especialidades docentes del Cuerpo de Maestros, se determina el procedimiento para adquirirlas y se precisa cuáles son las áreas que pueden ser impartidas.

De la norma citada resulta que los alumnos de educación infantil, al margen de su número, tienen que tener asignado un profesor especialista en “Educación Infantil”. En el caso de tratarse de agrupamientos mixtos de alumnado de Educación Infantil junto con alumnado de Educación primaria, deberán tener asignado un profesor especialista en “Educación Primaria”. No se ajusta a la normativa vigente que las áreas del currículo de infantil sean impartidas por profesores con las especialidades de Lengua inglesa, Educación Física y Música que pueden, por el contrario, impartir las áreas propias de la especialidad de «Educación Primaria». En respuesta a estas consideraciones, en el mes de diciembre de 2012, se recibió un último escrito de la Consellería en el que se manifestaba, en primer lugar, que los servicios educativos prestados actualmente en el CEIP de Samos (Lugo), al igual que, en general, todos los servicios públicos, pueden ser susceptibles de avance en determinados aspectos; no obstante la total desvinculación de la dotación docente al alumnado receptor del servicio educativo, se traduciría en la práctica en una prestación de un servicio educativo absolutamente personalizado, esto es, se dotaría una unidad educativa con total independencia del número de alumnas/os. Es deber de la Administración pública educativa configurar y desarrollar la programación de la oferta escolar y pedagógica del conjunto de todo el alumnado, y hacerlo bajo el principio de eficiencia y racionalización en el empleo de los medios materiales y humanos, actuando de forma necesariamente vinculada a la eficaz y eficiente utilización de los recursos públicos disponibles, tal y como se expuso en el informe de 28 de septiembre de 2012. La Consellería insiste en que la actual organización de los centros afectados se ajusta a las normas generales sobre catálogos de puestos de trabajo de los centros públicos, recogidas en el acuerdo firmado por la Conselleira de Educación y Ordenación Universitaria y las organizaciones sindicales el día 8 de junio de 2007, patrón que se sigue para establecer la dotación de servicios en todos los centros públicos.

En cuanto a la opción escogida para el CEIP de Samos, esto es, disponer de tres maestros especialistas, de las especialidades de lengua inglesa, música y educación física, por los motivos ya dichos, la Consellería consideró que era la más beneficiosa para el alumnado afectado, y que además resulta perfectamente ajustada al Real Decreto 1594/2011, del 4 de noviembre, por el que se establecen las especialidades docentes del cuerpo de maestros que desempeñan a sus funciones en las etapas de educación infantil y de educación primaria reguladas en la Ley 2/2006, del 3 de mayo, de educación (BOE núm. 270, del 09.11.2011), así como a la Orden de la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria de 10 de enero de 2012, por la que se establece el procedimiento de reconocimiento de especialidades del personal funcionario de carrera del cuerpo de maestros (DOG núm. 14, del 20.01.12).

En un sentido prácticamente idéntico se habían recibido y tramitado otras nueve quejas de afectados por la reducción de maestros en el CEIP de San Román de Cervantes, en Lugo, protestando por la decisión de agrupar en una misma clase a alumnos de tres, cuatro y cinco años con los de seis, siete o incluso ocho, refundiendo la etapa educativa de infantil con el primer ciclo de primaria.

Todos estos expedientes tuvieron que ser archivados ante el rechazo por parte de la Consellería de mantener al profesorado especialista en infantil en las escuelas afectadas, asegurando el carácter diferenciado de la etapa.

Con independencia del debate técnico sobre el significado y alcance de la normativa sobre profesorado especialista y los procedimientos previstos para el reconocimiento de esas especialidades docentes, el Valedor do Pobo no puede compartir la rotunda conclusión de la Consellería de que se está garantizando a los alumnos de determinadas escuelas rurales la máxima calidad de la educación cuando se agrupa a ocho cursos en dos unidades docentes. No es posible que exista un ritmo adecuado de trabajo cuando existen hasta cuatro programaciones didácticas que deben seguirse simultáneamente y en una misma aula comparten espacio y tiempo alumnos de cuatro años que empiezan a leer y escribir con otros que tienen objetivos de segundo de primaria en áreas perfectamente definidas como matemáticas, conocimiento del medio, lengua castellana o lengua gallega. Lo mismo cabe decir de alumnos de tercero de primaria que comparten aula con alumnos que se incorporarán a un instituto en unos meses. Siendo conscientes de las dificultades económicas que atravesamos, creemos que hay determinadas situaciones en las que no existe proporción entre el gasto que supone la continuidad de un determinado recurso educativo y los perjuicios que se pueden causar con su supresión. No es ya solamente que se esté afectando el derecho fundamental a una educación de calidad de acuerdo con la estructura en grados, etapas y ciclos prevista en la ley para determinados alumnos de entornos rurales, sino que una progresiva precariedad de las condiciones en las que reciben la enseñanza repercutirá, sin duda, en sus condiciones de partida y eventualmente, puede darse una afectación del derecho a la igualdad.

La última consideración del informe de la Administración, en el sentido de que las posibles variaciones que se puedan producir en el futuro por las diversas circunstancias a considerar en la dotación de los servicios educativos, serán valoradas por esta Administración educativa con el fin de darle respuesta mediante la orden anual por la que se modifican las unidades y los puestos de trabajo docentes, merece también un comentario. Cuando los padres optan por escolarizar a los niños fuera de los entornos rurales para asegurarse de que contarán con los recursos necesarios es muy difícil que se rompa la continuidad de esa escolarización y que retornen a centros rurales agrupados. Esta decisión implica, en muchos casos, el traslado de la familia a localidades más grandes en las que las condiciones de los centros educativos sean más atractivas. La consecuencia es, inevitablemente, un progresivo despoblamiento de esas zonas, efecto que, en la realidad, se está produciendo de modo irreversible.

B. Escolarización y admisión de alumnos

En el Diario Oficial de Galicia del 26 de diciembre se publicó el Decreto 254/2012, de 13 de diciembre, por el que se regula la admisión de alumnado en centros docentes sostenidos con fondos públicos que imparten las enseñanzas de segundo ciclo de educación infantil, de educación primaria, de educación secundaria obligatoria y de bachillerato reguladas en la Ley orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de educación. Esta norma, que regulará los próximos procesos de admisión de alumnos en los centros públicos y concertados gallegos, incorpora varios criterios contenidos en recomendaciones que se han hecho llegar a la Consellería en los últimos años. Uno de ellos, que estaba en el origen de numerosos conflictos suscitados en cursos pasados, es dar clara prioridad a los solicitantes que tienen ya hermanos escolarizados en el centro, criterio que la Administración educativa ha plasmado marcando una significativa diferencia en la puntuación del baremo pasando de cinco a ocho puntos por hermano escolarizado.

Una de las quejas en esta materia se refería a la **inaplicación de la previsión legislativa sobre las familias de especial consideración** en la Ley 3/2011, de 30 de junio, de apoyo a la familia y a la convivencia de Galicia. Según el artículo 10, tienen la consideración de familias numerosas aquellas que reúnan las condiciones que determina la Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de protección de las familias numerosas, **asimilando al descendiente el hijo o hija concebido o concebida, y siempre que mediante la aplicación de esta asimilación se obtenga mayor beneficio**. Esta situación se justifica aportando certificación médica que acredite el embarazo en el momento de la presentación de la solicitud del beneficio. En el expediente Q/512/12, la interesada alegaba que no se había tenido en cuenta el embarazo de su tercer hijo a efectos de obtener la puntuación correspondiente a familia numerosa como uno de los criterios prioritarios de admisión cuando la demanda de plazas supere la oferta. Los interesados habían presentado ya una reclamación ante la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria. Solicitado informe, se nos manifestó que se había remitido el expediente a la

Subdirección general de Familia y Menores, de la Consejería de Trabajo y Bienestar de la Xunta de Galicia, por entender que correspondía a las competencias propias de este centro directivo emitir informe sobre la cuestión suscitada. Dicho informe fue comunicado a la interesada el 28 de marzo de 2012. El 20 de marzo de 2012, los padres habían presentado una solicitud para la expedición del carné familiar gallego que les fue denegada mediante resolución motivada de la Secretaría general de Política Social de 28 de marzo de 2012. La Consellería de Trabajo y Bienestar nos comunicaba que la Ley 3/2011, del 30 de junio, de apoyo a la familia y a la convivencia de Galicia reconoce como familia de especial consideración a las familias numerosas. "Para los efectos de esta ley, se asimilará al descendiente el hijo o la hija concebido o concebida, y siempre que mediante la aplicación de esta asimilación se obtenga mayor beneficio. Para la justificación de este extremo se deberá acercar certificación médica que acredite el embarazo en el momento de la presentación de la solicitud del beneficio."

Según la Consellería, la certificación médica a la que se refiere este artículo tenía la finalidad de sustituir al libro de familia en el momento de acreditar que se cumplen las condiciones para la expedición del título, ya que el concebido o concebida no figurará inscrito en el libro de familia hasta su nacimiento, pero en ningún caso esta certificación médica acreditaría la condición de familia numerosa ni implicaría el derecho a ninguno de sus beneficios. Según el informe remitido por la Administración, la condición de familia numerosa, y los beneficios que conlleva el reconocimiento de dicha condición, no se obtiene por el hecho de cumplir los requisitos del artículo 10 de la citada Ley 3/2011, de 30 de junio, de apoyo a la familia y a la convivencia de Galicia sino que, además, el artículo 12 de la citada Ley determina que la condición de familia numerosa se acreditará mediante el título oficial establecido al efecto, que será otorgado cuando concurren los requisitos establecidos en el artículo 2 de la Ley 40/2003, de protección de las familias numerosas, a solicitud de cualquiera de los ascendientes, de las personas que ejerzan la tutela, guardia o acogimiento, o de otro miembro de la unidad familiar con capacidad legal. Le corresponde a la Xunta de Galicia la competencia para el reconocimiento de la condición de familia numerosa de las personas solicitantes residentes en la comunidad autónoma de Galicia, así como para la expedición y la renovación del título que acredita la dicha condición y categoría. La asimilación al descendiente del hijo o de la hija concebido o concebida y no nacido se acreditará mediante el carné familiar gallego, y tendrá efectos sólo dentro de la comunidad autónoma de Galicia." Por su parte, la disposición adicional 4ª de la Ley 3/2011, del 30 de junio, de apoyo a la familia y a la convivencia de Galicia, determina que la expedición de los documentos acreditativos de la condición de familia de especial consideración establecida en los artículos 10 a 17 de esta ley se efectuará tras la solicitud de la persona interesada y de acuerdo con el procedimiento que reglamentariamente se determine", desarrollo reglamentario que a fecha de hoy aún no se llevó a cabo. El informe concluía que la citada instrucción enviada por el Subdirector general de Centros de la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria de la Xunta de Galicia, era correcta y ajustada a la legalidad vigente.

El criterio de esta institución era justamente el contrario. El informe remitido por la Consellería y las resoluciones a las solicitudes del interesado incurrían en el error de confundir la adquisición de la condición de familia numerosa de especial consideración con la acreditación de tal condición. El artículo 10 de la Ley 3/2011 se refiere al concepto y condiciones de las familias numerosas de especial consideración y afirma literalmente que tienen la consideración de familias numerosas aquellas que reúnan las condiciones que determina la Ley 40/2003, del 18 de noviembre, de protección de las familias numerosas, y que para los efectos de esta ley, se asimilará al descendiente el hijo o la hija concebido o concebida, y siempre que mediante la aplicación de esta asimilación se obtenga mayor beneficio. Por lo tanto, la condición de familia numerosa de especial consideración, que según la norma, merece una protección especial (entre aquellas otras señaladas a lo largo del Capítulo II) se adquiere por el hecho material del embarazo del tercer o posterior hijo, y cuando esa asimilación de lugar a la obtención de un mayor beneficio.

La acreditación, regulada en el artículo 12 de la misma ley, es un elemento formal y no puede dar lugar al supuesto de hecho que la norma protege, sino sólo a la forma de justificar válidamente tal condición ante la Administración. Como es evidente, si la norma está pensada para otorgar protección y ventajas a ciertas familias de especial consideración, no puede quedar supeditada la obtención de un beneficio concreto (la puntuación correspondiente a la condición de familia numerosa en el baremo aplicable al proceso de escolarización en centros sostenidos con fondos públicos) al desarrollo reglamentario de una norma que, en el caso de esta ley, reviste además una particular complejidad por la diversidad de supuestos que contempla. Entender lo contrario (que la condición de familia numerosa de especial consideración se adquiere por su acreditación o reconocimiento) dejaría al arbitrio de la Administración la posibilidad misma de aplicación de la ley, que quedaría sin valor normativo o supeditada su eficacia a la actividad de la Administración, lo que resulta claramente antijurídico. Cabe argumentar además que el embarazo es, por naturaleza, un hecho transitorio. Si no se expiden los documentos que lo hacen valer cuando se necesitan para obtener las ventajas previstas en el ordenamiento, se pueden causar, por una parte, perjuicios de difícil o imposible reparación (la pérdida de la puntuación en el proceso de escolarización y, eventualmente, la imposibilidad de obtener la plaza solicitada). Y, por otra parte, el hecho biológico del nacimiento del concebido determina ya la condición de familia numerosa según el régimen ordinario, que se acreditará mediante el título también común, lo que originaría la pérdida de todo sentido a esta previsión legal.

Pero, además, no es solamente que la ley tiene valor normativo en sí misma. En este caso concreto, el legislador previó ya la manera de acreditación formal del hecho de embarazo, que es el supuesto material en el que se basa la adquisición de la condición de familia numerosa de especial consideración. El certificado médico, según la propia ley, acredita el embarazo en el momento de la presentación de la solicitud del beneficio y basta para justificar la condición. Por este motivo se recomendó a la Consellería de Trabajo y

Bienestar que se tuviera en cuenta la inmediata eficacia del artículo 10 de la Ley 3/2011, de modo que no quedara sometida la condición allí establecida a su reconocimiento o acreditación formal, que aún no ha sido desarrollado reglamentariamente, lo que privaría de efectividad a la previsión legal al no poder obtener los eventuales beneficios. En particular, que en los procesos de escolarización se tenga en cuenta que la demanda de plaza escolar está sometida a plazos preclusivos y que de no poder hacer valer el beneficio de familia numerosa en ese preciso momento, quedaría privado de toda utilidad. La propia ley establece además el mecanismo formal de justificación de la condición de familia numerosa de especial consideración que puede tener validez plena en tanto no se desarrolle el procedimiento de expedición del carné familiar gallego. La recomendación fue expresamente aceptada y se arbitraron los mecanismos para hacerla efectiva.

En este mismo orden de cosas, el nuevo Decreto 254/2012, de 13 de diciembre, se refiere a los grupos de familias que merecen una protección especial, recogiendo entre estos criterios la pertenencia a familia numerosa o monoparental y otorgando una puntuación relevante a la circunstancia de tener hermanas o hermanos matriculados en el centro en el que solicitan plaza, con el objetivo de facilitar la conciliación de la vida familiar y laboral, equiparándose en este derecho el alumnado asignado a familias acogedoras. El artículo 9 de esta norma establece que tendrá la **consideración de hermana o hermano el alumnado asignado a familias acogedoras, con hijas o hijos u otro alumnado acogido escolarizado en el mismo centro**. Esta regulación se ajusta al contenido de dos recomendaciones hechas el pasado año (Q/2131/10 y Q/1477/11) para facilitar el agrupamiento en el mismo centro escolar de todos los menores que formen parte de la misma familia. La redacción de este nuevo Decreto amplía el ámbito, más restrictivo, del anterior Decreto 30/2007 en el que tenían la consideración de hermanos las personas sometidas a tutela o acogimiento familiar permanente o preadoptivo legalmente constituido dentro de la misma unidad familiar. En el momento de concluir este informe, se ha publicado la Orden de 15 de marzo de 2013 por la que se desarrolla el procedimiento para la admisión del alumnado que, sin embargo, está redactada en el mismo sentido restrictivo que el derogado Decreto 30/2007, al señalar en el artículo 20 que a los efectos de lo previsto en esta orden, tendrán la consideración de hermanas o hermanos las personas sometidas a tutela o acogimiento familiar permanente o preadoptivo legalmente constituido dentro de la misma unidad familiar.

El problema que se plantea habitualmente es que los acogimientos, como es lógico, no tienen porqué coincidir temporalmente con el período ordinario de admisión, de modo que es muy frecuente que las resoluciones se produzcan en cualquier momento del año y por tanto, surjan necesidades de escolarización fuera de plazo. En estos casos, esta institución ha entendido que debían ser incluidos entre los supuestos que podían dar lugar a un aumento de *ratio*. En este sentido creemos que hay que interpretar la previsión incluida en la Orden de 15 de marzo de 2013. En el artículo 44 se refiere a la escolarización del alumnado por traslado de domicilio o por incorporación al sistema

educativo, regulando los supuestos de escolarización de alumnos ya iniciado el curso escolar, por traslado de domicilio de la unidad familiar que implique cambio de localidad, o por incorporación al sistema educativo, previstos en el artículo 12 del Decreto 254/2012, de 13 de diciembre. La persona titular de la Jefatura territorial podrá autorizar un incremento de hasta el diez por ciento del número máximo de alumnas y alumnos por unidad en los centros públicos y privados concertados de una misma área de influencia, para atender las necesidades que se produzcan. Consideramos que, por analogía, debe entenderse aplicable cuando quien traslada el domicilio no es la unidad familiar sino cuando es el menor acogido quien cambia de domicilio y de localidad trasladándose al domicilio de la familia acogedora.

Otro elemento destacado es **una intensificación de los controles para evitar fraudes en la acreditación del domicilio**. En el expediente Q/2055/12 un padre denunciaba que su hijo había resultado excluido en un proceso de admisión en el que al menos cuatro solicitantes admitidos habían aportado datos falsos sobre el domicilio familiar, de forma que los certificados de empadronamiento no se correspondían con los domicilios reales o habituales de la familia. El interesado puso los hechos en conocimiento del Consejo Escolar y de la Jefatura territorial que se limitó a señalar la correspondencia formal de los datos aportados con el domicilio fiscal sin investigar la veracidad de las declaraciones. Esta institución hizo una primera recomendación para que se hicieran las oportunas comprobaciones, instando la actuación de la Policía local.

El artículo 84 de la Ley Orgánica de Educación establece que las Administraciones educativas podrán solicitar la colaboración de otras instancias administrativas para garantizar la autenticidad de los datos que los interesados y los centros aporten en el proceso de admisión del alumnado. La recomendación fue aceptada y en diciembre de 2012 se comprobó que solo uno de los solicitantes residía en los domicilios consignados en los certificados de empadronamiento, alguno de los cuales acreditaba apenas unos meses de antigüedad en la ocupación de la vivienda. Hay que poner de relieve que la libre elección de centro educativo no es absoluta sino que está modalizada por una serie de criterios de admisión y un procedimiento reglado cuando el número de puestos escolares ofertados en un centro sostenido con fondos públicos sea inferior al número de solicitantes. De este modo, la Administración educativa interviene en el proceso de admisión del alumnado para garantizar el derecho a una plaza escolar gratuita en los niveles obligatorios y en el segundo ciclo de la educación infantil, así como el necesario equilibrio en la escolarización. Esta facultad de modalizar la libre elección de centro educativo impone a la Administración educativa una serie de deberes para garantizar la regularidad y transparencia de este procedimiento asimilable a aquellos otros de concurrencia competitiva.

Entre los criterios de admisión que se aplican cuando la oferta de plazas escolares en un centro público o concertado sea inferior a la demanda está la cercanía del domicilio familiar. Es el segundo criterio prioritario y se articula de acuerdo con las zonas de

influencia de cada centro delimitadas por la Jefatura territorial correspondiente de la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria (artículos 16.3 y 18.4 del Decreto 30/2007, del 15 de marzo y de la Orden del 17 de marzo de 2007). La normativa reguladora del procedimiento de admisión determina la ineficacia de la solicitud cuando se compruebe la falsedad o el uso fraudulento de la documentación aportada por el solicitante (artículo 7.5º, b del Decreto 30/2007, de 15 de marzo, por el que se regula la admisión del alumnado en centros docentes sostenidos con fondos públicos que imparten las enseñanzas reguladas en la Ley orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de educación (DOG de 16 de marzo de 2007). Si bien la sentencia del TSJ de Galicia nº 1296/2010 determina la inaplicabilidad del artículo 7.5 del Decreto 30/2007 a los centros privados concertados por razón de la legitimación activa que ostentan los recurrentes, el motivo de fondo es la atribución de funciones decisorias a las comisiones de escolarización cuando en la legislación básica tienen una naturaleza exclusivamente garantista. Pero hay que subrayar que de esta función no pueden hacer dejación, sin perjuicio del deber general de tramitar todas las solicitudes y no invalidarlas de manera automática.

La mera indicación de que existen domicilios de residencia real de los menores distintos de los declarados es un indicio razonable que basta para instar las actuaciones de comprobación de la Administración educativa que es la que tiene el deber de garantizar la regularidad del proceso y la veracidad de todos los datos tenidos en cuenta para la baremación. La comprobación exhaustiva de todos los documentos y datos declarados es un deber legal de la Administración educativa que no puede amparar fraudes ni falsedades. El espíritu que inspira la regulación es garantizar la concordancia de los datos declarados con la realidad por lo que debe esclarecerse en todo caso la situación real del alumnado admitido. Es comprensible que los órganos responsables no efectúen una comprobación de oficio de cada una de las solicitudes más allá de lo que marca la normativa, pero si se recibe una denuncia, y más en caso de que se esté perjudicando legítimos derechos de terceras personas, deben activarse todos los mecanismos de comprobación, tanto por parte del Consejo escolar como de la Comisión de Escolarización. Éste es el sentido propio de la argumentación invocada en el informe al manifestar que la sentencia del Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Valenciana, de 27 de diciembre de 2005, reza en su fundamento jurídico quinto: "se ha de concluir que la administración educativa ante el planteamiento de irregularidades en los procesos selectivos por parte de los interesados, no puede quedar pasiva y abstenerse de toda comprobación, debiendo practicar al menos la comprobación correlativa a las cuestiones planteadas, lo que comporta que si estas son genéricas y abstractas, esta obligación venga cumplida con la comprobación de las valoraciones según la documentación aportada, y si se trata de cuestiones y personas concretas, en los términos planteados por los interesados en el proceso de admisión de forma razonablemente fundada...".

Se planteaban en esta queja las disfunciones que ocasiona dar valor probatorio de la realidad y habitualidad del domicilio a los certificados de empadronamiento, a pesar de la presunción de veracidad del padrón municipal. La concordancia de los datos declarados

con la realidad implica que debe investigarse cuando los elementos formales de acreditación del domicilio (certificado del padrón municipal y domicilio fiscal) sean puestos en tela de juicio alegando un domicilio real y efectivo distinto. Todavía más cuando ambos elementos formales de prueba se realizan por la mera declaración voluntaria del titular. La presunción de veracidad del padrón podría ser impugnada siempre que haya existido prueba en contrario, y hay que reconocer también las deficiencias que esta figura tiene en relación con otros registros públicos. El deber de llevar a cabo las actuaciones exhaustivas de comprobación le corresponde a la Policía Local del ayuntamiento del empadronamiento del menor y del ayuntamiento en el que se encuentra el domicilio familiar señalado en las denuncias.

Para permitir la detección y corrección de estas desviaciones, está prevista la realización del contraste de la información del padrón con la realidad. Según el Real Decreto 1690/1986, de 11 de julio, por el que se aprueba la Legislación de Población y Demarcación de las Entidades Locales: “Los ayuntamientos realizarán la actuaciones y operaciones necesarias para mantener actualizados sus padrones de modo que los datos contenidos en éstos concuerden con la realidad”. “La negativa de los españoles y extranjeros a cumplimentar las hojas de inscripción padronal, la falta de firma en éstas, las omisiones o falsedades producidas en las expresadas hojas o en las solicitudes de inscripción, así como el incumplimiento de las demás obligaciones dimanantes de los preceptos establecidos en el Reglamento de Población en relación con el empadronamiento, serán sancionadas por el alcalde conforme al art. 59 del Real Decreto Legislativo 781/1986, de 18 de abril, sin perjuicio, de cualquier otra clase de responsabilidad a que hubiera lugar. El nuevo Decreto 254/2012 endurece los requisitos para tener en cuenta los certificados de empadronamiento y sanciona el uso fraudulento de los mismos. En este momento, el expediente continúa abierto pendiente de nuevas actuaciones por parte de la Consellería para subsanar la pérdida del derecho a una plaza escolar por haber concedido ventajas ilegítimas a otros solicitantes sin haber llevado a cabo en su momento las comprobaciones a que estaba legalmente obligada.

También con relación a la acreditación del domicilio se resolvió favorablemente el expediente Q/2102/12 al dirigírnos mediante una llamada telefónica a la dirección del IES Santo Tomé de Freixeiro, dada la urgencia de resolver la situación creada y por la inminencia del comienzo del curso escolar, para transmitirle el criterio de esta institución sobre la inadmisión del hijo de la recurrente en queja. La directora informó de que había en ese momento 32 alumnos matriculados, siendo la ratio del alumnado de bachillerato de 33 por curso, por lo que aún quedaba una plaza vacante en la modalidad de Ciencias Sociales y Humanidades. En la documentación complementaria remitida por la interesada con fecha del 11 de septiembre se advertían graves defectos de forma que invalidaban el procedimiento de admisión e incluso la resolución del recurso por la Xefatura territorial. Se había presentado correctamente la justificación del criterio de baremación alegado ya que, en principio, el domicilio familiar se acredita mediante certificación del padrón municipal, como así se hizo. La interesada autorizó la consulta de sus datos de carácter

tributario, por lo que no renunció a puntuar por este apartado del baremo. En esa consulta, se apreció la **discrepancia entre el domicilio familiar y el fiscal**. Según el artículo 13 de la Orden de marzo de 2007 que regulaba el procedimiento de admisión, el consejo escolar de los centros docentes públicos y el titular en el caso de los centros privados concertados podrán requerir de forma motivada de los solicitantes documentación complementaria a la establecida en esa orden, para la justificación de las situaciones y circunstancias alegadas. En caso de que dicha documentación no sea aportada en el plazo de diez días, se entenderá que se renuncia a la puntuación prevista en el apartado correspondiente del baremo. En este caso, el consejo escolar celebró su reunión el día 25 de abril, en la que se apreció la discordancia entre el domicilio familiar y el fiscal. No consta que se le hubiera requerido de forma motivada que aportara la documentación complementaria para aclarar dicha discrepancia. En todo caso, tenía diez días para aportarla, de modo que no se vulneró ningún plazo legal para completar la documentación de su solicitud sino que lo hizo en tiempo. Este último plazo de subsanación no se menciona en la resolución de la Jefatura territorial, lo que la hace nula. Tampoco era aceptable el argumento de la Administración educativa al considerar irrelevante que ambos domicilios se encontrasen en la zona de influencia del centro. Se trata de una cuestión fáctica. Lo que la norma pretende, desde el punto de vista material, es acreditar que el domicilio habitual se halla en la zona de influencia del centro. La documentación que se exige tiene un carácter probatorio de este hecho, de la habitualidad y de la realidad de lo alegado. En este caso, no se probó tampoco que la declaración fuera falsa sino sólo que existía una discrepancia con el domicilio fiscal que la interesada aclaró suficientemente en su momento, sin que la Administración educativa hubiera tenido en cuenta esta circunstancia. Finalmente, tras las gestiones de esta institución, el alumno pudo matricularse en el centro.

También en materia de escolarización, la queja Q/819/12 denunciaba la **práctica de presentar varias solicitudes**. En el modelo de solicitud normalizado de la Consellería de Educación y Ordenación Universitaria que se entrega a los padres en todos los colegios (públicos y concertados), se indica claramente en la primera de las instrucciones para su cumplimentación (Anexo II) que “la solicitud del puesto escolar será única y se presentará en el centro en el que el solicitante pretenda ser admitido”. En consecuencia los reclamantes habían presentado una única solicitud, indicando en ella los seis colegios por orden de preferencia. Transcurrido el plazo de solicitud, y a la espera de que se resolviera el procedimiento de escolarización de su hija, tuvieron conocimiento de que algunos padres habían entregado dos solicitudes (una en un centro concertado y otra en un centro público o una en dos centros concertados diferentes) y que se les emplazaba para que eligieran cuál de las solicitudes querían que fuera tenida en cuenta. No se les aplicaba, por lo tanto, el artículo 12 de la Orden en vigor que regulaba el procedimiento.

Los interesados destacaban el hecho de que en ese momento, ya se conocía el número de solicitudes totales de cada uno de los centros docentes y por lo tanto, cuál de ellos cubriría plazas con las solicitudes presentadas y cuál se aproximaría más o menos a

cubrir las y que, considerando la letra del apellido que el interesado tenía en relación a la letra que salió del sorteo anual por la que se empezaba a admitir al alumnado, tendría una ventaja comparativa a la hora de elegir entre las dos solicitudes que presentó, ya que conocía la demanda de cada uno de los dos centros. Los interesados se dirigieron al centro concertado donde habían entregado la solicitud y en la Secretaría del mismo les indicaron que, de acuerdo con unas instrucciones dictadas el 24 de febrero de 2012 por el Director General de Centros y Recursos Humanos, "en el supuesto que, debido a un error, se presente más de una solicitud para una misma enseñanza en el mismo centro o diferentes centros, la orden de prelación se determinará atendiendo a la fecha del registro de entrada en el centro. Si no fuese posible establecer el orden de preferencia conforme al párrafo anterior se requerirá a la persona interesada para que la señale en un plazo urgente de 5 días. De no hacerlo, se tendrá en cuenta la solicitud que conste registrada en primer lugar en la base de datos de esta Consellería".

Los recurrentes en queja entendían que en estas instrucciones se conculcaba el artículo 12 de la Orden de 17 de marzo de 2007 señalando, además, que resultaba difícil que se pudiera presentar más de una solicitud "por error" cuando el propio modelo de solicitud indica que solo se podrá presentar una única solicitud, y así se ha informado siempre a los padres en los centros docentes.

La sentencia del TSJ de Galicia de 22 de diciembre de 2010 declaró la nulidad del artículo 19.2 de la Orden, con el mismo contenido que el del 9.2 del Decreto, y la inaplicación a los centros privados concertados de sus artículos 8.6, 10.3, 12, 16.a), 37.3 y 4, 44.1.e) y g), 45.1, 46.2 y 3. El artículo 12 de la Orden de 17 de marzo de 2007 (ineficacia de la solicitud) fue declarado nulo por esta sentencia del TSJ Galicia. Los interesados manifestaban que la Consellería no modificó, ni derogó la citada Orden sino que la mantuvo en vigor y, también, los modelos de solicitud y la información que entregaba a los padres por lo que consideraban que existía un vacío normativo.

A la vista del contenido del informe y de lo alegado por los interesados en su escrito de queja, no parecía haberse producido ninguna situación irregular. La declaración, en una resolución judicial firme, de la nulidad o de la inaplicabilidad de una disposición normativa significa su expulsión del ordenamiento, sin necesidad de que se modifique de modo inmediato o se derogue expresamente esa normativa. Simplemente, ese o esos preceptos son nulos o, en su caso, inaplicables a determinados supuestos. Solo en un sentido impropio puede hablarse de vacío normativo, ya que una interpretación sistemática del ordenamiento jurídico puede colmar las eventuales lagunas a que dé lugar esa declaración de nulidad. En el supuesto que nos ocupa, esa interpretación sistemática deviene en un régimen jurídico coherente. El Tribunal Superior de Justicia de Galicia anuló en sus sentencias, entre otros, el artículo que establecía la ineficacia de las solicitudes de escolarización cuando se hubiera presentado más de una, fundándose en que permitir la declaración de ineficacia sin tramitar el procedimiento de admisión conllevaría una limitación efectiva de la normativa básica (en concreto, el artículo 86.3 de la L.O.E.). Por lo

tanto, no cabe trasladar directamente la decisión a la comisión de escolarización, como se hacía, sino arbitrar un procedimiento para que el derecho a la libre elección de centro por parte de los padres quede garantizado. Eso es, precisamente, lo que se pretende con las Instrucciones de la Dirección General de Centros e Recursos Humanos sobre el proceso de admisión para el curso 2012-13, de 24 de febrero de 2012. En ningún caso se permite, ni antes ni ahora, presentar más de una solicitud, como apunta el escrito de queja, por lo que las instrucciones no modifican ni derogan el Decreto ni la Orden que regulan el proceso de escolarización. Como no es posible presentar más de una solicitud, en el supuesto de que aparezca más de una presume la Consellería que ha de tratarse de un error, sin perjuicio de la verdadera motivación que pueda subyacer a tal solicitud contraria a derecho. Pero la Administración educativa está obligada legalmente a dar trámite a esa solicitud por lo que, para eliminar el impreso presentado improcedentemente, establece unos criterios de preferencia. Este procedimiento no está, en efecto, previsto en la normativa actualmente vigente, que contemplaba la ineficacia de todas las solicitudes. Al declararse nulo este efecto, la Consellería puede establecer un procedimiento para dar cabida al derecho de elección de centro de los padres y hacerlo, transitoriamente, a través de unas instrucciones, dado que no contradicen la normativa de carácter material.

Finalmente, la Consellería informaba, como finalmente se ha hecho, que en el nuevo Decreto 254/2012, y para evitar que puedan presentarse varias solicitudes, no por error sino con un ánimo fraudulento, se establece una consecuencia de carácter sancionador, que es la pérdida de todos los derechos de prioridad que pudieran corresponder al solicitante, tras la tramitación del correspondiente expediente por la Jefatura territorial de la Consellería con competencias en materia de educación. Dicha Jefatura territorial adoptará las medidas necesarias para garantizar la adecuada escolarización del alumnado en el que se dé esta circunstancia en un centro sostenido con fondos públicos que disponga de plazas vacantes.

En el expediente Q/739/12 la interesada se quejaba respecto a los **criterios de puntuación del baremo de escolarización, reclamando que pudieran sumarse los puntos por proximidad del domicilio familiar y del lugar de trabajo**, de modo análogo al caso del padre, madre o tutor legal que sea trabajador del centro. El informe de la Consellería manifestaba que acumular la puntuación del criterio de cercanía del lugar de trabajo (3 puntos) con el de la cercanía del domicilio familiar (hasta 5 puntos), posibilitaría obtener 8 puntos y, en esas circunstancias, tales elementos conseguirían una preponderancia sobre los restantes criterios de aplicación generalizada. La valoración por ser trabajador o trabajadora del centro (criterio que, en la práctica, no tiene una importancia significativa) es una valoración en positivo de la que pueden hacer uso solo los trabajadores del propio centro, enmarcada precisamente en políticas laborales de conciliación. En este caso, hay que poner de relieve que el Decreto 30/2007, del 15 de marzo fue informado en su día por el Consejo Escolar de Galicia y sometido a dictamen del Consello Consultivo de Galicia. Asimismo la sentencia 1296/2010, de 17 de noviembre, de la Sala de lo

Contencioso Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Galicia examinó la legalidad de dicho Decreto 30/2007, sin formular objeciones a los criterios prioritarios para la admisión del alumnado con la excepción de declarar la nulidad del artículo 9.2º en lo relativo a exigencia de que, para aplicar el criterio de hermanos matriculados en centros docentes sostenidos con fondos públicos, estos tenían que estar en niveles concertados.

Una vez valorado el contenido del informe remitido, esta institución coincide con la apreciación hecha desde la Administración en el sentido de que los criterios de admisión fueron sometidos en su momento al enjuiciamiento de los tribunales y a los dictámenes de los órganos pertinentes, sin que se encontraran en ellos indicios de vulneración o lesión de derechos individuales o del principio de equidad. Y tampoco se presentó ninguna alegación en fase de información pública a esta baremación, al margen de que para personas particulares, en sus concretas circunstancias personales y familiares, la aplicación de tales criterios pueda resultar perjudicial, lo que de ninguna forma presupone la ilegalidad de la disposición.

Otro grupo de quejas se referían a desacuerdos con la aplicación del baremo en procesos concretos: las Q/851/12 y Q/1739/12 se referían al **criterio relativo al cómputo de la renta familiar** en el CEIP A Escardia, de Vilagarcía. Esencialmente el recurrente en queja señalaba su total desacuerdo *con la baremación que se ha impuesto, pues según la Secretaría del Centro, y como se venía haciendo en años anteriores, mi baremación es de 5 puntos por proximidad de domicilio y 2 puntos más por renta anual. Esta última era el resultado de la suma de las casillas 455 y 456 (declaración de la renta del año 2011), dividido entre el número de miembros que componen la unidad familiar, y el valor resultante en base a la publicación en el DOG nº 55 del lunes, 19 de marzo de 2007. (Ingresos superiores al indicador público de renta de efectos múltiples e inferior al duplo de dicho indicador). Pues bien, según la lista provisional publicada en el colegio el día 30, se me otorga 0 puntos en el concepto de renta anual de la unidad familiar. Tras comunicar mi desacuerdo en la Secretaría del Centro, nos comunican que la baremación actual de esta lista provisional viene impuesta por la Consellería de Educación y Ordenación Universitaria en su delegación de Pontevedra. Tras llamada telefónica a dicha consellería me informan que este año solo se ha considerado la suma de las casillas 455 y 456, SIN la división entre los miembros de la unidad familiar y que además tenían un comunicado interno de que todo aquel que pasara de 19.000 euros tenía 0 puntos.* El informe remitido por la Administración confirmaba el procedimiento realizado en el proceso de admisión del alumnado realizado por el Consejo Escolar del CEIP A Escardia, ratificando que la puntuación que le correspondía por ese apartado (renta anual de la unidad familiar) era de cero puntos.

A la vista de la información contenida en el escrito remitido por la Inspección educativa y lo manifestado por el interesado en su escrito de queja resultaba un error de apreciación respecto de la normativa aplicable. En su redacción original, el artículo 22.5º de la orden

de 17 de marzo de 2007 que regula el procedimiento de admisión establecía: “Para la valoración de la renta de la unidad familiar, los interesados deberán hacer constar en la solicitud la suma de la base liquidable de todos los declarantes de la unidad familiar, una vez reducidos los siguientes mínimos: mínimo personal y familiar, mínimo del contribuyente, mínimo por descendientes, mínimo por ascendentes y mínimo por discapacidad”. Sin embargo, en el D.O.G. nº 67, de 4 de abril de 2007, se señala que “advertidos errores en dicha orden publicada en el DOG nº 55, de lunes 19 de marzo de 2007, es necesario efectuar las siguientes modificaciones:

El artículo 22 apartado 5, quedó redactado como sigue: «Para la valoración de la renta de la unidad familiar, los interesados deberán hacer constar en la solicitud la cantidad correspondiente a la base imponible en el caso de declaración conjunta o a la base imponible de cada uno de los declarantes de la unidad familiar en el caso de declaración individual». El artículo 30 por su parte, establecía la valoración de la renta anual de la unidad familiar por referencia al indicador público de renta de efectos múltiples. Es decir, se publicó apenas unos días después una corrección de errores en la que el artículo 22 quedó con su redacción definitiva. No se trataba, como señalaba el interesado, un criterio sobrevenido ni una instrucción interna de la Consellería a los centros sino que la estimación de los niveles de renta familiar se llevaba a cabo sin hacer las reducciones a las que se refería el interesado en su escrito de queja y sin dividir entre los miembros computables de la unidad familiar. La Administración educativa, a través de la inspección del centro, recabó información restringida de la Administración tributaria y el Consejo escolar revisó nuevamente la baremación de la renta y confirmó la no puntuación por este criterio por lo que no se apreciaba vulneración de los derechos del solicitante.

No obstante, en la regulación introducida por el Decreto 254/2012 y la Orden de 12 de marzo de 2013 se ha introducido una modificación esencial al tomarse como referencia la renta *per cápita*, es decir, que se considerará el número de miembros computables de la unidad familiar, en el sentido que reclamaba el recurrente en queja.

C. Atención a la diversidad

El Decreto 229/2011, de 7 de diciembre, por el que se regula la atención a la diversidad del alumnado de los centros docentes de la Comunidad Autónoma de Galicia en los que se imparten las enseñanzas establecidas en la Ley orgánica 2/2006, de 3 de mayo, persigue el objetivo de conseguir que todas las personas consigan el máximo desarrollo personal y social posible. Esto requiere que se les facilite una educación adaptada a sus singularidades, que se les garantice una igualdad efectiva de oportunidades y que se les ofrezcan los recursos necesarios, tanto al alumnado que lo precise como a los centros en los que se escolariza. El preámbulo de la norma señala que, siendo esto necesario para la totalidad del alumnado, lo es más en los casos de aquél que presenta necesidades educativas especiales, dificultades específicas de aprendizaje, altas capacidades intelectuales, incorporación tardía al sistema educativo o unas condiciones personales o

de historia escolar muy desfavorables. La atención de este alumnado, considerado con necesidad específica de apoyo educativo en la Ley orgánica 2/2006, de educación, debe ajustarse, entre otros, a los principios de normalización de servicios, de flexibilidad en la respuesta educativa, de prevención y de atención personalizada.

En años anteriores hemos conocido numerosas quejas en esta materia, derivadas de la reducción de profesorado especialista en pedagogía terapéutica y en audición y lenguaje. El ambicioso propósito del nuevo Decreto se ha visto afectado en menor medida que otros sectores de la educación por las restricciones presupuestarias que han incidido, con carácter general, en materia educativa. La Administración ha hecho en este punto un gran esfuerzo, acompañado sin duda por la dedicación de los profesores de apoyo. No obstante, en esta institución hemos conocido algunos casos en los que la respuesta inicial de la Administración educativa no ha sido la adecuada.

a. Alumnos con necesidades educativas especiales

El expediente Q/2309/11 se concluyó en este año. Se refería a la problemática situación de un alumno con síndrome de Asperger al no encontrar un centro escolar que contara con verdaderos especialistas en esta patología de espectro autista. Con fecha 3 de enero de 2012, se recibió el informe de la Administración educativa, suscrito por la subdirectora general de Inspección, Evaluación y Calidad del Sistema Educativo, en el que manifiesta que, en efecto, se trata de un alumno que fue diagnosticado, en repetidas ocasiones, tanto por el Jefe de la Sección de Calificación y Valoración de Discapacidades, como por diferentes psicólogos y psiquiatras, padeciendo un trastorno general del desarrollo de perfil aspergiano.

Durante el curso 2010-2011, su madre visita a la inspectora del centro CPR Santa María del Mar para informarle de la mala situación en la que se encuentra su hijo en el citado centro, a su modo de ver, y de su intención de cambiarlo de colegio. Ante esta circunstancia la inspectora se desplaza al centro y mantiene una entrevista con el director y con el orientador del mismo. En todo momento resaltan los resultados positivos conseguidos con el alumno, lo favorable de su permanencia en el centro y lo negativo del cambio, una vez que va adaptándose a las normas establecidas. Además, la inspectora indica como aspecto positivo que cuentan con bastantes medios humanos. Este punto del informe es muy relevante, pues pone de manifiesto la receptividad del centro escolar a continuar trabajando con el alumno e implica la voluntad de corregir y mejorar aquellos aspectos de la situación escolar de J. C. que no habían funcionado adecuadamente. Según informa la inspectora, en la conversación mantenida con la madre se hizo hincapié en lo negativo del traslado de centro, pero esto último no fue considerado sobre la base de la decisión de J. C. de cambiarse de colegio. Después de varios intentos por convencer a la madre del alumno, al no conseguirlo, la inspectora acepta la petición de cambio de centro e informa favorablemente el traslado al CPR Montegrande, siendo este un centro de pocos alumnos, receptivo, aunque con pocos medios humanos. Los profesores,

informados del trastorno que sufre el alumno, adoptaron una serie de estrategias, pero dada su problemática, es en el tiempo que pasa fuera del aula, en el recreo o en el comedor, cuando los incidentes afloran. Su principal déficit está en las relaciones sociales. En el colegio Montegrande, la situación empeora por lo que la familia solicita un nuevo cambio de centro. Ante la nueva y repetida situación se considera importante coordinarse con el Equipo de Orientación Específico (EOE), con la finalidad de asignarle un centro con mayor número de aspectos positivos en base al diagnóstico del alumno. La especialista del EOE consideró que el IES Xosé Neira Vilas del Ayuntamiento de Oleiros, podía ser el adecuado para tratar su conducta, por una serie de características que posee el centro, entre ellas, las relativas al profesorado de apoyo que en este momento presta servicios en el mismo, en especial, una profesional con experiencia en estos casos. Tampoco esta experiencia resultó positiva.

El informe concluye que la inspección educativa actuó conforme a la normativa, atendió las peticiones de cambio de centro hechas por S. R. y puso a disposición del alumno los centros con los medios y recursos disponibles más adecuados a su diagnóstico. Ante la no conformidad con los centros asignados, S. R. tendría que presentar una nueva solicitud en el servicio de inspección educativa correspondiente, para buscarle otro centro educativo a su hijo, atendiendo a sus circunstancias. No se produjo en este caso una actuación administrativa irregular, todo lo contrario, la Administración educativa intentó buscar las alternativas disponibles, facilitando los cambios de centro. Sin embargo, los centros propuestos no fueron capaces de acoger a J. C. como se esperaba.

Este tipo de casos resultan especialmente graves. Se trata de alumnos en los que la elección de un centro adecuado es esencial, no solo para cumplir la obligación legal de su escolarización obligatoria, sino para que no se vean constantemente alteradas sus referencias escolares de modo que se perturbe su progreso académico, su ritmo de aprendizaje, sus hábitos de trabajo y, en definitiva, la normalización de su vida de acuerdo a su edad. En este punto, era especialmente significativa la advertencia hecha por la psiquiatra de un centro policlínico privado, en la que insistía en que el colegio no podía ser para J. C. una fuente permanente de estrés y experiencias negativas, como de hecho lo era. Examinados todos los informes, y valorando todos los episodios acontecidos en estos últimos meses, esta institución consideró que cobraban un especialísimo sentido las consideraciones contenidas en el preámbulo del Decreto 229/2011, de 7 de diciembre, por el que se regula la atención a la diversidad del alumnado de los centros docentes de la Comunidad Autónoma de Galicia, en lo relativo a que "La diversidad es una realidad derivada de la singularidad biológica, psicológica, social y cultural de cada alumna y cada alumno, de la singularidad de cada familia y de cada una de las profesoras y de los profesores, también de las particularidades de cada centro y de cada comunidad educativa en su conjunto. Y la respuesta educativa a esa diversidad debe concretarse en cada uno de los proyectos educativos, en cada una de las enseñanzas, en la coordinación docente, en la personalización de la educación de cada una de las alumnas y alumnos, en los recursos y medidas educativas, en los compromisos familiares y sociales y en todo lo

que contribuya al máximo desarrollo personal y social del alumnado y su preparación para convivir y participar, de forma autónoma, en una sociedad democrática".

En el perfil de este alumnado lo que resulta imprescindible es comprometerse de forma concreta en el cumplimiento de estos principios. Para eso, es fundamental tener en cuenta que la identificación de las necesidades educativas específicas de J. C. apunta como una de las vías esenciales de su proceso de escolarización a un entorno escolar de protección y profundo conocimiento de sus peculiaridades cognitivas. El informe clínico del especialista del Complejo Hospitalario Universitario de A Coruña es esclarecedor en este punto: *"Consideramos que si bien las vivencias, estilo cognitivo y rasgos caracteriales de J. C. puedan dar una apariencia desafiante y negativista, a todo ello subyace un fallo en su autocontrol y su peculiaridad cognoscitiva (en este sentido J. C. es incapaz de entender su inadecuación) además de un considerable nivel de malestar emocional. Es más, en nuestra impresión, la condición mental del menor lo sitúa en una posición de extrema vulnerabilidad y es presumible que suscite reacciones de rechazo entre sus iguales."*

Por consiguiente, estimo imprescindible se proceda con una intervención desde del ámbito escolar que garantice en primera instancia la protección del menor (según éste y sus familiares está siendo víctima de agresiones físicas e insultos continuos desde el inicio de su escolarización). También deberá trabajarse a nivel psicoeducativo con el profesorado y alumnado del centro, para posibilitar un mejor conocimiento de la problemática de J. C. y así adaptar las medidas de manejo a las limitaciones del menor, evitando interpretaciones y sanciones erróneas y desafortunadas".

Desde el punto de vista normativo, el Decreto 229/2011 sintetiza los principios inspiradores y los criterios básicos en cada uno de los ámbitos. Por todo ello se consideró necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a la Consellería la siguiente recomendación: Que se proceda a la reincorporación de J. C. al sistema escolar en el centro más adecuado según sus características, que se adopten todas las medidas necesarias para darle la respuesta educativa más adecuada, garantizando el compromiso del profesorado del centro de apoyar al alumno en sus necesidades específicas, derivadas de su trastorno general de desarrollo, insistiendo en la vital importancia de protegerle en su propio entorno. Así mismo, conviene que, según señala el citado Decreto 229/2011 en el artículo 42, el centro educativo colabore de forma estrecha con la familia y con los orientadores y profesionales médicos, con una comunicación fluida sobre la situación de J.C., sus progresos y sus problemas. Es necesario también que se extienda el control de sus relaciones sociales en el centro, corrigiendo conductas de exclusión por parte de sus iguales y, naturalmente, de agresión, de darse el caso. En la línea indicada por el especialista clínico, deberá trabajarse a nivel psicoeducativo con el profesorado, a través de los cauces propios de participación en la gestión del centro, y con el alumnado del centro, a través de las tutorías, para posibilitar un mejor conocimiento de la problemática

de este tipo de alumnos, lo que redundará en la calidad de la convivencia en el centro escolar.

La recomendación fue expresamente aceptada. Sin embargo, a causa de las dificultades que arrastraba el menor derivadas de sus negativas experiencias recientes, se estimó conveniente un período de escolarización domiciliaria.

En la queja Q/380/12, la madre de un adolescente con necesidades educativas especiales que cursaba 2º de ESO en un instituto de Santiago de Compostela manifestaba su inquietud por la falta de apoyos educativos que su hijo tenía en el centro. El informe de la Administración hacía constar un complejo historial escolar, con cambios muy frecuentes de centro, siete distintos desde educación infantil, y que se había incorporado a su actual instituto ya iniciado el primer trimestre del curso 2011-2012, procedente de la Comunidad Autónoma de Andalucía. A la vista de su expediente, este alumno fue atendido prioritariamente por la orientadora del IES desde el primer momento y el centro estableció las medidas necesarias, incorporando al alumno en un grupo de 2º de ESO con un número de alumnos muy reducido, para posibilitar su atención individualizada dentro del aula. El equipo de profesores seguía la adaptación curricular pertinente. El alumno recibía también apoyo individual por parte del profesor de Pedagogía Terapéutica del centro, fuera del aula, con un horario razonable. Se le ofertó a la madre la posibilidad de que el menor se incorporase al programa de apoyo y refuerzo, PROA, los lunes y miércoles por la tarde, pero la madre alegó que el niño tenía que dormir por las tardes a causa de la intensa medicación que había que administrarle. Inspección educativa mantuvo dos entrevistas a lo largo de ese trimestre con la madre del alumno en las que ésta manifestaba también su preocupación por no recibir prestación alguna derivada de la discapacidad del hijo por parte de la Consellería de Trabajo y Bienestar desde su retorno a Galicia, prestación que en Andalucía sí cobraba. En aquel momento se encontraba sin trabajo.

La dirección del centro solicitó la intervención del Equipo de Orientación Específico, emitiendo informe con fecha 23 de febrero, en el que proponían para el curso 2011-2012 la escolarización en un centro ordinario con apoyo dentro y fuera del aula y la escolarización en el próximo curso en un PCPI, un programa de cualificación profesional inicial, dada la dificultad que se preveía para que consiguiera los objetivos propios de la etapa de ESO. A pesar de las quejas, la madre manifestaba su deseo de que su hijo continuara en ese centro educativo en el curso 2012-2013, no considerando inicialmente la incorporación de su hijo a un PCPI, tal como recomendaba el equipo de orientación específica.

Para esta institución la atención educativa que recibía A. en el instituto era adecuada a sus necesidades. No se percibía desinterés ni pasividad por parte del equipo directivo ni del departamento de orientación del centro. Se elaboró también un informe del equipo de orientación específico y existía un dictamen recomendando un programa de

cualificación profesional inicial en el siguiente curso. La dirección del centro, con la que se mantuvo una conversación telefónica, se refería a A. de modo que revelaba un conocimiento amplio sobre sus características y su perfil personal y escolar, aludiendo al alumno con cariño y cercanía. Los problemas parecían derivar de las diferencias en la percepción sobre A. en el ámbito familiar y en el ámbito educativo. El centro y los informes técnicos le identifican como un alumno con un potencial de autonomía y desarrollo personal suficiente para iniciar un programa de cualificación profesional, dado que los objetivos pedagógicos de la ESO plantean mayor dificultad de superación y se sentiría mucho más estimulado e interesado en otros aprendizajes. La familia no está de acuerdo con esta propuesta. En nuestro criterio, aceptar la propuesta del Equipo de Orientación Específico, formado por profesionales de la psicología y de la pedagogía ajenos al centro educativo, sería lo más conveniente para él, al poder desarrollar otro tipo de habilidades y destrezas distintas de los aprendizajes más teóricos propios de la programación general de la enseñanza secundaria.

Por otra parte, sería necesario establecer la valoración de su grado y nivel de dependencia, a efectos de contar con un programa de atención individualizada al amparo de la Ley de Dependencia, que le reconozca y asigne ciertas prestaciones económicas o de otro tipo que garanticen el apoyo y atención a sus necesidades, no sólo en el ámbito educativo sino también en el asistencial. Esta institución consideraba que se estaban poniendo todos los medios en el centro y que la problemática derivada de la situación de A. era mucho más amplia, trascendía su situación escolar y tenía que ser abordada en el marco de otro tipo de ayudas sociales. En el momento en que se redacta este informe, hay un nuevo expediente de queja abierto respecto de este alumno y la mala evolución personal por la que ha atravesado estos últimos meses, con un evidente agravamiento de su trastorno de conducta que ha hecho aconsejable su traslado a un centro de educación especial.

En la Q/2329/12 se presenta una situación análoga. Se trata de una alumna de 16 años con discapacidad y una hipótesis diagnóstica de TDAH. Estuvo matriculada en un ciclo medio de repostería y panadería en un instituto de Santiago, pero la acumulación de partes de incidencias en el aula, una conducta profundamente disruptiva, faltas de respeto a los profesores y a los compañeros y una serie de episodios de agresividad llevaron a la dirección del centro a proponer el cambio de matrícula. La madre de la alumna, por su parte, se quejaba de que no había contado con el profesorado de apoyo que, en su opinión, necesitaba su hija. Esta institución estuvo en contacto con el especialista del Equipo de Orientación Específico para promover su traslado a un centro de educación especial con objeto de que pudiera iniciar un PCPI más adaptado a sus capacidades e intereses. En el momento de presentar este informe continuamos trabajando en este caso.

En la Q/323/12 un padre manifestaba que su hijo, con una discapacidad del 85%, estaba escolarizado en el Seis do Nadal, en Vigo, acababa de cumplir 20 años y estaba en lista de

espera para acceder a una plaza en un centro de día, ya que a partir del año natural en que cumplen los 21 años no puede prolongarse la escolarización. El padre se planteaba con gran inquietud qué hacer con su hijo a partir de ese momento, señalando que la Administración no ampliaba las plazas en estos centros, debido en parte a la situación económica, pero reivindicando que los discapacitados no son ciudadanos de tercera clase y tienen derechos que deben ser protegidos. Como propuesta, sugería que, de forma temporal, se prorrogara la estancia de estos alumnos en las aulas de educación especial, hasta que pudiesen arbitrarse otras soluciones. Del escrito se deducía que el padre estaba conforme con la atención que recibía su hijo en el actual centro, razón por la que proponía la posible prórroga hasta que en el futuro se viera necesitado de traslado a un centro adecuado; deseaba que permaneciera en el centro actual el tiempo que resulte legalmente posible por encontrarse aún en edad escolar prorrogada (21 años). Al tiempo reclamó la dependencia de su hijo, lo que debería tener como efecto que no se produjeran rupturas en la atención adecuada de su hijo, de tal forma que cuando acabara el último curso de escolarización pudiera acceder de forma inmediata a un centro de día adecuado a sus necesidades. En este sentido, desde el área de Dependencia de esta institución se le indicó que comunicara tales circunstancias a la Consellería de Trabajo y Bienestar (que en ese momento entendía que ya estaba adecuadamente atendido, sin perjuicio de cualquier atención complementaria que pudiera corresponderle en función de su dependencia), pero sin renunciar expresamente a la plaza concedida y en espera, de tal forma que aunque la plaza no se concrete aún, pero sí cuando finalice la edad escolar pueda ingresar en ese momento en el centro de día asignado.

En este tipo de casos se produce casi siempre un desajuste entre las necesidades, deseos y expectativas de las familias, que esperan y exigen sobre todo un entorno protector y un adecuado conocimiento de la concreta patología de sus hijos para que se les trate de forma especializada, frente a las lógicas limitaciones de la escolarización ordinaria y las dificultades de adaptar sus recursos a cada una de estas situaciones que son, por definición, extraordinariamente variables. Desde esta institución seguimos insistiendo en el principio fundamental de que la escolarización de los alumnos con necesidades educativas especiales debe estar siempre sujeta a un proceso de seguimiento continuado y riguroso, revisándose de manera periódica y en la forma que reglamentariamente se determine las decisiones de escolarización adoptadas, tras las correspondientes evaluaciones psicopedagógicas. Aún cuando en todo momento se deba tender a la escolarización en centros ordinarios, cuando se detecten situaciones problemáticas como las que hemos podido conocer en estos expedientes de queja, deberá revisarse con la mayor urgencia posible la evaluación psicopedagógica y el dictamen correspondiente de los equipos de orientación específicos para adoptar las medidas pertinentes, bien sean adaptaciones curriculares respecto del currículo que les corresponda por su edad o las demás modalidades de escolarización previstas en la ley. La Administración educativa, en estrecha comunicación con los padres, debe agotar todas las posibilidades y optar por aquella que mejor posibilite el desarrollo de las capacidades personales de estos alumnos con el fin de lograr una mayor integración, que facilite aplicar medidas extraordinarias o

muy específicas o que permita contar con recursos humanos y técnicos no disponibles en los centros educativos ordinarios.

b. Plazas reservadas para personas con discapacidad en las enseñanzas artísticas

En la queja Q/2136/12 se inició un expediente como consecuencia del escrito de queja de una persona con una discapacidad del 65%, con pérdida total de audición y dificultades de comunicación y comprensión lectora. Había solicitado matrícula en el Ciclo Superior de Fotografía Artística en la EASD Mestre Mateo, en Santiago de Compostela, para el curso 2012-2013. Su modo de acceso era desde otro ciclo superior, el de Ilustración. Manifestaba su sorpresa al comprobar que no había plazas reservadas para personas con discapacidad. En su queja afirmaba:

“(...) el director del Centro me contestó por escrito que todos los Centros de Enseñanzas Profesionales de Artes Plásticas y Diseño de la Comunidad gallega tienen la obligación y el deber de acatar la Orden del 25 de junio de 2007, por la que se regula el acceso y admisión a las enseñanzas citadas, y la Resolución de 21 de mayo de 2012, de la Dirección General de Educación, Formación Profesional e Innovación Educativa, en la que se dan las instrucciones para el acceso y la admisión del alumnado para el curso 2012-2013”. La queja fue admitida a trámite y solicitamos a la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria que nos informase de los motivos de la inexistencia de un porcentaje de reserva de plazas para discapacitados en las enseñanzas de régimen especial, en particular en las enseñanzas artísticas. Con fecha de 28 de septiembre tuvo entrada en esta institución un informe del subdirector general de Aprendizaje Permanente y Enseñanzas de Régimen Especial en el que señalaba que en las normas reguladoras de acceso a este tipo de enseñanzas de régimen especial no se establecen condiciones o procedimientos específicos de acceso para las personas con discapacidad. Los criterios de admisión se refieren sólo al expediente académico, en el caso del acceso directo, y a la calificación en las pruebas de acceso en el resto de los casos.

La persona interesada estaba en posesión del título de Técnica Superior en Artes Plásticas y Diseño en la especialidad de "Ilustración", lo que le permitió, al amparo de lo dispuesto en el artículo 32.3.b de la citada Orden del 25 de junio, participar en el procedimiento de acceso y admisión a las enseñanzas profesionales de Artes Plásticas y Diseño para cursar la especialidad de "Fotografía Artística" en la Escuela de Arte y Superior de Diseño "Maestro Mateo" de Santiago de Compostela para el año académico 2012-2013, por el turno de acceso directo; es decir, optar al cupo de plazas reservadas al colectivo de titulados en Artes Plásticas y Diseño, sin tener que superar prueba alguna, ya que la prelación de méritos para optar a estas plazas reservadas queda establecida por la nota media del expediente académico del o la aspirante en los estudios cursados que conducen a la titulación alegada para optar por este turno de acceso. Manifiesta el informe que la interesada poseía una calificación media de expediente académico de 5'690, insuficiente para conseguir una de las plazas ofertadas a este colectivo en la

primera adjudicación de plazas, expuesta al público en el portal educativo de la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria.

El informe continúa señalando que el pasado 14 de septiembre, una vez concluido el período extraordinario de matrícula para los aspirantes, y en vista de las vacantes que se produjeron, se procedió a una nueva adjudicación de plazas vacantes, resultando la interesada como primera en la lista de espera por el turno de acceso directo a estas enseñanzas. En caso de que se produjera alguna vacante, le sería ofrecida a la interesada para que formalizase la matrícula. El informe concluye que, de acuerdo con la normativa aplicable en este caso, la interesada participa en un proceso de selección de aspirantes a cursar una determinada enseñanza, en la que el único criterio para establecer la prelación de los aspirantes que consiguen la plaza solicitada es la calificación media de su expediente académico, no teniendo por lo tanto, que superar ningún tipo de prueba en la que haya podido tener necesidad de competir con otros aspirantes en inferioridad de condiciones derivadas de su discapacidad.

Esta institución tomó en consideración los siguientes aspectos. La Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, incluye las enseñanzas profesionales de artes plásticas y diseño en su capítulo VI sobre enseñanzas artísticas, y las organiza en ciclos de formación específica cuya finalidad es proporcionar al alumnado una formación artística de calidad y garantizar la cualificación de los futuros profesionales de las artes plásticas y el diseño. Esta Ley establece para las enseñanzas profesionales de artes plásticas y diseño una semejanza con las enseñanzas de formación profesional en cuanto al nivel académico de los estudios, su organización en ciclos de grado medio y de grado superior, la estructura modular de sus enseñanzas y su finalidad, que es, en ambos casos, la incorporación al mundo profesional. Así lo manifiesta literalmente la exposición de motivos de la ley que, además consolida aquellas especificidades propias de las enseñanzas artísticas que se asientan en una formación polivalente para favorecer el desarrollo de las capacidades y destrezas vinculadas al dominio del lenguaje artístico y plástico.

Este paralelismo conceptual y metodológico entre la formación profesional y las enseñanzas profesionales de artes plásticas y diseño imponen una interpretación integradora del ordenamiento jurídico. La asimilación de este tipo de estudios profesionales se hace también en el Real Decreto 1892/2008, de 14 de noviembre, por el que se regulan las condiciones para el acceso a las enseñanzas universitarias oficiales de Grado y los procedimientos de admisión de las universidades públicas españolas, modificado por el Real Decreto 558/2010, de 10 de mayo, que reconoce en su artículo 26, el derecho a presentarse a la fase específica regulada en la citada norma para quien esté en posesión de los títulos de técnico superior de formación profesional, de técnico superior de artes plásticas y diseño o de técnico deportivo superior y equivalentes (Orden EDU/3242/2010, de 9 de diciembre). A mayor abundamiento, existe este mismo porcentaje de reserva de plazas en el acceso a las enseñanzas oficiales de Grado. El artículo 51 del Real Decreto 1892/2008, de 14 de noviembre dispone que se reservará un

5 por 100 de las plazas disponibles para estudiantes que tengan reconocido un grado de discapacidad igual o superior al 33 por 100, así como para aquellos estudiantes con necesidades educativas especiales permanentes asociadas a circunstancias personales de discapacidad, que durante su escolarización anterior hayan precisado de recursos y apoyos para su plena normalización educativa. No tendría sentido que exista reserva de plazas para alumnos con discapacidad en la formación profesional y en la enseñanza superior universitaria pero no exista reserva de plazas en unas enseñanzas artísticas equiparadas a la formación profesional desde las que también puede accederse a la Universidad, si se supera el ciclo superior.

En conclusión, se formuló a la Consellería la recomendación de que se adoptasen las medidas necesarias para que en la Orden del 25 de junio de 2007, por la que se regula el acceso y admisión a las enseñanzas profesionales de artes plásticas y diseño en la Comunidad Autónoma de Galicia, se establezcan condiciones específicas de acceso para las personas con discapacidad, para garantizar el cumplimiento de lo establecido en la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad, a fin de facilitar al alumnado los medios y recursos que se precisen para acceder y cursar las enseñanzas artísticas profesionales de artes plásticas y diseño. Por tanto, desde una interpretación sistemática del ordenamiento jurídico, hay que entender aplicable a estas enseñanzas artísticas profesionales lo dispuesto en el artículo 75.2 de la Ley Orgánica de Educación: “Las Administraciones educativas establecerán una reserva de plazas en las enseñanzas de formación profesional para el alumnado con discapacidad”. No tendría sentido que esta reserva de plazas del 5%, inspirada en el principio de integración del alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo derivadas de una discapacidad se aplicara sólo a la formación profesional regulada e inicial en sentido estricto, pero no al resto de las acciones formativas que capacitan para el desempeño de las diversas profesiones relacionadas con el ámbito del diseño, las artes aplicadas y los oficios artísticos, según define estas enseñanzas profesionales el artículo 1 del Real Decreto 596/2007, de 4 de mayo.

Tras la primera respuesta de la Consellería, esta institución insistió en el contenido de su resolución, y tras varias conversaciones telefónicas, la Subdirección general de Aprendizaje Permanente y Enseñanzas de Régimen Especial manifestó que, no obstante el anterior informe, la recomendación realizada por el Valedor do Pobo en cuanto a la posible aplicación de medidas conducentes a garantizar los principios establecidos en la Ley 51/2003, del 3 de diciembre, aconsejaba que por parte de esa unidad administrativa se planteara la conveniencia de incluir en las próximas convocatorias de acceso a estas enseñanzas un porcentaje de reserva para los aspirantes que acrediten discapacidad, sin perjuicio de lo que pudieran dictaminar en el ámbito de sus competencias los servicios jurídicos de esa consellería sobre dicha medida. En conversación telefónica mantenida con el Subdirector general el 16 de enero expresó su voluntad de modificar la Orden de junio de 2007 en la que se regula el acceso y admisión a las enseñanzas profesionales de

artes plásticas y diseño en la Comunidad Autónoma de Galicia, con el objeto de incluir este porcentaje de reserva y darle carácter normativo, previo informe de los servicios jurídicos. Esta institución no aprecia que pueda existir dificultad alguna para adoptar una medida positiva que no está en absoluto prohibida por la legislación marco y cuya ausencia sólo puede explicarse como una laguna del ordenamiento al estar expresamente prevista esta reserva en la educación superior universitaria y en la formación profesional. De la respuesta de la Subdirección general se deduce que ese órgano expresamente aceptó el contenido de la resolución que le hicimos llegar, pendiente sólo de las medidas pertinentes para darle efectividad.

D. Quejas sobre el funcionamiento de algunos centros

Un elevado número de las quejas dirigidas contra la Administración educativa en 2012 se referían a denuncias sobre situaciones concretas en centros escolares. Un grupo de seis quejas, cuya investigación sigue abierta en el momento de cerrar este informe, se referían al CEIP Castrillón-Coiro, de Cangas. A pesar de la insistencia de esta institución para que se esclarecieran los hechos denunciados por las personas que presentaron sus escritos, relativos a diversas irregularidades en el centro, ha habido que formular a la Consellería un recordatorio de sus deberes legales.

En varios expedientes se han denunciado comportamientos inadecuados de algunos docentes (Q/332/12; Q/387/12; Q/496/12; Q/1827/12). Se referían, en general, a actitudes con las que los padres mostraban su desacuerdo, desde profesores que gritan a los niños a la imposición de cierto tipo de castigos, conductas que se apartan de las prácticas pedagógicas recomendadas. En algunos casos tales conductas procedían de docentes de cierta edad, algunos próximos a su jubilación.

En la queja Q/887/12, esencialmente, se ponían de manifiesto una serie de actitudes de la dirección del CEIP Paradai que parecen incompatibles con los principios de buena administración y participación de la comunidad educativa en la organización, gobierno, funcionamiento y evaluación de los centros educativos. En particular, denunciaba la asociación de padres y madres de alumnos la negativa del director a proporcionar cierta documentación a la que tiene derecho, como el Reglamento de Régimen Interior, el Proyecto Educativo del Centro y la Programación General Anual. En el informe de la Consellería, en síntesis, se comunicaba que la citada documentación ya había sido entregada, tras una gran insistencia; se reconocía la situación denunciada en el escrito de queja y finalizaba señalando que se habían celebrado entrevistas entre el director del centro y determinados órganos de la Jefatura territorial para orientarlo a cumplir con sus obligaciones, a reconducir actitudes negativas y para que moderase comportamientos que estaban incidiendo en un clima escolar deteriorado, así como reuniones con el inspector para insistir en lo mismo y procurar el entendimiento, la participación y la tolerancia encaminadas a conseguir un ambiente de convivencia positivo.

Sin embargo, la actual presidenta de la ANPA manifestó a esta institución que la actitud del director sigue siendo la misma, apoyado por un sector del claustro y del Consejo Escolar que actúan movidos por el temor a consecuencias negativas, en opinión de la representación de la ANPA. De hecho, lo último que ha ocurrido es la negativa del director a que se repartiera en el centro información elaborada por la ANPA sobre actividades extraescolares. En general, sigue manteniendo una actitud de obstrucción a las tareas propias del ANPA y no facilita un clima de cooperación con las familias. La situación del centro ha dado lugar a una nueva queja.

La Ley Orgánica de Educación concibe la participación como un valor básico para la formación del alumnado y, por eso, las Administraciones educativas tienen que garantizar la participación de la comunidad educativa en la organización, el gobierno, el funcionamiento y la evaluación de los centros educativos, tal como establece el título V. Se presta particular atención a la autonomía de los centros docentes, tanto en lo pedagógico, a través de la elaboración de sus proyectos educativos, como en lo que respecta a la gestión económica de los recursos y a la elaboración de sus normas de organización y funcionamiento. La Ley otorga mayor protagonismo a los órganos colegiados de control y gobierno de los centros, que son el Consejo Escolar, el claustro de profesores y los órganos de coordinación docente, y aborda las competencias de la dirección de los centros públicos, el procedimiento de selección de los directores y el reconocimiento de la función directiva. Es necesario subrayar que la Ley Orgánica de Educación impone al director el deber de favorecer la convivencia en el centro, y garantizar la mediación en la resolución de conflictos, sin que de ninguna forma pueda ser el órgano que los origine. Tiene asimismo el deber legal de impulsar la colaboración con las familias, legalmente representadas por la asociación de madres y padres de alumnos, y fomentar un clima escolar que favorezca el estudio y el desarrollo de cuantas actuaciones promuevan una formación integral en conocimientos y valores de los alumnos (art. 132 de la Ley 2/2006, de 3 de mayo, de Educación).

A la vista de estos principios básicos hay que entender que se están produciendo en el CEIP Paradaí situaciones incompatibles con ellos de las que la Jefatura territorial y la Inspección educativa son conocedoras. Esta institución es consciente de que ya se han producido actuaciones de la Administración educativa para corregir ciertas disfunciones en el ejercicio del cargo por parte del director, pero tales actuaciones correctoras se han mostrado cómo insuficientes. En la abundante recomendación remitida por la ANPA hay muchas cuestiones problemáticas de las que la Jefatura territorial es ya conocedora, pero llama la atención un hecho cuyas circunstancias no aparecen aclaradas en ningún escrito oficial: la denuncia de que, en una ocasión, una madre encontró a dos alumnos de rodillas mirando a la pared en el despacho del director, hecho que debería ser esclarecido. Del informe remitido por la Jefatura territorial (por cierto, con mucho retraso, ya que se solicitó por primera vez el 21 de mayo y no fue recibido hasta el 11 de octubre) se deriva el reconocimiento de los hechos denunciados ante la Administración educativa. Habla literalmente de que las órdenes de la Jefatura territorial sólo fueron acatadas por el

director tras mucha insistencia y tras serle solicitada repetidamente la entrega del antiguo Proyecto Educativo del centro y de la Legislación de Régimen Interno, documentos a los que la ANPA tiene legítimo derecho de acceso. Habla de contactos y reuniones con propósitos persuasivos para actos que, de generalmente, se producen en un contexto de colaboración entre el centro y la asociación de padres y madres; y finaliza afirmando que "esta inspección es sabedora de distintas llamadas al director del CEIP Paradai a los despachos respectivos de la anterior jefa de inspección y del jefe del departamento territorial para orientarlo a cumplir con sus obligaciones, a reconducir actitudes negativas y para que moderara comportamientos que inciden en un clima escolar deteriorado. Igualmente, reuniones con el inspector para insistir en lo mismo y procurar el entendimiento, la participación, la tolerancia y conseguir un ambiente de convivencia positivo". Es decir, se reconoce que con la conducta del director se están produciendo actitudes negativas y hechos que inciden en un clima escolar deteriorado. Esta situación es de todo punto inaceptable, y aun más grave por proceder del máximo representante de la Administración educativa en el centro y al mismo tiempo, representante del centro hacia el exterior.

Por todo lo señalado hasta ahora se consideró necesario hacer llegar a esa Consellería la recomendación de que la Inspección educativa refuerce su supervisión como garantía de la calidad en la gestión del centro, vigilando de manera estricta el ejercicio concreto de la función directiva en el CEIP Paradai y, en su caso, de detectarse la persistencia en el incumplimiento grave de las funciones inherentes al cargo de director y respecto de sus deberes y responsabilidades con la comunidad educativa, se adopten las medidas oportunas, incluidas, de ser el caso, las de carácter disciplinario. En particular, que se garantice el derecho de participación de los representantes de los padres y madres del alumnado en el desarrollo de la actividad del centro en el ámbito establecido por la ley. Esta recomendación fue expresamente aceptada, pero en el momento de cerrarse este informe estamos investigando nuevos hechos denunciados por la asociación.

a. Acoso escolar

Un tema que nos sigue preocupando especialmente es **la falta de respuesta adecuada por parte de algunos centros educativos a situaciones denunciadas de acoso escolar** (entre otras, Q/56/12; Q/809/12; Q/856/12; Q/1665/12; Q/1667/12; Q/1874/12) a que ya hemos hecho referencia en anteriores informes. Estos casos suelen producir en los padres una gran angustia e impotencia, con la sensación de que no se está protegiendo a sus hijos de una situación inaceptable de agresión. A criterio de esta institución, **es fundamental avanzar en la lucha contra la violencia escolar** porque nada hay más opuesto a la formación que debe transmitirse en los centros educativos que la tolerancia, cualquiera que sea su grado, con conductas que atenten contra la dignidad de los alumnos. No cabe hablar ya solo de comportamientos típicos de la adolescencia sino que hemos conocido varias quejas en las que quienes acosaban a un compañero o compañera eran niños de primaria. El acoso escolar se produce cuando un niño insulta, agrede o

tiene un comportamiento hostil hacia otro niño y este comportamiento se produce de forma continuada en el tiempo. La violencia escolar suele ser mucho más social y psicológica que física. Aunque también se producen agresiones físicas, intimidación y coacción, es más frecuente la exclusión social, el aislamiento, o conductas como la de ridiculizar, humillar, poner mote, no dejar participar en actividades, enfrentar a los compañeros contra la víctima, hacer correr rumores, etc. Este acoso psicológico es mucho más dañino que el acoso físico y produce mayores tasas de estrés postraumático.

En el expediente Q/1665/12 la madre de un alumno nos indicaba que presentaba su queja contra la jefa territorial y la Inspección educativa de Ourense y el Colegio Divina Pastora de O Barco de Valdeorras, ya que según denunciaba, existió una situación de acoso a su hijo en el centro educativo que consideraba que no fue tratada adecuadamente, lo que originó un grave deterioro en la relación y en el buen trato que debe existir entre padres y profesores. Por otra parte, se quejaba de la falta de respuesta de la Jefa territorial a sus reclamaciones y la pasividad ante su inquietud por todo lo que estaba sucediendo. El informe de esa Consellería fue recibido en esta institución con fecha 20 de septiembre, y posteriormente se mantuvieron varias conversaciones telefónicas con la madre del menor, al que cambiaron de centro en este curso. Situaciones como las descritas en el escrito de queja son siempre extremadamente problemáticas. Se produce en estos casos una honda contradicción entre la percepción del problema por parte del alumno o alumna afectado o su familia y por parte del centro educativo o algunos de sus profesores. Para esta institución, la intervención en este tipo de conflictos no es fácil ya que se encuentra con informaciones discrepantes sobre la naturaleza de un problema que, la mayor parte de las veces, no deja constancia documental sino que se produce en contextos que podríamos llamar informales: conversaciones, comentarios en la clase, gestos, actitudes... El propio informe viene a confirmar esta circunstancia cuando dice “que los comentarios a los que se hace alusión hay que inscribirlos en el clima de cordialidad y confianza que preside la relación de los docentes y los escolares”. No es fácil comprender el alcance de esta justificación en el ámbito concreto de esta queja. Ninguna de las frases reproducidas en el escrito de queja (y que no se niegan en el informe) tiene encaje en la relación que debe existir entre docentes y escolares. La cordialidad y la confianza no son las que deben presidir la relación, sino el respeto mutuo. Hay que recordar que el refuerzo de la autoridad del profesor en la actual normativa subraya que los miembros de la comunidad educativa no se encuentran en el mismo plano, por lo que la confianza, que debe existir, se modula por la autoridad y el respeto. Así se deriva claramente en el artículo 11 de la Ley gallega 4/2011, de 30 de junio, de convivencia y participación de la comunidad educativa. El informe refleja con precisión la percepción de la familia sobre el problema, cuando señala que desde abril, como consecuencia de la radicalización del conflicto entre la familia y el colegio, venían observando la reiteración de un comportamiento inadecuado de dos profesores y de algunos otros con respecto a su hijo. Según sus palabras, se trataba de actuaciones que intentaban, de manera consciente o inconsciente, la burla o humillación del escolar, que padecía la situación sintiéndose, cada día que pasaba, más fuera de lugar. Por otro lado, constataban también algunas variaciones en las calificaciones y la exigencia

de determinadas tareas ya entregadas, que no entendían. La familia trasladó a la inspección educativa el motivo de su descontento y de sus inquietudes, pero la respuesta de la Administración educativa no parece la adecuada. El criterio de esta institución es que, cuando se comunica una situación de sufrimiento de un alumno derivada del entorno escolar, el interés necesitado de protección es el de los menores por lo que la percepción que ellos tienen del problema es la que debe ser tomada en cuenta para enfocar el conflicto. Estas situaciones se producen además con más frecuencia en los períodos de la adolescencia, caracterizados por una mayor fragilidad e inestabilidad emocional, por lo que las señales que envían los menores deben ser particularmente atendidas. En muchos casos, ellos mismos no encuentran los recursos para superar estas situaciones y son sus padres los que toman la iniciativa para intentar protegerlos. Los casos extremos de sufrimiento son los que llegamos a conocer en prensa por desenlaces dramáticos, pero continuamente hay alumnos que se enfrentan con angustia a determinadas experiencias escolares. Un claro indicador de que un centro educativo o un determinado profesor ha sido una fuente de ansiedad para un menor es la inmediata mejoría del rendimiento académico o del estado de ánimo del alumno cuando cambia de centro, como se ha producido de forma evidente en este caso.

Esta institución insiste en que la inspección educativa tiene un especial compromiso de profundizar en estos problemas. En este caso, en todo el informe no se aprecia ni una sola vez el reconocimiento de que, siquiera fuera en parte, el alumno o su familia pudiera haber tenido motivos de queja por determinadas situaciones acontecidas en el centro. Según manifiesta el inspector, la actuación de los profesores fue siempre correcta y adecuada, la relación con el alumno fue siempre de normalidad, y el trato fue de respeto y consideración. Para esta conclusión, se basa exclusivamente en el testimonio de los profesores afectados. Por otra parte, frente a la situación descrita por los padres, la directora se limita a manifestar que las acusaciones no se corresponden con la realidad, sin más justificación. La diferencia entre la apreciación que el centro y los padres hacen sobre lo sucedido el curso pasado, debería ser minuciosamente esclarecida en la labor inspectora, no dando por buena una mera negación de los hechos.

Otro elemento que debe ser corregido es la falta de respuesta escrita por parte de la Jefatura territorial ante las quejas de los padres. Ambas situaciones llevaron a formular a la Consellería la recomendación de que por parte de la Inspección educativa se extremaran las medidas de supervisión para que en el Colegio Divina Pastora de O Barco de Valdeorras no se vuelvan a producir situaciones como las denunciadas en esta queja, contrarias a los principios informadores de la normativa en materia de convivencia y participación en los centros escolares, de manera que se propicie un ambiente educativo que haga posible el pleno cumplimiento de los fines de la educación. La Consellería aceptó parcialmente la recomendación, comprometiéndose a intensificar las medidas de vigilancia de aquellos comportamientos de la comunidad educativa que revelen una mala praxis, pero no admitió la versión de los hechos denunciada en el escrito de queja.

Otra situación que consideramos especialmente grave se produjo en el instituto Santa Irene, en Vigo (Q/1874/12). En síntesis, se quejaba el interesado por las actuaciones individuales de algunos docentes del centro con su hija menor, S.Z.A.G. y por la presunta responsabilidad de la Jefatura del Departamento de Matemáticas en la programación y en el control de las actuaciones, procedimientos y criterios de evaluación de la materia. Fue recibido el informe, firmado por el inspector del centro, al que se adjunta un escrito del departamento de orientación del instituto y copia de los informes emitidos en el procedimiento de reclamación contra la calificación obtenida en la asignatura de matemáticas y de las citaciones en la sede de la Inspección del profesor de matemáticas y del Jefe de departamento. Con carácter previo, es necesario destacar que la queja no fue presentada como consecuencia de las calificaciones en la materia de matemáticas, cuestión que tiene sus propios cauces de reclamación, sino por la actitud de algunos profesores respecto de su hija, tanto en lo relativo al trato recibido por la alumna como a los aspectos académicos. La información adjuntada por el inspector del centro debe ser analizada en dos vertientes: por una parte, en lo relativo al cumplimiento de las funciones docentes por parte del profesor de matemáticas, R. C., y del Jefe del departamento, J. C. R... El informe del inspector del centro manifiesta que, tras diversas entrevistas en el centro, ambos profesores fueron citados en la sede de la Inspección en el edificio administrativo de Vigo. En estas reuniones, el Jefe del departamento fue apercibido verbalmente por las carencias de la programación y el profesor C. por la escasa atención prestada a la alumna en cuestión, quedando la inspección comprometida a hacer un puntual seguimiento durante el presente curso. Sin embargo, ambas deficiencias en el cumplimiento de las obligaciones docentes están en el origen de las dificultades que encontró la alumna para superar la materia de matemáticas el pasado curso escolar. Del conjunto de la información que se adjunta al expediente de queja consta claramente que la actitud del profesor no ayudó a garantizar la función formativa que ha de tener la evaluación ni a lograr una mayor eficacia del proceso de aprendizaje de la alumna; tampoco su actitud respecto a los padres de la alumna contribuyó a mantener una comunicación fluida con éstos en lo relativo a las valoraciones sobre el aprovechamiento académico y la evolución de su proceso de aprendizaje. La alumna no tuvo el apoyo necesario, ni se reforzaron los aspectos más débiles en la búsqueda de los objetivos de la programación, ni consta ninguna actividad por parte del profesor de matemáticas para mejorar el nivel de comprensión de la materia por parte de la alumna. Más bien, con sus gestos hacia la alumna y con ciertas actitudes y expresiones, sólo generó mayor inseguridad y falta de estima. Hay que destacar que estamos hablando de los deberes propios de un docente, no de perfiles personales ni de apreciaciones subjetivas. En lo relativo al trato dispensado por el profesor, del conjunto de la documentación se desprende una actitud muy poco colaboradora con esta alumna, pero es especialmente inaceptable todo lo relativo al uso de una expresión xenófoba y a su supuesta intencionalidad. El mero hecho de que la alumna percibiera por parte del profesor una actitud de rechazo o desprecio debería haber sido corregida por el profesor C. esforzándose aun más con ella. Consta que no respondía a las dudas que le planteaba y sí a las de otros compañeros. El hecho de que incumpliera una concreta indicación del director del centro (que derivaba de un compromiso del director con los padres de la

alumna) de no estar presente en el examen de septiembre, por la intimidación que producía en la alumna y que incluso se hubiera sentado a su lado durante toda la prueba, hablando con otra profesora, no parece tampoco una actitud positiva, respetuosa y colaboradora y su alcance debería ser valorado por la inspección, por cuanto supone el público desacato de una instrucción cursada en el legítimo ejercicio de la función directiva.

En cuanto al Jefe del departamento, es responsable de las consecuencias de las carencias de la programación en la superación de la asignatura por parte de la alumna. Así se refleja y se reconoce también en el informe del inspector. Las consecuencias de estos incumplimientos de deberes docentes esenciales deberían concretarse en otras diligencias, a nuestro criterio, más allá de un simple apercibimiento verbal.

En lo relativo a los procedimientos, esta institución observó claros incumplimientos de una normativa que, precisamente por su finalidad garantista, debe ser observada de modo escrupuloso y no pro forma. En la resolución que se formuló a la Consellería entendimos que se acreditaba que el procedimiento fue indebidamente instruido. Por estos motivos se recomendó a la Consellería que fuera declarado nulo el procedimiento de revisión de calificaciones de la alumna realizado en el mes de junio, tanto el resuelto en el centro como en la Jefatura territorial, por haber incurrido en defectos invalidantes de fondo y forma que impidieron el objetivo de garantizar el derecho de la alumna a que su rendimiento escolar fuera evaluado conforme a criterios objetivos; y que se investigase la actitud del profesor de matemáticas durante el pasado curso con la alumna, si la orientó en su formación y en la utilización de técnicas de aprendizaje y estudio y en qué momentos; si se fijaron o no planes concretos de recuperación, apoyo o refuerzo; si tuvo o no un trato respetuoso con ella o hizo comentarios despectivos, incluso por testimonios de compañeros de la clase; y los motivos concretos por los que desatendió la indicación del director de no estar presente en el examen de septiembre a consecuencia de la inseguridad que producía en la menor. Ambas recomendaciones fueron rechazadas.

No podemos dejar de percibir una actitud de cierto corporativismo por parte de la inspección educativa ante este tipo de situaciones. Aunque es comprensible la inclinación de algunos inspectores a proteger a los docentes, resulta difícilmente explicable la cerrada defensa que se hace de determinados comportamientos y la abierta contradicción de las versiones de padres o alumnos y la de los informes procedentes de la inspección educativa. Aun comprendiendo las dificultades de su labor, es la inspección el principal filtro de malas prácticas y un elemento clave para procurar su corrección, pero esta tarea resulta inútil si está empañada por actitudes corporativas.

E. Centros de formación profesional

Un caso atípico fue la anulación de las pruebas de acceso a un ciclo superior en el Instituto Francisco Daviña Rey, en Monforte de Lemos (Q/1666/12), en el que con ocasión

de un escrito de queja solicitamos informe sobre los motivos por los que fueron anuladas las pruebas de acceso a ciclos formativos de grado superior en la convocatoria de 30 de marzo de 2012 al considerarse que las calificaciones eran excesivamente altas de acuerdo con criterios estadísticos.

Realizada la corrección de las pruebas, se detectó que en el IES Francisco Daviña Rey había una desviación muy importante de la mayoría de las calificaciones lo que implicaba unos resultados estadísticamente anómalos con respecto a los restantes centros de la comunidad autónoma, incluido el centro situado en la misma localidad, el IES A Pinguela. Esta circunstancia provocó que se abriera una investigación y se solicitara la elaboración de un informe a la dirección del centro y a la inspección educativa que se realizó a partir de las entrevistas con los participantes. Se confirmó que hubo una transmisión masiva de información durante la realización de los exámenes entre las personas participantes en el IES Francisco Daviña Rey. Se realizó una consulta a los servicios jurídicos de la Consellería que indicó la necesidad de identificar individualmente a todas las personas implicadas y, de no ser posible o de ser un número muy elevado, repetir la prueba con un nivel equivalente.

La situación descrita determinó que en la lista provisional de calificaciones, publicada el día 25 de abril de 2012, el interesado y las restantes personas inscritas en el IES Francisco Daviña Rey, aparecieran "sin calificación". Se aclaró esta decisión con el siguiente texto: "Las personas con pruebas calificadas con "SC" (sin calificar) recibirán una notificación por parte del tribunal evaluador encargado de juzgar las pruebas de acceso a los ciclos formativos de grado medio y de grado superior". Se concluyó que la calificación obtenida por la mayoría de personas de este centro haría que en la admisión a ciclos formativos del curso 2012-2013 ocuparan todas las plazas de la cuota de pruebas de acceso dejando en inferioridad de condiciones al resto de los participantes.

Con la finalidad de garantizar la equidad y la justicia para todo el alumnado que se presentó a las pruebas de acceso en la convocatoria del año 2012, el tribunal único convocó para repetir la prueba a los presentados en el IES Francisco Daviña Rey. La prueba se repitió el día 1 de junio con el mismo horario que figuraba en la resolución de la convocatoria. Ante esta situación, el tribunal elaboró las preguntas de la prueba de manera que no se provocara un mayor perjuicio a las personas inscritas en este centro por el hecho de tener que repetir las pruebas. Las reclamaciones presentadas contra la decisión del tribunal de no calificar a las personas presentadas en el IES Francisco Daviña Rey, incluida la del recurrente en queja, se resolvieron a través de la lista definitiva de calificación, publicada el día 14 de mayo. Posteriormente, el día 22 de mayo, después de la reunión extraordinaria del tribunal único, se añadió en la página web el siguiente texto: "El tribunal único de las pruebas de acceso a ciclos formativos de grado superior convoca para la realización de una nueva prueba a las personas que figuran sin calificar en la lista definitiva de calificaciones publicada". Esta nota se acompañó de una nota informativa en la que se informaba que estas personas, por decisión del tribunal, estaban convocadas

para realizar una nueva prueba el día 1 de junio de 2012. Por su parte, en el portal educativo de la Consellería figuraba la siguiente información:

“La Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria decidió repetir el examen de acceso a los ciclos formativos de grado superior en el IES Francisco Daviña Rey de Monforte, porque los resultados estadísticos de las calificaciones obtenidas por sus participantes eran tan anómalos que las 26 mejores notas de matemáticas de toda Galicia, y las únicas que superaron un 9, procedían todas de ese centro. Las mismas estadísticas demuestran que de las 50 mejores medias de Galicia de la parte común, 31 corresponden a esta sede. En Economía de la Empresa, los 8 presentados en el IES Francisco Daviña Rey obtuvieron las 8 mejores notas de Galicia; y en Filosofía, de 15 presentados, 12 consiguieron las 12 mejores notas de Galicia.

Por el contrario, no hubo ninguna desviación significativa sobre los resultados esperados en los examinados en el IES A Pinguela de Monforte de Lemos, ni en ninguna otra sede de la Comunidad Autónoma.

Realizadas las pertinentes indagaciones, entrevistas e informes, el tribunal concluyó la necesidad de repetir la prueba, ya que otorgar las calificaciones obtenidas de manera irregular supondría un perjuicio a los demás alumnos, dado que la nota es el único criterio de preferencia en el acceso a los ciclos formativos, por el cupo de pruebas.

Hay que recordar que las pruebas que ayer se repitieron en Monforte se desarrollaron el pasado día 30 de marzo en 38 sedes. Estaban inscritas en Galicia 9.796 personas, y asistieron 7.778. En la localidad de Monforte había dos sedes, en el IES Francisco Daviña Rey y en el IES A Pinguela. En el Daviña Rey estaban convocados 180 solicitantes y se examinaron 155 alumnos de la parte específica y 161 de la parte común.

Las pruebas se elaboran de manera centralizada por el tribunal y son las mismas para toda Galicia. Las recogen los directores de los centros los días anteriores a la fecha de realización y quedan bajo su custodia. Son pruebas tipo test, que se realizan de manera simultánea y luego se corrigen automáticamente mediante lectura óptica.”

A la vista del contenido del informe, no se apreciaba ninguna irregularidad en la actuación de la Administración, más bien el contrario. La Administración educativa tiene el deber de velar por la regularidad y transparencia de los procesos de concurrencia competitiva para garantizar los derechos de todos los interesados. En este caso, se llevó a cabo una investigación interna, en el marco de las competencias de gestión de la Consellería, que concluyó con la necesidad de repetir la prueba. Esta decisión se enmarca en los criterios técnicos que pueden aplicar los tribunales juzgadores respecto de las pruebas en las que intervienen, y que no le corresponde revisar a esta institución. Es evidente, por los datos estadísticos suministrados, que en la primera prueba de acceso tuvo que producirse

alguna anomalía. El derecho de todos los participantes a acceder a ciclos formativos de grado superior en la convocatoria del 2012 se respetó, y tuvieron todos ellos la oportunidad de presentarse nuevamente a la repetición del examen del día 1 de junio, sin perjuicio de impugnar después en vía judicial, si fuera el caso, la anulación de la primera prueba. La decisión de no presentarse en protesta por la medida adoptada fue la razón inmediata de la exclusión del interesado. Por este motivo, el expediente fue archivado.

En el expediente Q/2080/12, en relación con la queja que la interesada presentó en esta institución, con fecha del 29 de octubre tuvo entrada un escrito en el que nos comunicaba que ya había sido admitida en el ciclo que había solicitado, con fecha de matrícula del 25 de septiembre, agradeciendo al tiempo las actuaciones de esta institución del Valedor do Pobo. En síntesis, la interesada había presentado una solicitud para la admisión a ciclos formativos de grado medio en el CIFP Paseo de los Puentes. Presentó como requisito académico la certificación expedida en junio de 2012 en la que constaba que había terminado los estudios de graduado en educación secundaria para personas adultas y estaba propuesta para el título en Educación Secundaria Obligatoria, con una nota media de 7,67. Además poseía una certificación que acreditaba la superación de las pruebas de acceso a ciclos formativos de grado medio en la convocatoria ordinaria del año 2012, en las que obtuvo una nota media de 5.66.

En julio de 2012 se publicó la lista provisional de solicitudes en la que aparecía excluida por estar matriculada en 1º de bachillerato en el EPAPU Eduardo Pondal. Dentro del plazo habilitado para presentar reclamaciones, la interesada anuló la matrícula en el 1º curso de bachillerato. El 16 de julio se publicó la lista definitiva de solicitudes en la que resultó admitida y se consideró como requisito académico de acceso su certificación de la superación de la prueba de acceso, con una nota media de 5.66. En la primera adjudicación de plazas le correspondió el ciclo elegido como segunda opción, el ciclo medio de Servicios en Restauración. La interesada efectuó su matrícula para este ciclo. El día 31 de julio de 2012, presentó una reclamación dirigida a la Subdirección General de Formación Profesional. La solicitante entendía que había resultado perjudicada en el proceso de admisión, ya que se le consideró la nota media de la certificación de las pruebas de acceso, que no es el requisito que ella había indicado y que es inferior a la correspondiente a los estudios de graduado en educación secundaria obligatoria. Estimaba que con la nota media de estos estudios, de 7.67, se le adjudicaría plaza en el ciclo formativo de Cocina y Gastronomía. El día 24 de septiembre de 2012 se modificó el requisito de acceso a la vista de lo que había señalado la solicitante inicialmente y se matriculó en el ciclo formativo de Cocina y Gastronomía que se imparte en el CIFP Paseo de los Puentes.

En esencia, la interesada cumplía simultáneamente los requisitos de acceso directo a los ciclos formativos de grado medio y los de acceso mediante prueba. En aplicación de lo establecido en el artículo 2 de la orden que regula estos estudios, se le debió tener en cuenta a la solicitante la nota media de graduada en ESO para la adjudicación de las

plazas, ya que esta fue la vía de acceso que ella indicó. El motivo de este incumplimiento fue que la aplicación informática que se utiliza para la gestión de la admisión a ciclos formativos no puede visualizar la nota de la ESO hasta que los centros no cierran la evaluación, como sucedió en el presente caso por parte del EPAPU Eduardo Pondal. En el momento en el que la interesada efectuó su matrícula en el ciclo de Servicios en Restauración implícitamente renunció al ciclo de Cocina y Gastronomía; independientemente de este hecho y una vez estudiada su reclamación, se le permitió darse de baja en el ciclo de Servicios en restauración y matricularse en el ciclo de Cocina y Gastronomía al comprobarse la circunstancia citada.

Finalmente, la interesada pudo matricularse simultáneamente en el ciclo de grado medio de Cocina y Gastronomía en el CFP Paseo de los Puentes y en 1º de Bachillerato en el EPAPU Eduardo Pondal con la autorización del Servicio de Inspección Educativa.

La Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria rechazó la recomendación formulada en la Q/832/12 cuyo contenido eminentemente técnico se recoge literalmente entre las resoluciones de esta institución.

En el momento de cerrar este informe, están pendientes dos quejas sobre ciertas situaciones producidas en el IES de Vilamarín (Q/52/12 y Q/487/12) en los que nos hemos visto obligados a hacer a la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria un recordatorio de deberes legales y una advertencia. Respecto de este centro se presentaron el año pasado otras dos quejas por parte del mismo interesado y continuamos tratando de esclarecer los hechos denunciados tras confirmarse la veracidad de algunas situaciones graves. Según informó la Consellería el 27 de diciembre de 2012, como consecuencia de la información reservada llevada a cabo por la inspección educativa al hilo de las denuncias y quejas del recurrente, se abrió un expediente disciplinario al director del centro imponiéndosele una sanción. Existen, sin embargo, otras circunstancias cuyo alcance no ha sido enteramente aclarado, por lo que la investigación continúa abierta.

2. La educación universitaria

Las universidades españolas siguen inmersas en cambios profundos que no están siendo acompañados del necesario acuerdo social para impulsarlos ni del gasto público imprescindible para garantizar el nivel de calidad que merece nuestra educación superior. Esta situación se ha reflejado en la intensa conflictividad de la universidad, que se ha venido produciendo también en las tres universidades del sistema gallego. Como ya señalamos, uno de los aspectos más problemáticos ha derivado de los ajustes impuestos por el Real Decreto-ley 14/2012, de 20 de abril, de medidas urgentes de racionalización del gasto público en el ámbito educativo, que vino a proporcionar a las Administraciones educativas una serie de instrumentos que, a pesar de su declaración de intenciones en el

sentido de intentar conjugar los objetivos de calidad y eficiencia del sistema educativo con el cumplimiento de los objetivos de estabilidad presupuestaria, parecen estar orientados solo a la contención del gasto público educativo y de la oferta de empleo público en este sector. La aplicación de las medidas previstas corresponde a las Comunidades Autónomas.

Entre estas medidas destaca la subida de las tasas académicas, una de las más polémicas. La norma pretende ajustar los precios públicos de los servicios académicos de las Universidades a su coste real, de modo que el coste de la primera matrícula cubrirá entre el 15 y el 25 por 100 del coste real en los títulos de grado y másteres habilitantes para el ejercicio de una profesión. En segunda matrícula cubrirá entre el 30 y el 40 por 100 del coste real. En tercera matrícula entre el 65 y el 75 por 100. En cuarta matrícula entre el 90 y el 100 por 100. Para el resto de másteres, la primera matrícula cubrirá entre el 40 y el 50 por 100 del coste real, y a partir de la segunda matrícula, entre el 65 y el 75 por 100. En Galicia, el Decreto 154/2012, de 12 de julio, establece los importes que pagará el alumnado por los estudios conducentes a la obtención de títulos de carácter oficial y validez nacional en la enseñanza universitaria de la Comunidad Autónoma, aplicando la mecánica acordada por la Conferencia General de Política Universitaria, en la sesión celebrada el 13 de junio de 2012, según la cual corresponderá a las comunidades autónomas la fijación del coste de la prestación de los servicios académicos. Dichos costes se determinarán bien mediante la aplicación del sistema de contabilidad analítica en las universidades o, en su defecto, por cualquier otro sistema de cálculo que permita una aproximación rigurosa de esos costes. El Decreto regula detalladamente los precios correspondientes al curso académico 2012/2013 por los estudios universitarios conducentes a títulos oficiales, teniendo en cuenta el coste estimado de los servicios académicos, y la distinción entre enseñanzas renovadas, no renovadas y de grado, así como la diferencia entre el precio de la 1ª matrícula frente al precio de la 2ª y 3ª y sucesivas matrículas, y al amparo de lo establecido en el artículo 47 de la Ley de Galicia 6/2003, de 9 de diciembre, de tasas, precios y exacciones reguladoras de la Comunidad Autónoma de Galicia.

Se ha impuesto también la modificación del régimen de dedicación del profesorado de las Universidades públicas a la actividad docente. Esta dedicación podrá variar en función de la actividad investigadora, dedicando la parte de la jornada necesaria para impartir en cada curso un total de 16 o 36 créditos ECTS, dependiendo de la situación en la que se encuentren.

Entre las medidas de eficiencia, en las titulaciones de grado se impone la exigencia de un número mínimo de alumnos, lo que el Real Decreto-ley justifica en la necesidad de actuar sobre la dimensión mínima de una oferta «viable», es decir, sobre el número mínimo de alumnos que ha de tener una titulación. Este criterio lo fijarán las Comunidades Autónomas. En cuanto a las becas y ayudas al estudio, serán los Presupuestos Generales del Estado los que financien la cantidad que corresponda al límite inferior de la horquilla

establecida para el precio público de cada enseñanza. Las Comunidades Autónomas financiarán íntegramente con cargo a sus presupuestos la diferencia entre el precio público que fijen y el límite mínimo que corresponda a cada enseñanza.

Todas estas modificaciones generarán inevitablemente profundas asimetrías en el ámbito de la educación superior, que ya había sufrido los problemas derivados de una autonomía en el diseño de los títulos de grado y máster que se ha revelado como gravemente disfuncional. El hecho de que las Comunidades Autónomas puedan determinar el margen de incremento o la congelación de las tasas académicas no contribuirá en absoluto a restablecer el maltrecho equilibrio de nuestro sistema de educación superior.

El Valedor do Pobo observa con enorme preocupación el posible deterioro de calidad de la enseñanza universitaria y con mayor inquietud aún el riesgo de ruptura de la igualdad en las condiciones de acceso a la educación superior. Cabe esperar que en la aplicación de las nuevas medidas se contribuya a evitar toda discriminación por razón de la capacidad económica respecto de los que tienen la aspiración y reúnen las condiciones académicas necesarias para cursar estudios universitarios.

En cuanto al cumplimiento del deber de colaboración, la Universidad de Santiago de Compostela remite puntualmente los informes que le son solicitados. La Universidad de Vigo incurre casi siempre en retrasos que justifica por la carga de trabajo de las distintas unidades y de la Secretaría general. El grado de aceptación de las resoluciones de esta institución es significativamente bajo. En informes anteriores ya señalamos que, a nuestro modo de ver, se da en las instituciones de educación superior un inadecuado entendimiento del principio de autonomía universitaria que para algunos de sus órganos se traduce, en la práctica, en una clara resistencia a corregir ciertos criterios o prácticas e incluso a ser objeto de supervisión por parte de esta institución.

Este año, entre las quejas que denunciaban una actuación lesiva para derechos individuales o colectivos por parte de las universidades destacan tres ámbitos principales: los problemas en la impartición de determinados másteres; el cálculo de las notas medias y discordancias de criterio en cuanto a ciertos títulos oficiales y las condiciones para su otorgamiento.

A. Los títulos de máster

En marzo de 2011, la Consellería de Educación instó a las universidades gallegas a que adaptasen la oferta de estudios a la demanda existente, sobre todo en lo que se refiere a los títulos de posgrado. Al concluir el proceso de adaptación de las Universidades al Espacio Europeo de Educación Superior y convertirse en oficiales los másteres, las instituciones académicas multiplicaron este tipo de estudios. En apenas tres años el número de alumnos de muchos de ellos hace inviable los títulos.

La propuesta presentada en marzo del año 2011 recogía que todos los posgrados con menos de cinco alumnos de media en los dos últimos años dejarían de impartirse de forma que varios másteres fueron eliminados por falta de demanda. La necesidad de racionalizar másteres es evidente si se analizan los datos aportados por el secretario general de Universidades en ese momento. El coste de un alumno que cursa un máster oficial es, en general, muy elevado. El precio real de estos posgrados se aproxima en algunos casos a los 300.000 euros, y en torno al 40% de los mismos no superan de media los diez alumnos, lo que supone un coste por alumno de 30.000 euros.

Junto a la escasa demanda y el elevado coste real de estos títulos, en el año 2012 el principal problema ha sido el de su calidad. Otro ingente número de másteres oficiales han sido evaluados negativamente en los informes finales de seguimiento que realiza la Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Galicia. Esta situación no resulta aceptable. En esta institución hemos conocido casos de graves incumplimientos en los requisitos para impartir estos posgrados. En el momento de cerrar este informe siguen abiertas las investigaciones relativas a dos de ellos. Uno es el Máster interuniversitario de Arquitectura del Paisaje Juana de Vega impartido por las Universidades de Santiago de Compostela y A Coruña. Respecto de este máster se presentaron cuatro quejas (Q/261/12, Q/506/12, Q/2328/12, Q/2354/12), una de ellas reabierta (Q/1690/11) y se ha abierto una queja nueva.

En el expediente Q/1690/11) se formuló a la Universidad de Santiago de Compostela una recomendación que fue aceptada. La comisión académica del máster reunida en sesión el día 7 de febrero de 2012, habida cuenta de las recomendaciones hechas desde esta institución para la mejora de la gestión y coordinación del máster, acordó aprobar los siguientes puntos: la revisión anual de las guías docentes antes del inicio de cada curso académico con el objetivo de velar por la claridad de contenidos y del sistema de evaluación utilizado y de supervisión de la disponibilidad de las guías docentes por parte del alumnado en la página web de acceso a las materias del máster. Las guías tienen que ser aprobadas cada curso académico por los centros y los departamentos implicados en la docencia de las materias, de modo que los coordinadores del máster deben asegurarse de que el procedimiento fue completado en cada caso. En relación con las convocatorias de examen, la comisión académica aprobó no adelantar o retrasar las convocatorias oficiales de examen, a excepción de una petición expresa y formal de un alumno, cuando por motivos justificados y extraordinarios se prevea que no pueda concurrir en la fecha oficial. La comisión académica del máster deberá estar informada. Podrá autorizarse la modificación siempre que el alumno tenga derecho a ser examinado por cumplir todos los requisitos académicos.

A día de hoy, las medidas adoptadas y reflejadas en este informe no parecen haber servido para mejorar la organización del máster y evitar problemas, tal como hemos sabido a raíz de la presentación de nuevos escritos de queja en cuya investigación seguimos trabajando.

Otro máster oficial en el que parecen haberse producido también numerosas irregularidades es el Máster interuniversitario de Dirección integrada de Proyectos que se imparte por las universidades de Vigo y A Coruña. Su evaluación ha sido No conforme en el informe final de seguimiento de la ACSUG y en esta institución se han denunciado severos incumplimientos (Q/2033/12) que han llevado incluso a una reclamación de responsabilidad patrimonial por parte de uno de los alumnos afectados frente a la Universidad de Vigo. En este momento, la investigación sigue abierta.

B. Expedición de títulos oficiales

En la Q/2405/12 el interesado manifestaba por su desacuerdo con la resolución desestimatoria de su solicitud de expedición del título universitario oficial de Graduado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos por la Universidad de Santiago de Compostela en el año 2012, por no acreditar el nivel B1 de una lengua extranjera.

En relación con los datos que obran en el expediente resultaba que el interesado obtuvo en su día (2-11-1993) el título de Diplomado en Graduado Social; el 30-10-2009 concluyó un Máster en Gestión y Dirección Laboral, y en el curso académico 2011-2012 concluyó el curso puente. Respecto de este, el Consejo de Gobierno de la Universidad de Santiago de Compostela acordó, en sesión de 25 de marzo de 2009, lo siguiente: "Aprobar la propuesta de "curso puente" para la obtención del título de Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos por los Graduados Sociales Diplomados y Diplomados en Graduado Social, de acuerdo con la propuesta realizada por la Junta de Centro de la Escuela Universitaria de Relaciones Laborales del Campus de Santiago de Compostela en su sesión extraordinaria del 18 de marzo de 2009, que acordó la implantación en su Centro de un curso de adaptación o "Curso Puente" para los diplomados y diplomadas en Relaciones Laborales, que deberán superar el conjunto de materias obligatorias que a continuación se indican..."

El Plan de Estudios conducente a la obtención del título de Graduado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos fue elaborado por la USC de acuerdo con lo establecido en el Art. 12.1 del RD 1393/2007. En la Resolución de la USC de 16 de febrero de 2010 (B.O.E. nº 56, de 5 de marzo de 2010), el Rectorado acuerda publicar el plan de estudios de Graduado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos y el de los dos cursos puente, uno para Diplomados en Graduado Social y Graduados Sociales Diplomados, con nueve materias obligatorias de seis créditos cada una y una materia de prácticas de nueve créditos; y otro para Diplomados en Relaciones Laborales, con seis materias obligatorias de seis créditos cada una. La verificación del plan de estudios se realizó por el Consejo de Universidades, previo informe favorable de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación, así como la autorización de la Comunidad Autónoma de Galicia, y se estableció el carácter oficial del título por acuerdo del Consejo de Ministros de 30 de octubre de 2009 (publicado en el B.O.E. del 5 de enero de 2010 por Resolución del Secretario de Estado de Universidades de 13 de noviembre de 2009).

El requisito del conocimiento y acreditación del nivel B1 de una lengua extranjera no figura en el plan de estudios ni aparece en la memoria del título sino que es una exigencia externa al contenido de dicho plan, como veremos. Este requisito no se exige ni en la Universidad de Vigo ni en la de A Coruña para la misma titulación.

La Comisión de Titulación del Claustro Universitario de la USC, de conformidad con lo establecido en el Real Decreto 1393/2007 de ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, en su documento Líneas Generales para la implantación de los estudios de grado y postgrado aprobado por el pleno del Consejo Gallego de Universidades en su reunión de 5 de noviembre de 2007, así como en la Programación Plurianual de la USC, acordó, en su reunión de fecha 9 de abril de 2008, establecer los siguientes criterios por los que deberán regirse las propuestas de las nuevas titulaciones. En el primer párrafo de estas Líneas Generales para las titulaciones de Grado dice textualmente: "Las siguientes líneas se establecen para las titulaciones de Grado, exceptuadas, en lo que corresponda, aquellas que tengan directivas comunitarias propias y, según lo previsto en el artículo 12.9 del RD 1393/2007, las que habiliten para el ejercicio de actividades profesionales reguladas en España".

El artículo 12.9 del RD 1393/2007 declara: "Cuando se trate de títulos que habiliten para el ejercicio de actividades profesionales reguladas en España, el Gobierno establecerá las condiciones a las que deberán adecuarse los correspondientes planes de estudios, que además deberán ajustarse, en su caso, a la normativa europea aplicable. Estos planes de estudios deberán, en todo caso, diseñarse de forma que permitan obtener las competencias necesarias para ejercer esa profesión. A tales efectos la Universidad justificará la adecuación del plan de estudios a dichas condiciones".

La Universidad de Santiago de Compostela publicó posteriormente una modificación del acuerdo sobre reconocimiento de créditos por la participación en actividades, al amparo del artículo 12.8 del RD 1393/2007. En su punto tercero señala: "Se modifica el anexo II sobre la acreditación del conocimiento de una lengua extranjera para la obtención del título de Grado aprobado por el Consejo de Gobierno de la USC, en su sesión del 4 de julio de 2008, en el siguiente sentido: 1. Los estudiantes de todas las titulaciones de Grado deberán acreditar obligatoriamente, para la obtención de su título, el conocimiento del nivel B1 (Marco Común Europeo para la enseñanza, aprendizaje y evaluación de las lenguas) de una lengua extranjera".

Teniendo en cuenta todo lo anterior, esta Institución, al amparo del artículo 22.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, reguladora del Valedor do Pobo, solicitó informe a la Universidad de Santiago de Compostela. Con fecha del 21 de noviembre se recibió el informe del Rectorado de dicha Universidad en el que, en síntesis, se alega que el Claustro de la USC y el Consejo de Gobierno aprobaron las Líneas Generales de la USC para la elaboración de las nuevas titulaciones oficiales reguladas por el RD 1393/2007 y que en su artículo IV.3 señala que los estudiantes de todas las titulaciones de Grado deberán acreditar

obligatoriamente, para la obtención del título, el conocimiento de una lengua extranjera al nivel que determine el Consejo de Gobierno. Por su parte, el Consejo de Gobierno, en sucesivos acuerdos (4 de julio de 2008, 22 de diciembre de 2011, etc.), y actualmente en la Resolución Rectoral de 1 de febrero de 2012, fijó la necesidad de acreditar el nivel de competencia B1 de una lengua extranjera para poder obtener un título de grado en la USC.

La otra argumentación utilizada es que el título de Graduado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos no es una "profesión regulada". Según señala literalmente el informe recibido, "este título carece de directrices propias, y el hecho de que exista un colegio profesional no determina que sea una profesión regulada, ya que existen colegios profesionales que no se corresponden con profesiones reguladas (Colegio de Periodistas, Colegio de Ingenieros Químicos...)". El informe concluye afirmando que el Ministerio de Educación es el único competente para determinar qué títulos se corresponden con profesiones reguladas y establecer directrices propias. Según la USC, "en la actualidad el título de Graduado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos no está calificado como "profesión regulada". A efectos informativos, hay que destacar que el Ministerio ha reunido en esta página las órdenes con los requisitos de verificación de las titulaciones que habilitan para el ejercicio de una profesión regulada:

<http://www.educacion.gob.es/educacion/universidades/educacion-superioruniversitaria/legislacion/requisitos-verificacion-titulos-profesionales>. Html

Además, en las memorias se debe indicar si el título corresponde a alguna de estas profesiones y la Orden que la regula, ya que se deben cumplir los requisitos de número de créditos, competencias, etc.. En la memoria de Graduado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos no figura la Orden que regula el título ya que no es una profesión regulada".

Durante la tramitación de la preceptiva verificación del título se publicó el documento de la USC en respuesta al informe elaborado por la ANECA en la evaluación de la solicitud de verificación. En él se incluyen los aspectos que necesariamente debían ser modificados a fin de obtener un informe favorable, junto a una serie de recomendaciones a tener en cuenta para la mejora de la propuesta del título. En la página 3 de este documento, (accesible en el enlace

http://www.usc.es/export/sites/default/gl/servizos/sxopra/descargas/Memoria_Grao_RR_LL_RRHH_definitiva.pdf, la propia USC declara: "El título que se propone pretende dar continuidad al ya existente de Diplomado/a en Relaciones Laborales que, no debe olvidarse, es el que permite el acceso, entre otras posibilidades, al ejercicio de la profesión regulada de Graduado Social que no existe en otros países del EEES".

A la vista del contenido del informe de la Universidad de Santiago de Compostela, se plantean dos cuestiones:

- La primera de ellas es que, a criterio de esta Institución, no parece aceptable que la USC, en un documento de líneas generales para la elaboración de nuevas titulaciones, supedita la obtención de un grado universitario oficial a la acreditación de requisitos académicos no contemplados en el plan de estudios oficial ni en la memoria de verificación del título, como sucede en este caso. También cuando, como en el supuesto de la queja, se trata de regular una adaptación de unos estudios ya cursados mediante un curso puente que permite a los diplomados convalidar parte de los estudios cursados en la diplomatura y cursar los créditos no cursados para obtener el título de Grado. Entre las materias obligatorias no figura ninguna de lengua extranjera ni ningún nivel que deba ser acreditado. Por este motivo, podría considerarse dudosa la validez de esta cláusula: “Las titulaciones que conforman la oferta docente actual de Diplomaturas, Ingenierías y Licenciaturas de la USC podrán transformarse en los nuevos títulos de Grado de acuerdo con las condiciones previstas en las Líneas Generales para la implantación de los Estudios de Grado y Posgrado en el Sistema Universitario Gallego, del Consejo Gallego de Universidades. En cuanto a las titulaciones “ex novo” que se puedan implantar en el futuro, estas deberán igualmente atenerse a las condiciones establecidas en ese documento.”

-La otra cuestión conflictiva es la naturaleza de estos estudios como conducentes al ejercicio de una profesión regulada. Esta institución formuló en su día a la Universidad de Santiago de Compostela una recomendación con el siguiente contenido:

“Es en este punto en el que se produce un error en la argumentación del informe de la USC. En efecto, la existencia de profesiones reguladas significa que se limita su acceso y ejercicio a quienes puedan demostrar que están en posesión de determinadas cualificaciones o de determinados requisitos. Por otro lado, son profesiones tituladas aquellas cuyo ejercicio exige la previa posesión de un título académico o profesional. Cuando, además, para su ejercicio se exige la incorporación a un Colegio Profesional, las profesiones se convierten en profesiones colegiadas.

La memoria para la verificación del título de Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos de la USC manifiesta literalmente:

2.2. En el caso de que el título habilite para el acceso al ejercicio de una actividad profesional regulada en España, se debe justificar la adecuación de la propuesta a las normas reguladoras del ejercicio profesional vinculado al título, haciendo referencia expresa a dichas normas.

El Real Decreto 1665/1991, de 25 de octubre, por el que se regula el sistema general de reconocimiento de los títulos de enseñanza superior de los estados miembros de la CEE que exigen una duración mínima de 3 años de duración, define la profesión regulada como la actividad o conjunto de actividades profesionales para cuyo acceso, ejercicio o alguna de sus modalidades de ejercicio se exija directa o indirectamente un título y constituyan una profesión en un Estado miembro. En su anexo 1 se relacionan las profesiones reguladas en España incluyendo entre ellas la de Graduado Social. Es pues, una profesión que reúne la doble condición de profesión titulada y colegiada, con un ámbito profesional propio determinado por la conjunción de las normas que regulan el título y que imponen la colegiación obligatoria. Las funciones del ámbito competencial de estos profesionales, aparecen actualmente delimitadas por el RD 1415/2006 (BOE de 16 de diciembre) por el que se aprueba el de los Colegios Oficiales de Graduados Sociales, con nueva redacción dada por RD 503/2011, de 8 de abril.

A los Graduados Sociales, en su condición de técnicos en materias sociales y laborales, les corresponden las funciones de estudio, asesoramiento, representación y gestión, sin necesidad de apoderamiento especial, en los casos permitidos por la Ley de Procedimiento Administrativo, en todos cuantos asuntos laborales y sociales les fueran encomendados ante el Estado, entidades paraestatales, corporaciones locales, Seguridad Social, los sindicatos, entidades, empresa y particulares.”

Es decir, el acceso al ejercicio de la profesión de Graduado Social se obtiene mediante acreditación de la posesión del título oficial de Diplomado en Relaciones Laborales o los que, cualquiera que sea su denominación, los sustituyan o se creen en el futuro con alcance y nivel equivalentes siempre que la Ley atribuya a quienes estén en posesión de los mismos el derecho de acceso a la profesión de Graduado Social y reúnan los requisitos exigidos por estos Estatutos y por las normas que le sean de aplicación. Junto a eso, la regulación normativa de sus competencias profesionales (profesión regulada) y la colegiación obligatoria definen este perfil profesional.

En la página web de la Facultad de Relaciones Laborales de la USC figura el Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos [S] - G3021V01 - 2012/2013.

“Los objetivos generales del título de Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos, pretenden que, tras la superación de un programa de formación multidisciplinar, el graduado, como experto que será en el ámbito del trabajo y de sus relaciones, entendidas estas en sentido amplio (regulación legal de las relaciones trabajador-empresario; organización del trabajo; dirección y gestión de personas y grupos en las organizaciones...) , adquiera las competencias necesarias para:

-Ejercer de modo adecuado la profesión de Graduado Social.

-Intervenir en el diseño y puesta en práctica de la estrategia y las políticas de recursos humanos, así como en materia de organización del trabajo en todo tipo de organizaciones.

-Asesorar, prestar apoyo y emitir dictámenes en el ámbito sociolaboral.

Hay dos razones fundamentales que justifican o Título de Grado en Relaciones Laborales. Estas son, sin ninguna duda, la evolución de los estudios de Relaciones Laborales y la profesión de Graduado Social”.

Haciendo una relación cronológica de las disposiciones aplicables, hay que mencionar:

- El Real Decreto 1429/1990, de 26 de octubre, por el que se establece el título universitario oficial de Diplomado en Relaciones Laborales y las directrices generales propias de los planes de estudios conducentes a la obtención de aquél. En su artículo único se establece el título universitario de Diplomado en Relaciones Laborales, que tendrá carácter oficial y validez en todo el territorio nacional, así como las correspondientes directrices generales propias de los planes de estudios que deben cursarse para su obtención y homologación y que se contienen en el anexo.

- El Real Decreto 1665/1991, de 25 de octubre, por el que se regula el sistema general de reconocimiento de los títulos de enseñanza superior, denomina profesiones reguladas aquellas actividades o conjunto de actividades profesionales para cuyo acceso, ejercicio o alguna de sus modalidades de ejercicio se exija, directa o indirectamente, un título y constituyan una profesión en un Estado miembro de la Unión Europea. En el sector jurídico, contable y económico se recoge la profesión de Graduado Social.

-La Resolución de 13 de noviembre de 2009, de la Secretaría General de Universidades, por la que se publica el Acuerdo de Consejo de Ministros de 30 de octubre de 2009, por el que se establece el carácter oficial de determinados títulos de Grado y su inscripción en el Registro de Universidades, Centros y Títulos dispone: “De conformidad con lo establecido en el apartado 3 del artículo 3 del Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, se declara el carácter oficial de los títulos de Grado que se relacionan en el anexo del presente acuerdo.

Estos títulos tendrán carácter oficial y validez en todo el territorio nacional, tendrán efectos académicos plenos y habilitarán, en su caso, para la realización de actividades de carácter profesional reguladas, de acuerdo con la normativa que en cada caso resulte de aplicación”.

Publicación del plan de estudios: “Tal como prevé el artículo 35.4 de la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en la redacción dada por la Ley Orgánica

4/2007, de 12 de abril, los rectores de las respectivas universidades deberán ordenar la publicación de los planes de estudios conducentes a la obtención de los títulos incluidos en el referido anexo, en el «Boletín Oficial del Estado» y en el diario oficial de la Comunidad Autónoma que corresponda”. Entre estos títulos figura el Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos por la Universidad de Santiago de Compostela. En este plan no figura el requisito de acreditación del nivel B1 de una lengua extranjera.

El Real Decreto 1837/2008, de 8 de noviembre, por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español la Directiva 2005/36/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de septiembre de 2005, y la Directiva 2006/100/CE, del Consejo, de 20 de noviembre de 2006, relativas al reconocimiento de cualificaciones profesionales, así como a determinados aspectos del ejercicio de la profesión de abogado, tiene por objeto establecer las normas para permitir el acceso y ejercicio de una profesión regulada en España, mediante el reconocimiento de las cualificaciones profesionales adquiridas en otro u otros Estados miembros de la Unión Europea. Su artículo 4 señala: “Profesión regulada.

1. A los exclusivos efectos de la aplicación del sistema de reconocimiento de cualificaciones regulado en este real decreto, se entenderá por «profesión regulada» la actividad o el conjunto de actividades profesionales para cuyo acceso, ejercicio o modalidad de ejercicio se exija, de manera directa o indirecta, estar en posesión de determinadas cualificaciones profesionales, en virtud de disposiciones legales, reglamentarias o administrativas.

A estos efectos, las profesiones y las actividades que entran dentro del ámbito de aplicación del sistema de reconocimiento de cualificaciones según la definición anterior son las que se relacionan en el anexo VIII sin que de dicha inclusión puedan derivarse otros efectos fuera de ese ámbito”.

El anexo VIII recoge una “relación alfabética de profesiones y actividades a efectos de la aplicación del sistema de reconocimiento de cualificaciones regulado en este real decreto agrupadas de acuerdo con el nivel de formación exigido en España para acceder a cada profesión o actividad, en relación con los niveles descritos en el artículo 19”. Entre las profesiones reguladas, a lo largo de todo el anexo se menciona las de Diplomado en Trabajo Social, Graduado Social, Graduado Social Diplomado o Diplomado en Relaciones Laborales.

Por todo lo señalado hasta ahora se consideró necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar al Rectorado de la Universidad de Santiago de Compostela la recomendación de que se expidiera el título de Graduado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos al interesado tras la superación del denominado "curso puente" que permite a los diplomados la adaptación para la obtención del título de Grado en Relaciones Laborales y

Recursos Humanos superando los créditos no cursados para obtener el grado, no entendiéndose aplicable la exigencia de acreditación del dominio de una lengua extranjera equivalente al nivel B1 del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas ya que se trata de una profesión regulada, expresamente excluida de esta exigencia, que no figura tampoco en la memoria del título”.

Sin embargo, la Universidad de Santiago de Compostela ha rechazado esta recomendación con el siguiente argumento:

“a) El concepto de "profesión regulada" es un concepto polisémico y no tiene el mismo significado cuando hablamos a efectos del reconocimiento internacional de profesiones o de cualificaciones profesionales, que cuando hablamos a efectos de elaboración y expedición de títulos.

b) En la recomendación enviada se argumenta que el título precedente del alumno (Graduados sociales/Diplomados en Relaciones Laborales) figura en el Real Decreto 1837/2008 como "profesión regulada" pero debe destacarse que este Real Decreto señala en su artículo 1 que esta denominación lo es "a los exclusivos efectos de la aplicación del sistema de reconocimiento de cualificaciones regulado en este Real Decreto"

c) Por el contrario y para los efectos de los títulos universitarios, la norma de referencia es el Real Decreto 1393/2007, por el Real Decreto 861/2010, de 2 de julio que indica en su artículo 12.9 que "Cuando se trate de títulos que habiliten para el ejercicio de actividades profesionales reguladas en España, el Gobierno establecerá las condiciones a las que deberán adecuarse los correspondientes planes de estudios, que además deberán ajustarse, en su caso, a la normativa europea aplicable. Estos planes de estudios deberán, en todo caso, diseñarse de forma que permitan obtener la competencias necesarias para ejercer esa profesión. A tales efectos la Universidad justificará la adecuación del plan de estudios a dichas condiciones".

En este sentido, el Ministerio de Educación fue aprobando las directrices generales de aquellas titulaciones que se consideran como "profesiones reguladas". Así, el Ministerio sólo consideró como profesiones reguladas a efectos de elaboración de planes de estudios, las que figuran en el anexo de este escrito y que pueden consultarse en la página del Ministerio de Educación: [http://www.mecd.gob.es/educacion / universidades / educacionsuperior-universitaria / legislacion / requisitos-verificacion-titulosprofesionales.html](http://www.mecd.gob.es/educacion/universidades/educacionsuperior-universitaria/legislacion/requisitos-verificacion-titulosprofesionales.html).

En consecuencia, para el reconocimiento de cualificaciones en el ámbito europeo los títulos de Graduado Social, Grado en RRLL, etc., pueden considerarse como "profesiones reguladas", pero a la hora de concretar los requisitos que tengan que cumplir los títulos

que habilitan para el ejercicio de profesiones reguladas, el Ministerio de Educación no dictó ninguna norma en el caso de estos títulos.

Cuando en las Líneas Generales nos referimos a las titulaciones que habilitan para el ejercicio de profesiones reguladas nos referimos a estas directrices establecidas por el Ministerio. Es decir, hay una relación de profesiones reguladas, a los efectos del reconocimiento en la UE (bastante amplio); y de estas, el Ministerio seleccionó, a los efectos de determinar las condiciones que debían reunir sus títulos, una serie de ellas, que además tienen directivas europeas o estatales especiales (p.ej.: Ley de Sanidad, Ley de Edificación, etc.). Son estas últimas a las que se hace referencia en el art. 12.9 del RD 1393/2007, y a las que hacemos referencia en las Líneas generales, como aquellas que pueden contemplar las excepciones que antes se citaban”.

Esta institución considera precisa una aclaración sobre los confusos términos en los que está planteada esta distinción que hace la USC entre “profesiones reguladas a los efectos del reconocimiento de cualificaciones en la UE” y “profesiones reguladas a los efectos de determinar las condiciones que debían reunir sus títulos universitarios”. Por este motivo, invocando el principio de asistencia y cooperación entre entidades públicas, se ha solicitado a la Secretaría General de Universidades la necesaria información para esclarecer los problemas planteados en este expediente, en particular, el criterio de ese órgano sobre la exigencia de requisitos académicos que no estén expresamente recogidos en el plan de estudios oficial y en la memoria del título, y la naturaleza de este título como conducente al ejercicio de una profesión regulada, así como sobre las demás circunstancias relevantes para una adecuada valoración del objeto de la queja.

C. El cálculo de notas medias en los expedientes académicos

En las Q/906/12 y 923/12 tuvimos conocimiento de los problemas generados en la Unidad de Gestión Académica del Campus de Lugo de la Universidad de Santiago de Compostela al emitir expedientes académicos certificados con notas medias mal calculadas, según las recurrentes en queja. Manifestaban que, por resolución del 15 de septiembre de 2011, de la Secretaría General Técnica de la Consellería de Educación y Ordenación Universitaria, entró en vigor un nuevo protocolo de colaboración suscrito entre la consellería y las universidades de Santiago de Compostela, A Coruña y Vigo para la valoración de los expedientes académicos (DOG Num. 188 del 30 de septiembre de 2011). En el artículo 2º apartado 7 de dicha resolución se especifica que "en caso de que un alumno curse un segundo ciclo procedente de otra titulación, se considerará que su expediente académico estará constituido por el primer ciclo completo de su titulación de origen y por el segundo ciclo de la nueva titulación. La nota media total del expediente académico se realizará de forma ponderada entre el primer ciclo y el segundo ciclo, utilizando como coeficiente de ponderación los créditos superados en cada uno de los ciclos”.

Señalaban que en la Unidad de Gestión Académica (UGA) del Campus de Lugo de la Universidad de Santiago de Compostela procedieron, durante los primeros meses después de la entrada en vigor de la resolución, a expedir y certificar expedientes académicos conforme al protocolo que establece el RD 1125/2003 con un cálculo de la nota media erróneo. Solamente reflejaban en los expedientes de segundo ciclo la nota media de las materias del segundo ciclo sin tener en cuenta las del primero. En la actualidad existen simultáneamente expedientes certificados de titulaciones de segundo ciclo del Campus de Lugo que cuentan con notas medias solamente de las materias que componen el segundo ciclo y otros con la nota media ponderada entre el primer y el segundo ciclo aunque respondan ambos al mismo protocolo establecido por el RD 1125/2003. Esto supone un agravio comparativo entre los titulados que concurren a premios/bolsas/ayudas/puestos de trabajo en las que se tiene en cuenta la nota media.

Solicitado informe sobre el contenido de las quejas a la Universidad de Santiago de Compostela de la que depende la UXA del Campus de Lugo, la Secretaria general de la Universidad en lo relativo a las certificaciones sobre notas medias, indicaba lo siguiente:

1.- El sistema de cálculo de notas medias no tiene una regulación uniforme en todo el Estado español, de hecho existe una iniciativa promovida por el Defensor del Pueblo para que por parte del Ministerio competente se aborde esta cuestión. De este modo cada convocatoria, subvención, etc. establece un sistema de cálculo diferente.

2.- Las tres universidades gallegas solicitaron en su día la unificación del sistema de cálculo de notas medias para todo el Sistema Universitario de Galicia (SUG) para todas las convocatorias realizadas por las universidades gallegas y por la Xunta de Galicia, en un sistema pionero en todo el Estado español.

Fruto de múltiples reuniones se llegó a la realización de un Protocolo en el año 2005. Respecto al cálculo de las notas del alumnado que había cursado dos ciclos se establecía que cuando se proceda a la adaptación íntegra de un primer ciclo por haberlo superado en otro plan de estudios (de las universidades del SUG o de otra universidad), se procederá al cálculo de la nota media de ese primer ciclo de acuerdo con su expediente, y la nota media del segundo ciclo se obtendrá conforme a los criterios establecidos en este acuerdo. Para obtener la media total del expediente se hará la media ponderada entre el primer y el segundo ciclo, utilizando como coeficiente de ponderación los créditos cursados en cada ciclo. Si el primer ciclo fue cursado en un plan no estructurado en créditos se establece como coeficiente de ponderación 180 créditos.

3.- Este protocolo tenía como base de cálculo las calificaciones en base 0-4 ya que la mayoría de las titulaciones aun no tenían todas las calificaciones en el sistema establecido en el Real Decreto 1125/2003, que incorpora un sistema de calificaciones cuantitativas. Debe señalarse que esta norma tuvo efectos en el curso 2003-04 y no para los nuevos alumnos, lo que provocó que los expedientes, según el año, tuvieran sistemas de

calificación diferentes (solo cualitativos o cuantitativos y cualitativos) lo que influía en el resultado de la media del expediente.

4.- Las universidades del SUG plantearon en el año 2010 que se debería cambiar el sistema de cálculo de notas medias y adaptarlo al sistema de medias basado en el umbral de 0-10, porque la mayoría de los expedientes ya estaban ajustados a este rango. En este sentido se celebraron reuniones entre las universidades y entre éstas y la Consellería de Educación y Ordenación Universitaria. Fruto de estas reuniones se llegó a la elaboración de un nuevo Protocolo en el año 2011: “En caso de que un alumno curse un segundo ciclo, procedente de otra titulación, se considerará que su expediente académico estará constituido por el primero ciclo completo de su titulación de origen y por el segundo ciclo de la nueva titulación.

La nota media total del expediente académico se realizará de forma ponderada entre el primer ciclo y el segundo ciclo, utilizando como coeficiente de ponderación los créditos superados en cada uno de los ciclos. Si el primer ciclo fue superado en un plan de estudios no estructurado en créditos, se establecerán como coeficiente de ponderación los créditos que resulten de hacer la conversión de las horas de las materias superadas a créditos.

La nota media de los expedientes académicos de titulados universitarios que accedieran a cursos superiores al primero, en las titulaciones de grado que establezcan esta posibilidad en su memoria verificada, se calculará conforme a lo establecido en el párrafo anterior mediante ponderación entre la nota media de los estudios que le permitieron el acceso y la nota media de aquellos otros estudios que de forma obligatoria tuvo que superar en el grado”.

La aplicación práctica de este criterio acordado fue problemática por cuanto en muchos casos no se tenían las calificaciones de la titulación de origen, ya que lo único que se necesitaba para acceder era la acreditación del título. Conseguir esta información supondría pedirle a todos los alumnos (titulados y no titulados) en esta situación una certificación académica y después introducir esa información en la aplicación informática. En caso de que se tuviera una media del primer ciclo, esta media había sido calculada con un sistema de cálculo diferente por lo que no era válida a efectos del sistema de cálculo del nuevo protocolo.

Estos y otros problemas de aplicación práctica del Protocolo llevaron a una reunión de la Comisión de Seguimiento del Protocolo el 13 de febrero del 2012, sobre la interpretación del Protocolo. Con respecto a este tema, se acordó lo siguiente en lo relativo al acceso a segundos ciclos: Dentro del protocolo se define el deber de calcular la nota media de un alumno que está cursando una titulación de 1º y 2º ciclo pero con acceso al 2º ciclo, a partir de la nota media del título que le permite este acceso, ponderada por la nota media de las materias cursadas en el 2º ciclo.

El problema con el que se encuentran las universidades del SUG es que no disponen de los datos para poder calcular la nota media del título de acceso. Conseguir esta información supondría pedirle a todos los alumnos (titulados y no titulados) en esta situación una certificación académica y después introducir esa información en la aplicación. Y en los casos en que se ha calculado esta media, lo está en base 0-4 por lo que no es válida para el nuevo sistema de cálculo de la media. Por este motivo, se acuerda que transitoriamente para titulaciones anteriores al Real Decreto 1393/2007, de no ser posible la inclusión de las medias del primer ciclo por falta de datos, deberá figurar solamente la media de las materias que cursó en el 2º ciclo. En este sentido, las certificaciones que se expiden deberán indicar claramente que la nota media se corresponde exclusivamente con este segundo ciclo.

En el apartado segundo, párrafo segundo del punto 7, se refiere a la forma de cálculo de la media del expediente académico en el caso de alumnos que cursen un segundo ciclo procedentes de otra titulación, si el primer ciclo era de un plan de estudios no estructurado en créditos. El coeficiente de ponderación se corresponde con los "créditos que resulten de hacer la conversión de las horas de las materias superadas a créditos". Esto supone un cambio con respecto a lo anterior, pues antes se utilizaban siempre 180 créditos para el primer ciclo. El problema está en que, en muchos casos, no se tiene información en las certificaciones académicas del número de horas de las materias superadas.

Por este motivo se acuerda que, si en el primer ciclo del plan de estudios no estructurado en créditos no se tiene la información para poder realizar la conversión en horas, se tomará como referencia el criterio de 180 créditos.

A partir de esta fecha la aplicación informática se adaptó a este sistema.

El informe concluye señalando que es posible que entre la entrada en vigor del Protocolo y la aprobación de la *addenda* algunas certificaciones contuvieran la media ponderada de las dos titulaciones de primer y de segundo ciclo (las de los expedientes que la universidad poseía) y otras sólo con las calificaciones de la titulación del segundo ciclo (expedientes que no figuraban en el sistema informático) de ahí la necesidad de ajustar el Protocolo.

No obstante lo anterior, en los procesos de concurrencia competitiva (becas...) ordinariamente es la propia universidad la que facilita directamente los datos de los expedientes de los solicitantes.

Los alumnos pueden solicitar diversos tipos de certificaciones, globales, parciales, con notas medias, con varios tipos de notas medias, en base 4, en base 10, con sólo materias aprobadas, especiales para determinadas convocatorias del MEC, etc.

El informe de la Secretaría general de la Universidad concluye que no se puede decir que exista un único modelo de certificación ni un único sistema de expedir las notas medias. Por otra parte no es posible "retirar" certificaciones de expedientes emitidos, pero en caso de que exista alguna duda sobre las notas medias al órgano convocante, de oficio o a instancia de parte, puede pedir que se aclare el sistema de cálculo de cualquier nota media emitida.

Este es el tenor literal del informe remitido por la Secretaría General de la USC. Por su parte, la iniciativa del Defensor del Pueblo a la que este informe se refiere en su primer inciso, consiste en una recomendación que se le formuló al Ministerio de Educación para que se fijen con la máxima claridad los criterios que todas las universidades españolas tienen que aplicar a la hora de calcular la nota media de los expedientes académicos universitarios de los estudiantes, así como la información que deben recoger sus certificaciones académicas.

La institución persigue con eso que se garantice la igualdad de oportunidades en los procesos de movilidad de estudiantes y en las convocatorias de concurrencia competitiva en los que estos participen.

La nota media del expediente académico resulta determinante en los procesos de admisión a la universidad por el cupo asignado a titulados universitarios, procedentes tanto de universidades extranjeras como españolas, o en convocatorias relativas a las concesiones de becas y ayudas del Programa de Formación del Profesorado Universitario, ayudas para becas y contratos en el marco del estatuto del personal investigador en formación, ayudas a universidades para favorecer la movilidad de estudiantes en másteres oficiales, becas para la realización de másteres en universidades extranjeras, becas y ayudas para la movilidad de estudiantes universitarios, etc.

Lo cierto es que en la actualidad, el sistema normativo permite la coexistencia de distintos sistemas entre las universidades, e incluso varios dentro de la misma universidad. Así, no hay un criterio normativo aplicable con carácter general para saber qué calificaciones deben tenerse en cuenta para hallar la nota media del expediente académico. Y también existen distintos criterios sobre si tomar o no en consideración, junto a las calificaciones de las materias propias de la titulación, las obtenidas en las cursadas como complementos formativos correspondientes a los segundos ciclos de las titulaciones.

Con este fin es necesario, en opinión de la institución, que se establezcan criterios homogéneos que contemplen la diversidad de supuestos y que, con pleno respeto a la autonomía universitaria, permitan la elaboración de una norma de carácter estatal que contemple un sistema uniforme y de aplicación en todo el Estado para calcular la nota media de los expedientes académicos de los estudiantes, la escala a utilizar y la información que debe expresarse en las certificaciones académicas. Esta recomendación

fue expresamente aceptada por la Secretaría General de Universidades del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, comprometiéndose a adoptar las medidas que resultasen precisas para su cumplimiento. Al mismo tiempo, se iniciaron de oficio actuaciones informativas ante 48 universidades españolas dándole traslado de lo anterior y solicitando información sobre la posición que mantendrían en el Consejo de Universidades en el que se había propuesto el debate de esta cuestión.

Esta institución comparte plenamente el criterio reflejado en la recomendación del Defensor del Pueblo sobre la necesaria armonización de las fórmulas utilizadas por las distintas universidades para expresar y ponderar las calificaciones obtenidas por los alumnos. En ese sentido, con carácter complementario al informe remitido por la Universidad de Santiago, se solicitó informe de la Secretaría General de Universidades, de la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria que concordaba plenamente con la respuesta dada en el informe realizado por la Secretaría general de la Universidad de Santiago de Compostela, solicitado por esta Institución, sobre la quejas presentadas. Uno de los objetivos de las instituciones firmantes de los protocolos a los que se hace referencia en el informe de la Universidad de Santiago de Compostela es conseguir una uniformidad en la información suministrada en los expedientes académicos del alumnado que conforma el Sistema Universitario de Galicia y en la valoración de los mismos, de tal manera que, independientemente de la institución encargada de la valoración, el resultado siempre sea el mismo.

La complejidad de los expedientes académicos hizo necesario que las universidades del Sistema Universitario de Galicia adoptaran un criterio homogéneo para las valoraciones de los expedientes académicos y el cálculo de la nota media, criterio homogéneo que es aplicable a todos los procedimientos que las instituciones firmantes del protocolo convocan, así como a todas las convocatorias que la Consellería publica. Para la selección de beneficiarios de ayudas públicas, la Consellería establece con carácter general en las dos convocatorias que la certificación académica sea valorada de acuerdo con los parámetros reflejados en el Protocolo firmado entre ella y las universidades del SUG. Cualquiera de las convocatorias de concurrencia competitiva realizadas por la Secretaría General de Universidades, donde la nota media del expediente sea requisito para acceder a una bolsa o ayuda, solicita de los alumnos :

Certificación académica completa emitida por la universidad correspondiente en la que se hará constar la nota media del expediente académico, obtenida de acuerdo con los parámetros reflejados en el protocolo de colaboración suscrito, con fecha 27 de junio de 2011, entre la Consellería de Educación y Ordenación Universitaria y las universidades de Santiago de Compostela, La Coruña y Vigo para la valoración de los expedientes académicos, publicado en el DOG el día 30 de septiembre de 2011 por Resolución de la Secretaría General Técnica de la Consellería de Educación y Ordenación Universitaria del 15 de septiembre de 2011.

Los alumnos que estén cursando estudios de 2º ciclo (licenciado, arquitecto, e ingeniero) por acceder desde una titulación de 1º ciclo deberán enviar además una copia compulsada de la certificación académica relativa al primer ciclo realizado. Igualmente, los alumnos que estén cursando estudios oficiales de grado por acceder desde una titulación de primer o primer y segundo ciclo, deberán presentar una copia compulsada de la certificación académica completa en la que se incluya el reconocimiento de los créditos de las materias cursadas en estos. (Ejemplo: Orden del 23 de diciembre de 2011 por la que se convocan los premios fin de carrera de la Comunidad Autónoma de Galicia para el alumnado que acabe sus estudios universitarios en el año 2011 en las universidades del sistema universitario de Galicia, *Diario Oficial de Galicia* del 5 de enero de 2012).

En caso de que en la certificación de un expediente académico no figure la nota media calculada según el protocolo, o que figure solamente la nota media de cada uno de los dos ciclos de las enseñanzas, la comisión evaluadora de cada convocatoria realiza el cálculo de la nota media total o, de ser el caso, la ponderación entre el primer y segundo ciclo, utilizando como coeficiente de ponderación los créditos superados en cada uno de los ciclos.

Por lo anterior, la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria considera que no se ponen en riesgo la igualdad de oportunidades de los titulados universitarios que concurren a convocatorias de concurrencia competitiva. El informe de la Secretaría General de la Universidad de Santiago aclara las circunstancias que se fueron produciendo con la sucesiva aplicación de los protocolos y los mecanismos para unificar la diversidad de sistemas de cálculo de notas medias. También la Secretaría General de Universidades, en sus convocatorias de ayudas, bolsas u otros procesos de concurrencia competitiva prevé que la comisión evaluadora de cada convocatoria realice el cálculo de la nota media total o, de ser el caso, la ponderación entre el primer y segundo ciclo, utilizando como coeficiente de ponderación los créditos superados en cada uno de los ciclos en aquellos supuestos de insuficiencia de datos en las certificaciones académicas expedidas o falta de ajuste a los criterios establecidos en el protocolo.

En conclusión, esta institución considera que se están poniendo los medios para resolver la disfunción creada en su día por la coexistencia de distintos criterios de valoración de las calificaciones y de distintos modelos de certificación.

IV. RESOLUCIONES DEL VALEDOR DO POBO

1. Recordatorio de deberes legales dirigido a la Universidad de A Coruña en fecha 3 de enero de 2012, para que respondiera a la recomendación de esta institución de 29 de junio de 2011 (Q/2212/10).

En esta Institución se inició expediente de queja con fecha 10 de diciembre de 2010 como consecuencia de la queja presentada por P. S. R. sobre los numerosos problemas surgidos durante su participación en el programa de movilidad Leonardo da Vinci, para estancias formativas en el extranjero, del que la Universidad de A Coruña (UDC) fue beneficiaria.

Ante eso solicitamos información a esa Universidad, que nos la remitió con fecha 9 de febrero, tras hacerle un primer requerimiento el 21 de enero.

Con la información remitida no era posible hacer una valoración definitiva del objeto de la queja, por lo que con fecha de 7 de marzo de nuevo nos dirigimos a la Universidad de A Coruña con el fin de recabar con urgencia información sobre los extremos aún pendientes de aclaración: en concreto, las razones por las que el interesado se encontró en la situación descrita en la queja y cuál había sido la actitud de la UDC respecto a la reclamación de responsabilidades a la empresa intermediaria y el abono de las cantidades satisfechas.

Al no responder el informe a la totalidad de los problemas que habían sido expuestos, se solicitó del Rectorado de la UDC que, con carácter urgente, nos completara la información facilitada y, en particular, que informara sobre los aspectos señalados en nuestro escrito de fecha de 7 de marzo. Con fecha de 8 de abril, tuvo que ser requerido nuevamente. Con fecha de 25 de abril, la UDC remite un oficio firmado por el secretario general al que se adjunta una copia de una serie de correos electrónicos, sin más aclaración ni valoración de las consideraciones recogidas en el escrito de esta institución, persistiendo en la idea de que la responsabilidad de lo ocurrido era solo imputable al participante.

Con fecha 23 de mayo, solicitamos informe al Director de la División Leonardo da Vinci del Organismo Autónomo de Programas Educativos Europeos (OAPEE), que remitió un escrito con fecha 24 de junio.

A la vista del contenido del informe, y de conformidad con lo establecido en el artículo 32 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, se procedió a realizar a la Universidad de A Coruña una **recomendación**, ya que del conjunto del informe se concluía sin duda lo siguiente:

- Que la UDC como beneficiaria es responsable única de las deficiencias en la prestación del servicio de acogida que dio el intermediario designado por la UDC, en este caso, *Training Vision*.
- La circunstancia anómala de la práctica hecha por la UDC de pago indirecto al intermediario por los servicios de acogida, dado que este sistema debilita su posición respecto al socio intermediario, ya que se impide un contrato directo entre beneficiario y prestador de servicios, con unas condiciones contractuales que garanticen la calidad exigida en el ámbito del programa de *Movilidad Leonardo da Vinci*.
- La interrupción de la estancia no se entiende como debida a causa de fuerza mayor (artículo 1.2 del contrato de financiación entre OAPEE y UDC, según Anexo 1), sino a una deficiente prestación del servicio de acogida, imputable al beneficiario, la UDC.
- Los criterios técnicos y legales para el reembolso de las cantidades abonadas vienen expuestos con toda claridad en el informe: *“comunicamos a la UDC que debe requerir al intermediario la devolución de las cantidades adelantadas para alojamiento y manutención, así como para gestión de la movilidad.”. “Hemos indicado a la UDC que de todas formas deberá hacerse cargo de reclamar al intermediario la devolución íntegra de las cantidades recibidas, al no haber cumplido con su cometido de facilitar un puesto en prácticas adecuado al participante. Se debe aclarar que esas cantidades, en caso de recuperarse no pertenecerían al participante, sino a la UDC que es quien las había entregado ya al participante como pago adelantado. En caso de no recuperarlas, la UDC las deberá dar como perdidas, renunciando expresamente a reclamarlas al participante, a pesar de no haber realizado éste su estancia formativa”.*
- Sobre la procedencia del pago del 15% complementario, se pronuncia también el OAPEE con precisión.
- Sobre si la documentación del contrato fue entregada o no, las discrepancias sobre este hecho carecen de consecuencias por la declaración del OAPEE en el sentido de que *aunque no la hubiera recibido, la UDC es responsable del cumplimiento de las condiciones especificadas en el contrato y el acuerdo de formación.*

Por todo lo señalado hasta ahora, se consideró necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a esa Universidad de A Coruña la siguiente **recomendación**:

Que la UDC asuma, como responsable única, las deficiencias en la gestión del programa de movilidad Leonardo da Vinci denunciadas en este expediente de queja, en la prestación del servicio de acogida al participante y en la consecuente interrupción de la estancia formativa, y proceda a la gestión del reembolso de las cantidades satisfechas en el sentido

indicado por el Organismo Autónomo de Programas Educativos Europeos y procure compensar al participante por no haber cumplido con su cometido de facilitarle un puesto en prácticas, tal como manifiesta literalmente el informe del OAPEE, de la forma que pueda ser acordada entre ellos.

En el mismo escrito se solicitó que se diera cumplimiento a la obligación establecida en el artículo 32.2 de la citada Ley, respondiendo por escrito en el plazo de un mes sobre si se aceptaba o no la recomendación y, en su caso, las medidas adoptadas para darle cumplimiento.

Con fecha 7 de septiembre se recibió un escrito del Rectorado de la Universidad de A Coruña en el que se dice que *en relación con nuestro escrito de 23 de agosto de 2011, dictado en el expediente D.3.Q/2212/10, y en la línea de mejorar la eficiencia y eficacia de sus procedimientos, la Universidad de A Coruña agradece la recomendación del Valedor do Pobo, a la que se le dará el curso que legalmente procede.* La resolución a la que se refiere el escrito del Rectorado no es de 23 de agosto, sino de 29 de junio. Con fecha de 23 de agosto se le formuló ya un primer requerimiento de respuesta.

Con fecha 20 de septiembre requerimos nuevamente para que, con carácter urgente, comunicara a esta institución su posición respecto de la recomendación formulada, si la aceptaba o no, y en caso de aceptarla, las medidas concretas que se habían adoptado para darle cumplimiento. Sin embargo, no tuvo entrada en esta institución la respuesta solicitada en la que se concretasen las medidas para dar efectividad, de ser el caso, a la recomendación formulada por esta institución, ni ninguna comunicación de usted justificativa de tal atraso.

Como consecuencia de todo eso y en base a lo establecido en los artículos 32 y 33 de la Ley del Valedor do Pobo, con fecha 21 de octubre le formulamos el siguiente **recordatorio de deberes legales**:

Artículo 32

1.- El Valedor do Pobo, con motivo de sus investigaciones, podrá formular a las autoridades y funcionarios de las Administraciones Públicas advertencias, recomendaciones, recordatorios de sus deberes legales y sugerencias para la adopción de nuevas medidas.

2.- Estos funcionarios y autoridades deberán responder siempre por escrito y en el plazo de un mes.

Artículo 33

1.- Si formuladas sus recomendaciones, no obtuviera respuesta o, en un plazo razonable, no se produjera una medida adecuada a lo sugerido, el Valedor do Pobo podrá poner los antecedentes del escrito y las recomendaciones efectuadas en conocimiento del Conselleiro del Departamento afectado o de la máxima autoridad de la Administración Pública Gallega.

2.- Se tampoco obtuviese una justificación adecuada incluirá tal asunto en su informe anual o especial, con mención de los nombres de las autoridades o funcionarios que persistan en aquella actitud, especialmente en los casos en los que, considerando el Valedor do Pobo que era posible una solución positiva, esta no se consiguiese.

Con fecha 25 de noviembre, le reiteramos el recordatorio. A la vista del cambio producido en los órganos de ese Rectorado, y por la cortesía debida, le formulamos nuevamente el recordatorio de su deber legal de responder. Dadas las inaceptables dilaciones que se han producido en la resolución de este asunto por parte de la UDC desde el inicio mismo del problema, insistimos en la urgencia de la remisión de la preceptiva respuesta, dándole un plazo de quince días. De no recibirse su escrito de respuesta en ese plazo, el asunto se incluirá en el Informe Anual de esta institución, de considerarse que era posible una solución positiva y esta no se dio. Así mismo, en el mencionado Informe dirigido al Parlamento de Galicia, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 37 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, se subrayará la persistencia de una actitud hostil o entorpecedora a la labor de esta institución por parte del Rectorado de la Universidad de A Coruña.

Respuesta de la Universidad: No aceptada.

2. Recordatorio de deberes legales dirigido a la Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria en fecha 17 de enero de 2012, sobre su obligación de contestar los recursos que le sean presentados (Q/404/11).

Como usted sabe, en esta institución, mediante escrito de queja, compareció solicitando nuestra intervención M. B. C. D. En su escrito, esencialmente nos indicaba su disconformidad con la baremación del acceso y pago del comedor escolar CPI "Vicente Otero Valcárcel". Fue recibido el informe de esa Consellería, firmado por la jefa del servicio de Recursos Educativos Complementarios de la Jefatura Territorial de la Consellería en A Coruña y se solicitó un informe complementario, que firmó la subdirectora general de Gestión Presupuestaria e Recursos Educativos Complementarios.

A la vista de lo que se hace constar en el informe, esta institución tiene que hacer las siguientes consideraciones:

1.- En el primer informe recibido en esta institución, emitido por la jefa del servicio de Recursos Educativos Complementarios de la Jefatura Territorial de la Consellería en A

Coruña, se afirma con toda claridad que la normativa aplicable en el momento de hacer la solicitud la interesada *es contradictoria en lo que respeta a la valoración de la renta para ser beneficiario de beca de comedor escolar en el curso 2009/2010*.

Se deduce del propio informe que la actuación de la Administración incurrió en una falta clara de previsión y en un defecto de técnica legislativa en un marco jurídico ya confuso. Por una parte, desde la Orden de la Consellería de Educación e Ordenación Universitaria de 21 de febrero de 2007, por la que se regula la organización, funcionamiento y gestión del servicio de comedor escolar en los centros docentes públicos dependientes de la Consellería de Educación, existe una multiplicidad normativa que ha generado, como se desprende del propio informe, cierta inseguridad jurídica: la Orden de 13 de junio de 2008, la Instrucción de 29 de mayo de 2009, de la Secretaría General de la Consellería, sobre funcionamiento en el curso escolar 2009/2010 de los comedores escolares regulados en el art. 2.1. del Decreto 10/2007, de 25 de enero; y, finalmente, el Decreto 374/2009, de 6 de agosto, por el que se aprueban los precios públicos por la utilización de los comedores escolares en los centros docentes públicos no universitarios dependientes de la Consellería de Educación e Ordenación Universitaria. Por este motivo, lo mínimo exigible sería que el Decreto 374/2009, publicado en el mes de agosto, incluiría una disposición transitoria relativa al régimen aplicable a los procesos ya iniciados en el curso 2009-2010, entre ellos, la baremación de las solicitudes de comedor hechas en el mes de junio y las del mes de septiembre, siendo conocida la circunstancia de que la Instrucción de 29 de mayo de 2009, de la Secretaría General de la Consellería de Educación e Ordenación Universitaria, tomaba como referencia la declaración de la renta de un ejercicio económico distinto, el de 2007. De esta situación, según reconoce el propio informe, estaba advertida desde el mes de mayo de 2010 la Subdirección General de Gestión Presupuestaria e Recursos Educativos Complementarios, que no se pronunció al respecto. En el informe complementario recibido, se justifica el hecho de que no fue adoptada ninguna medida correctora en que *la noticia de la contradicción entre la Orden de 21 de febrero de 2007 y la Instrucción de 29.05.2009 de la Secretaría General se produce a finales de mayo de 2010, a un mes vista de la finalización del curso escolar, con que lo único efectivo que se podía hacer era asegurarse de que en la Instrucción correspondiente al curso escolar siguiente 2010-2011 no se había producido contradicción normativa alguna*.

En conclusión, se ha producido una situación disfuncional que originó ciertamente un doble baremo para un mismo servicio en el mismo curso escolar, tal y como señala la propia Administración, ya que para unos alumnos se aplicó como referencia del precio público la renta de 2007 y para otros usuarios, en el mismo curso escolar, se aplicó la renta de 2008. Asimismo, los límites de renta y los criterios de fijación de su cuantía según las casillas de la declaración fueron también distintos lo que es, sin duda, una anomalía. No es justificable la situación diciendo, como hace el informe, que el *Consejo Escolar do CPI aplicó en cada momento la normativa en vigor*.

En el momento de efectuar la matrícula y de entregar la documentación correspondiente para la exención del pago de comedor, junio 2009, no estaba vigente el Decreto 347/2009, ni había finalizado el plazo para la declaración del IRPF 2008, por lo que no sería exigible.

Por otra parte, si la valoración inicial del centro (de junio), que ya tenía baremada la documentación de la mayoría de los alumnos, fuese revisada en septiembre con la solicitud de nueva documentación, los alumnos beneficiarios podrían verse privados de un derecho ya reconocido.

Estos eventuales perjuicios derivaban, todos ellos, de la descoordinación entre las sucesivas disposiciones sobre el acceso al comedor escolar y no es, en modo alguno responsabilidad de la interesada.

El informe de la Subdirección General de Gestión Presupuestaria e Recursos Educativos Complementarios manifiesta que *lo cierto es que, tal y como señala el Valedor do Pobo sí parece apreciarse una contradicción entre determinados extremos contenidos en la Instrucción de 29.05.2009 de la Secretaría General y la Orden de 21 de febrero de 2007, seguramente favorecida por la elaboración del Decreto 347/2009 próximo a publicarse, pero sin estar publicado en la fecha en la que se dictó la Instrucción.*

No obstante, si bien la aplicación de la Instrucción en la confección de la relación provisional de admitidos al comedor resultó indebida, en el momento en que el centro la aplica para resolver las alegaciones y cerrar la relación definitiva ya estaba en vigor el Decreto 347/2009, de superior rango jerárquico que la Orden de 21 de febrero de 2007, con lo que el Consejo Escolar, al margen de que errara en la aplicación concreta, circunstancia desconocida, utilizó en la baremación los criterios correctos.

Se reconoce también que no se debió aplicar la Instrucción de 29 de mayo de 2009, de la Secretaría General, pero la conclusión no es del todo adecuada. El centro, para resolver las alegaciones y cerrar la relación definitiva, aplicó el Decreto 347/2009, que estaba ya en vigor en el mes de septiembre, pero **no utilizó en la baremación los criterios correctos** porque no revisó la baremación hecha en julio (de las solicitudes presentadas en junio) en la que se había aplicado una norma distinta, con otro ejercicio fiscal y otros límites, que podrían ser más perjudiciales para los solicitantes que si se hubiera tenido en cuenta, para hacer la relación definitiva, solo los criterios señalados en el Decreto 347/2009.

En canto al perjuicio económico producido, como se comunicó por escrito a esta institución, se deriva claramente de los escritos remitidos por la interesada al centro escolar y a la Jefatura Territorial por lo que no se corresponde con la realidad lo que se señala en el primer informe remitido de que:

“En ningún caso la interesada hace mención a que, con la aplicación del baremo que establece el Decreto 374/2009 tuviera derecho a la gratuidad del comedor en el curso

2009/2010, ni aporta su declaración de la renta para comprobar si resultó o no perjudicada en sus intereses por la baremación hecha por el centro.”

La propia interesada señaló a lo largo de todo el procedimiento que “*con la entrada en vigor del Decreto 374/2009 mis intereses se veían perjudicados por la nueva baremación que recogía el mismo, ya que habían cambiado por completo las casillas de la renta a tener en cuenta con respecto a la Orden de 13 de junio de 2008. Es por eso que no se aporta la declaración de la renta que se solicita en ese decreto (renta de 2008).*”

Aclarar, asimismo, que la renta de 2007 que fue la que se utilizó para baremar a los solicitantes admitidos en junio igualmente me perjudicaba, en aplicación de la Instrucción de 29 de mayo, ya que habían cambiado las casillas a tener en cuenta para dicha baremación no ateniéndose a lo establecido en la Orden de 13 de junio de 2008 y la cual aportó a la vista de que Educación no se la ha facilitado.

Con la aportación de dicha instrucción espero que quede aclarado el porqué de mi disconformidad y posterior reclamación:

En el curso 2008-2009 aportó la renta de 2007 en aplicación de la Orden de 13 de junio de 2008 y me resulta una subvención de comedor al 50%.

En el curso 2009-2010 aportó la renta de 2007 de nuevo, y se aplica la Instrucción de 29 de mayo sin que los padres sepamos de qué trata. Es ahí donde me encuentro con que aportando por segundo año la misma renta y manteniéndose la misma orden y decreto en vigor, resulta que me toca abonar el 100% y me privan de la subvención del servicio de comedor cuando el año anterior me lo habían bonificado.

Con la entrada en vigor del nuevo Decreto 374/2009 de agosto, ya con la baremación cambiada con respecto al anterior ya saldría perjudicada, pero no es por el cual se realiza el baremo en mi caso concreto.

La solución que me dan en el centro para que aporte la renta de 2008 en aplicación del nuevo decreto no me parece una práctica legal si no es de aplicación a todos. Tendrían que haber aplicado la Orden de 13 de junio de 2008 que estaba en vigor y que se obvió por completo, siendo sustituida por la Instrucción de 29 de mayo.

Con esta información, que estaba contenida en el recurso de alzada, no cabría manifestar, como se hace en el segundo informe remitido por la Consellería, que *en el supuesto objeto de la queja formulada por la Sra. x, efectivamente carecemos de los datos concretos que permitan determinar si la aplicación de los distintos instrumentos normativos, que confluyeron a la vez en tan corto espacio de tiempo, sus circunstancias concretas le ocasionaron un perjuicio real y cuantificable.*

Finalmente, el recurso de alzada, interpuesto en enero de 2010, no fue resuelto.

Por todo lo anterior, parece que el Decreto 347/2009 tendría que haber contemplado un período transitorio para las baremaciones ya en trámite. Su promulgación, en el mes de agosto, supuso que no fuera aplicable a las solicitudes hechas en el mes de junio (provisionalmente resueltas en el mes de julio) por lo que legalmente estas solicitudes tendrían que regirse por la Orden de 2007, la norma de superior rango jerárquico entonces en vigor. En lo relativo a las solicitudes resueltas en el mes de septiembre, el propio Decreto tendría que haber previsto el régimen aplicable, de forma que para el mismo curso escolar, en el mismo servicio de comedor y en el mismo centro educativo, todos los alumnos habían sido baremados con la misma normativa para no producir situaciones discriminatorias.

De cualquier forma, esta institución considera que la primera situación que tiene que corregirse y la falta de resolución del recurso de alzada interpuesto en su día por la interesada. Lo que es necesario exigirle a la Consellería y que resuelva el recurso, aun que transcurriera ya el plazo establecido. La desestimación por silencio administrativo *"tiene los únicos efectos de permitir a los interesados la interposición del recurso administrativo o contencioso-administrativo que resulte procedente"* (segundo párrafo del art. 43.3). Teniendo en cuenta:

1.- La obligatoriedad que tiene la Administración de dictar resolución expresa en todos los procedimientos y a notificarla, cualquiera que sea su forma de iniciación, que establece el nº 1 del artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común.

El número 2 del citado artículo establece que el plazo máximo para resolver las solicitudes que se formulan por los interesados será el que resulta de la tramitación del procedimiento aplicable a cada caso. Cuando la norma del procedimiento no los fije, el plazo máximo será de tres meses. El derecho a obtener una resolución sobre lo pedido a la Administración impone a esta un plazo máximo para resolver, con el fin de evitar esperas interminables al ciudadano, sin perjuicio de poder aplicar las normas de silencio positivo o negativo. La exposición de motivos de la ley ya dice que el silencio administrativo, positivo o negativo, no debe ser un instituto jurídico normal, sino la garantía que impida que los derechos de los particulares queden vacíos de contenido cuando su Administración no atienda eficazmente y con la celeridad debida las funciones para las que se organizó.

La Administración está obligada a responder al ciudadano que acude a ella, no dando más de lo que pueda y debe hacer, pero tampoco menos de lo que se pueda esperar de ella y, lo mínimo que debe ofrecer al ciudadano es una respuesta directa, rápida, exacta y legal. Estamos ante una de las manifestaciones legislativas del derecho a obtener una resolución expresa dentro de plazo.

La obligación administrativa de cumplir con las normas que rigen los procedimientos, cuidando al máximo todos los trámites que constituyen el expediente, dimana directamente del mandato constitucional del artículo 103 de una Administración eficaz que sirve con objetividad a los intereses generales y que actúa con sometimiento a la ley y al derecho, con sujeción de la actuación pública al procedimiento administrativo establecido en la ley y según los principios garantizados por el artículo 9.3 de la Constitución española.

2.- De conformidad con el número 2 del artículo 115 de dicha ley el plazo máximo en el que debe notificarse la resolución del recurso de alzada será de tres meses.

3.- La responsabilidad directa del personal al servicio de las Administraciones públicas que tengan a su cargo el despacho de los asuntos, así como de los titulares de los órganos administrativos competentes para instruir y resolver los mismos, del cumplimiento de la obligación legal de dictar resolución expresa en plazo, todo eso sin perjuicio de las responsabilidades a que pudiera dar lugar el incumplimiento, que establece el nº 7 del artículo 42 citado.

Procede, a la vista de lo establecido en el artículo 32 nº 1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, efectuar el siguiente **recordatorio de los deberes legales**:

“Que la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las Administraciones Públicas y del procedimiento administrativo común en su artículo 42 recoge la obligación de la Administración Pública de dictar resolución expresa en todos los procedimientos y a notificarla, cualquiera que sea su forma de iniciación. El art. 89.4 de la misma norma estipula que en ningún caso podrá la Administración abstenerse de resolver bajo pretexto de silencio, oscuridad o insuficiencia de los preceptos aplicables (y eso sin perjuicio de que se acuerde la inadmisión cuando corresponda). El deber de resolver rige en caso de solicitudes formuladas por los interesados y también en los procedimientos iniciados de oficio cuya instrucción y resolución afecte a los ciudadanos o a cualquier interesado. Cabe, por lo tanto, dictar un acto expreso extemporáneo que, asimismo, puede dictarse “sin vinculación alguna al sentido del silencio (art. 43.4.b)”.

Respuesta de la Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria: Aceptada.

3. Recomendación dirigida a la Consellería de Educación y Ordenación Universitaria en fecha 17 de enero de 2012, para la escolarización de un menor con necesidades educativas especiales (Q/2309/11).

En esta Institución, mediante escrito de queja, compareció solicitando nuestra intervención S. R. R., con domicilio en A Coruña. Presentó su queja en relación con la situación escolar de su hijo discapacitado (55%), J. C. M. R..

Con fecha 3 de enero, se recibió el informe de la administración educativa, suscrito por la Subdirectora general de Inspección, Evaluación e Calidad del Sistema Educativo, en el que refiere que, en efecto, se trata de un alumno que fue diagnosticado, en repetidas ocasiones, tanto por el Jefe de la Sección de Cualificación e Valoración de Discapacidades, como por diferentes psicólogos y psiquiatras, y padece un trastorno general del desarrollo de perfil aspergiano.

Durante el curso 2010-2011, S. R. visita a la inspectora del centro CPR Santa María del Mar para informarle de la mala situación en la que se encuentra, a su entender, su hijo en el citado centro, y, como consecuencia de la misma, de su intención de cambiarlo de centro. Ante esta circunstancia la inspectora se desplaza al centro y mantiene una entrevista con el director y con el orientador del mismo. En todo momento resaltan los resultados positivos conseguidos con el alumno, lo positivo de su permanencia en el centro y lo negativo del cambio del mismo, una vez que va adquiriendo las normas establecidas. Además, la inspectora indica como aspecto positivo que cuentan con bastantes medios humanos. Este punto del informe es muy relevante, pues pone de manifiesto la receptividad del centro escolar a continuar trabajando con el alumno e implica la voluntad de corregir y mejorar aquellos aspectos de la situación escolar de J. C. que no habían funcionado adecuadamente.

Según informa la inspectora, en la conversación mantenida con la madre se hizo mucho hincapié en lo negativo del traslado de centro, pero esto último no fue considerado sobre la base de la decisión de J. C. de cambiarse de colegio.

Después de varios intentos por convencer a la madre del alumno y al no conseguirlo, la inspectora acepta la petición de cambio de centro e informa favorablemente el traslado a CPR "Monte Grande", siendo este un centro de pocos alumnos, receptivo, aunque con pocos medios humanos.

Los profesores, informados del trastorno que sufre el alumno, adoptaron una serie de estrategias, pero dada su problemática, es en el tiempo que pasa fuera del aula, en el recreo o en el comedor, cuando los incidentes afloran. Su principal déficit está en las relaciones sociales.

En el colegio Montegrande, la situación empeora por lo que la familia solicita un nuevo cambio de centro. Ante la nueva y repetida situación se considera importante coordinarse

con el Equipo de Orientación Específico (EOE), con la finalidad de asignarle un centro con mayor número de aspectos positivos en base al diagnóstico del alumno. La especialista del EOE consideró que el IES "Xosé Neira Vilas" del Ayuntamiento de Oleiros, puede ser el adecuado para tratar su conducta, por una serie de características que posee el centro, entre ellas, las relativas al profesorado de apoyo que en este momento presta servicios en el mismo, en especial, una profesional con experiencia en estos casos. Tampoco resultó positiva.

El informe concluye que la inspección educativa actuó conforme a la normativa, atendió las peticiones de cambio de centro hechas por S. R. y puso a disposición del alumno los centros con los medios y recursos disponibles más adecuados a su diagnóstico. Ante la no conformidad con los centros asignados, S. R., tendría que presentar una nueva solicitud en el servicio de inspección educativa correspondiente, para buscarle otro centro educativo a su hijo, atendiendo a sus circunstancias.

A la vista de lo que se hace constar en el informe, y teniendo en cuenta las entrevistas mantenidas por la madre del alumno con el Inspector Jefe de la inspección educativa de A Coruña y con la inspectora del CPR Santa María del Mar, y las conversaciones mantenidas desde esta institución con la misma inspectora y con la Subdirectora General de Inspección, Evaluación e Calidad del Sistema Educativo no se produjo en este caso una actuación administrativa irregular, todo lo contrario, la administración educativa intentó buscar las alternativas disponibles, facilitando los cambios de centro. Sin embargo, los centros propuestos no fueron quien de acoger a J. C. como se esperaba.

Sin embargo, es urgente que J. C. sea escolarizado, no solo para cumplir la obligación legal de su escolarización obligatoria, sino para no perturbar más su progreso académico, su ritmo de aprendizaje, sus hábitos de trabajo escolar y, en definitiva, la normalización de su vida de acuerdo a su edad. En este punto, es necesario tener en cuenta la advertencia hecha por la psiquiatra de la *Policlínica Assistens* en fecha muy reciente, en la que insiste en que el colegio no puede ser para J. C. una fuente de estrés y experiencias negativas. Examinados todos los informes, y valorando todos los episodios acontecidos en estos últimos meses, esta institución considera que cobran un particularísimo sentido las consideraciones contenidas en el preámbulo del *DECRETO 229/2011, de 7 de diciembre, por el que se regula la atención a la diversidad del alumnado de los centros docentes de la Comunidad Autónoma de Galicia en los que se imparten las enseñanzas establecidas en la Ley orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de educación*, en lo relativo a que *"La diversidad es una realidad derivada de la singularidad biológica, psicológica, social y cultural de cada alumna y cada alumno, de la singularidad de cada familia y de cada una de las profesoras y de los profesores, también de las particularidades de cada centro y de cada comunidad educativa en su conjunto. Y la respuesta educativa a esa diversidad debe concretarse en cada uno de los proyectos educativos, en cada una de las enseñanzas, en la coordinación docente, en la personalización de la educación de cada una de las alumnas y alumnos, en los recursos y medidas educativas, en los compromisos familiares y sociales y en todo*

lo que contribuya al máximo desarrollo personal y social del alumnado y su preparación para convivir y participar, de forma autónoma, en una sociedad democrática".

Lo que es necesario hacer, por tanto, es comprometerse de forma concreta en el cumplimiento de estos principios. Para eso, es fundamental tener en cuenta que la identificación de las necesidades educativas específicas de J. C. apunta como **una de las vías esenciales de su proceso de escolarización a un entorno escolar de protección y comprensión de sus peculiaridades cognitivas.** El informe clínico del especialista del Complejo Hospitalario Universitario de A Coruña es esclarecedor en este punto: *"Consideramos que si bien las vivencias, estilo cognitivo y rasgos caracteriales de J. C. puedan dar una apariencia desafiante y negativista, a todo ello subyace un fallo en su autocontrol y su peculiaridad cognoscitiva (en este sentido J. C. es incapaz de entender su inadecuación) además de un considerable nivel de malestar emocional. Es más, en nuestra impresión, la condición mental del menor lo sitúa en una posición de extrema vulnerabilidad y es presumible que suscite reacciones de rechazo entre sus iguales.*

Por consiguiente, estimo imprescindible se proceda con una intervención desde del ámbito escolar que garantice en primera instancia la protección del menor (según éste y sus familiares está siendo víctima de agresiones físicas e insultos continuos desde el inicio de su escolarización). También deberá trabajarse a nivel psicoeducativo con el profesorado y alumnado del centro, para posibilitar un mejor conocimiento de la problemática de Juan Carlos y así adaptar las medidas de manejo a las limitaciones del menor, evitando interpretaciones y sanciones erróneas y desafortunadas".

Desde el punto de vista normativo, el Decreto 229/2100 sintetiza los principios inspiradores y los criterios básicos en -cada uno de los ámbitos-. Según el artículo 5, a la Administración educativa le corresponde impulsar la formación de todo el profesorado en la atención al alumnado con necesidad específica de apoyo educativo. Según el artículo 6, en el marco de las actuaciones destinadas a adecuar la respuesta educativa a la diversidad, los centros docentes deberán, entre otros aspectos, diseñar y poner en práctica acciones preventivas y de detección temprana, garantizando un tratamiento educativo personalizado y adaptado a la realidad de cada alumna y de cada alumno; concretar y desarrollar los principios de atención a la diversidad en las decisiones de carácter pedagógico, organizativo y de gestión del centro; **desarrollar medidas y actuaciones de tipo curricular, relacional y organizativo para promover la convivencia, la no discriminación y el respeto por las diferencias.** E impulsar la participación del profesorado en actividades de formación e innovación, así como el intercambio de experiencias en el ámbito de la atención a la diversidad.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacerle llegar a esa Consellería la siguiente **recomendación:**

Que se proceda a la reincorporación de J. C. al sistema escolar en el centro más adecuado según sus características, que se adopten todas las medidas necesarias para darle la

respuesta educativa más adecuada, garantizando el compromiso del profesorado del centro de apoyar al alumno en sus necesidades específicas, derivadas de su trastorno general de desarrollo, insistiendo en la vital importancia de proteger su contorno. Así mismo, conviene que, según señala el citado Decreto 229/2011 en el artículo 42, el centro educativo colabore de forma estrecha con la familia y con los orientadores y profesionales médicos, con una comunicación fluida sobre la situación de J.C., sus progresos y sus problemas.

Es necesario también que se extreme el control de sus relaciones sociales en el centro, corrigiendo conductas de exclusión por parte de sus iguales y, naturalmente, de agresión, de darse el caso. En la línea indicada por el especialista clínico, deberá trabajarse a nivel psicoeducativo con el profesorado, a través de los cauces propios de participación en la gestión del centro, y con el alumnado del centro, a través de las tutorías, para posibilitar un mejor conocimiento de la problemática de este tipo de alumnos, lo que redundará en la calidad de la convivencia en el centro escolar.

Respuesta de la Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria: Aceptada.

4. Recomendación dirigida a la Universidad de Santiago de Compostela en fecha 22 de enero de 2012, para corregir problemas de coordinación y funcionamiento en el Máster Interuniversitario de Arquitectura del Paisaje Juana de Vega (Q/1690/11).

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de I. G. L. R., referente a determinadas irregularidades cometidas en el desarrollo del *Máster Interuniversitario de Arquitectura da Paisaxe*, en el que la Universidad de Santiago de Compostela es participante.

Ante eso le solicitamos información. Con fecha 27 de septiembre, fue recibido un primer informe de la USC, pero no aclaraba todos los puntos que se planteaban en el escrito de queja, por lo que fue solicitado un informe complementario, mediante oficio de fecha de 26 de octubre. Ese Rectorado remitió el complemento del informe con fecha del 22 de noviembre. Sin embargo, el interesado aportó por correo electrónico copia de la documentación presentada ante la Universidad de Santiago en el trámite de recursos que se encontraba abierto.

A la vista de lo que se hace constar en ambos informes, esta institución tiene que hacer las siguientes consideraciones. La Universidad de Santiago insiste en los criterios expuestos en el primer informe, y solo explica ciertas contradicciones detectadas entre la información de la UXA y la que figura en el primer informe de ese Rectorado alegando que se produjo un error en el manejo de la información relativa al interesado por parte de la Unidad de Gestión Académica. Sin embargo, hay elementos objetivos que no quedan esclarecidos y que parecen haber causado un perjuicio cierto al interesado. En particular, es necesario señalar lo siguiente:

1.- La USC mantiene una argumentación que fue negada por el interesado reiteradamente, en el sentido de haber solicitado un adelanto de su presentación del TFM al mes de junio al no poder concurrir a la convocatoria de julio por motivos personales, pero siempre en el entendimiento de que era esta la convocatoria consumida, la única a la que el recurrente en queja tenía derecho, ya que en ningún caso podría haberse presentado en la convocatoria de junio al no poder incorporar a su acta la calificación de la materia pendiente Taller 1. Se apela a que es una práctica generalmente aceptada en la Universidad. Este es un punto especialmente conflictivo, ya que a su alrededor gira toda la problemática del TFM. El informe señala literalmente:

“a) El alumno solicitó a los profesores del Máster, de forma verbal, que pudiera realizar el Trabajo de Fin de Máster (TFM) de forma adelantada en junio, por tener problemas para su defensa en julio, por cuestiones personales.

b) En principio esta petición debería haber sido denegada ya que la convocatoria que le correspondía era la de julio, ya que en el momento de la convocatoria de junio el resto de las notas no estaban incluidas en su expediente. Sin embargo, después de consultas y deliberaciones se autorizó esta presentación advirtiéndole de lo extraordinario de la situación de presentarse en junio calificándolo en julio. En todo caso en el momento de la presentación del TFM tanto el alumno como el profesorado del Máster, ya conocían que tenía superada la materia de Taller 1.

c) Se trata así de un supuesto de autorización para realizar un examen de forma adelantada a la fecha a la que le correspondería. Con independencia de la realización del examen la calificación se debe imputar, y así se hizo, en el período de actas que le correspondería (julio).

El interesado, en toda la documentación que obra en el expediente, mantiene que no solicitó nada, y ciertamente, en la abundantísima documentación escrita de este expediente, no consta en ninguna parte esta solicitud. Alega que se presentó en junio sin ser informado de que no podía hacerlo, y que de hacerlo, sería su única convocatoria. Su calificación se imputa a la convocatoria de julio, pero no se imputa realmente a las actas hasta el 16 de agosto. Afirmar en varios escritos que el profesor responsable del TFM le animó a presentarse para verificar su estado, con la posibilidad de poder ampliar en julio. No le cabe a esta institución juzgar la veracidad o no de las afirmaciones de ninguna de las partes, por razones obvias.

2.- Al margen de esto, hay elementos objetivos que deberían ser corregidos.

Parece claro que el problema fue creado por la falta de rigor en la gestión académica de la materia de Taller 1. Esta materia tiene dos convocatorias, febrero y julio. El alumno se presentó a la primera oportunidad de examen (1ª cuatrimestre-1ª edición ordinaria). No

se entiende al amparo de qué normativa, los profesores se reúnen con el grupo de trabajo *para analizar la evolución de la corrección del trabajo de Taller 1*, aceptan la entrega del trabajo revisado el día 13 de junio, lo califican como aprobado y comunican verbalmente la nota. El segundo informe de ese Rectorado señala literalmente que se produjeron los siguientes hechos:

“La materia Taller 1 es una materia del primer cuatrimestre y fue evaluada en ese período con un suspenso (3)

b) Los alumnos mejoraron/corrigieron el trabajo presentado en su día (no hicieron un nuevo trabajo ni realizaron un nuevo examen en la convocatoria de recuperación) y el profesor lo evaluó en junio, otorgando la calificación de aprobado.

Esta calificación se imputó en el acta en julio, en la segunda edición del acta (período destinado a las "recuperaciones") y en esta fecha se comunicó por SMS al alumno. Antes no se pudo comunicar ya que no estaban abiertas las actas. El alumno en el momento de realizar el TFM ya conocía que estaba aprobado.”

Aunque la USC afirme que no hay ninguna irregularidad, sí que se produjo. El grupo de trabajo, suspendido en febrero, fue aprobado por mera revisión, ya que no se presentó formalmente en la convocatoria de julio, la de recuperación. Así lo afirma literalmente el informe: ***no hicieron un nuevo trabajo ni realizaron un nuevo examen en la convocatoria de recuperación.*** La propia coordinadora del Master afirma con toda claridad que el alumno suspendió en la convocatoria ordinaria y que el aprobado que obtuvo finalmente corresponde al examen de la convocatoria extraordinaria de julio.

*“La materia de Taller 1 es impartida en el primer cuatrimestre. **En el examen ordinario el alumno reclamante suspendió con un 3.** El período para exámenes de la convocatoria extraordinaria es del 25 de junio al 14 de julio. Aunque el grupo presentó el trabajo corregido anticipadamente, el 10 de junio de 2011 que fue aprobado, **como la nota corresponde al examen de la convocatoria extraordinaria de julio no puede figurar en su expediente hasta que las actas de julio estén abiertas.** En el momento en que las actas estén listas el profesor responsable de la materia introducirá la nueva nota para que figure en el expediente del alumno.”*

Parece que también a este supuesto habría que aplicarle lo que dice el informe sobre el TFM, *advirtiéndoles de lo extraordinario de la situación de presentarse en junio calificándolos en julio.* Existe también en este punto una contradicción en las fechas. Se habla de la entrega el día 10 de junio cuando en el informe se habla del día 13. El punto clave es, sin embargo, que su nota sí que se imputa a la convocatoria de julio, lo que tiene gran importancia, como se desprende del siguiente apartado.

3.- El informe de la jefa de la UXA del campus de Lugo contradice toda la argumentación de fondo. Con fecha de 7 de julio de 2011, la responsable de reclamaciones de *la Oficina de Análise de Reclamacións (OAR)* de la USC resuelve la RECLAMACIÓN 10/00449 (fecha: 04/07/2011) sobre la base del siguiente informe:

"Se recibió respuesta de la jefa de la Unidad de Xestión Académica del Campus de Lugo de la Universidad de Santiago de Compostela con el siguiente informe:

"El historial de este alumno es el o siguiente:

En la convocatoria de junio, concretamente el 3 de junio la coordinadora I. I. D. me envió sus datos para crear el acta del TFM, pasados unos días, el 7 de junio concretamente, me indicó que había detectado que tenía una materia pendiente y por lo tanto me solicitó que eliminase el acta del alumno.

El alumno se presentó a la materia pendiente (Taller 1, P4101107) en la convocatoria de junio y suspendió.

El día 5 de julio la coordinadora envió los datos de los alumnos a los que se les debe crear el acta del TFM de la convocatoria de julio, el citado alumno estaba incluido en el listado, pero comprobando su expediente, vemos que la materia pendiente Taller 1 fue superada en la convocatoria de julio, y el acta de esta tiene el período de calificación abierto hasta el 28 de julio.

Según la normativa aplicable no es posible crear un acta de TFM hasta que el alumno tenga superadas todas las materias, por lo que hasta que se cierre el acta de la materia no será posible crear el acta."

Por lo tanto, la coordinadora del master le indicó a la jefa de la UXA que había detectado que el interesado tenía una materia pendiente y por lo tanto le solicitó **que eliminase el acta del alumno**. Este hecho es contradictorio con lo que afirma la propia coordinadora en el escrito remitido al interesado el 12 de julio. A la vista de lo que se declara por la unidad de Gestión Académica, **la materia pendiente Taller 1 fue superada en la convocatoria de julio, y el acta de esta convocatoria tenía el período de calificación abierto hasta el 28 de julio**, por lo que **no era posible crear el acta del TFM**. No se ajusta a la realidad de los hechos, acreditados por los propios servicios administrativos y de gestión académica de la Universidad lo que se afirma en el informe: *En la fecha de celebración de la defensa del TFM por el interesado ya tenía superada la materia "Taller 1" por revisión de la calificación, por lo que estaba en condiciones de defenderlo, al reunir los requisitos académicos. Cuando el alumno defendió su TFM, tenía una materia oficialmente suspensa y la coordinadora del máster lo señaló así a la jefa de la UXA en*

la fecha de 7 de junio, pidiéndole que lo eliminase de las actas del Trabajo Fin de Máster.

A estos efectos, es irrelevante que el alumno supiera que tenía aprobado el Taller 1 desde junio. Su nota no existía, oficialmente, hasta que se incorporase al acta. Según la normativa aplicable, no es posible crear un acta de TFM hasta que el alumno tenga superadas todas las materias, por lo que hasta que se cierre el acta de la materia suspensa, no será posible crear el acta del Trabajo Fin de Máster.

Lo que se organizó como un mecanismo *para facilitarle al alumno la conclusión de sus estudios y compatibilizarlos con su actividad extraacadémica* (página 6 del informe complementario) forzó un desajuste en el proceso de cumplimentación de las actas de examen, incorporando calificaciones fuera de los plazos oficiales y sin correspondencia con las convocatorias a las que efectivamente concurrió. Taller 1 fue aprobado por revisión (no por examen) en junio, pero se incorporó al acta de julio el día 8. El TFM fue admitido a defensa el 20 de junio, sin acta generada, sin derecho a examen, y sin tener constancia oficial en las actas de la superación de todas las materias, lo que es un notorio incumplimiento de la normativa académica. Todo esto finalizó perjudicando al alumno de forma evidente.

Aún más, sobre la base del informe de la jefa de la UXA del campus de Lugo, teniendo en cuenta que *la materia pendiente Taller 1 fue superada en la convocatoria de julio, y el acta de esta tiene el período de calificación abierto hasta el 28 de julio*, es dudoso que, aplicando la normativa, tuviera derecho a presentarse al TFM en la propia convocatoria de julio.

La gestión y coordinación de este Máster ha puesto de manifiesto algunos desajustes importantes. Aunque la Universidad intente justificar a posteriori las decisiones adoptadas, concurrieron, por lo menos en ese curso, algunas circunstancias que deberían corregirse para alcanzar los necesarios estándares de calidad que son exigibles a este tipo de cursos de especialización. Por tal motivo, con fecha de hoy se le formula a la USC la siguiente **recomendación**:

Que en la gestión académica del Máster Interuniversitario de Arquitectura da Paisaxe se adopten las medidas oportunas para que no se produzcan desajustes en el proceso de cumplimentación de las actas de examen, respecto de las convocatorias a las que efectivamente concurre el alumno y la incorporación de las calificaciones en su expediente, extremando la observancia de los plazos legales; que se intensifique la supervisión del correcto funcionamiento de los mecanismos de información al alumnado, en particular, del acceso a la guía docente; que esta refleje con toda claridad los contenidos académicos y el sistema de evaluación.

En particular, para evitar que una situación como la del presente expediente de queja vuelva a producirse, cabría estudiar la posibilidad de que consten de forma expresa y formal las solicitudes individuales de los alumnos para que se les adelante o atrase una convocatoria de examen, cuando se prevea razonablemente que no podrán concurrir en la fecha señalada por motivos justificados y extraordinarios, siendo informada la Comisión académica del Máster. En todo caso, esta situación solo debería autorizarse cuando el alumno tenga derecho a ser examinado por cumplir, oficialmente, todos los requisitos académicos. No puede tener carácter oficial una convocatoria de examen cuando el alumno no tiene derecho a presentarse y el acta correspondiente aún no puede ser generada, como sucedió en este caso.

Por otra parte, para evitar agravios comparativos en las condiciones de acceso y permanencia o en la normativa de evaluación, con fecha de hoy se remitirá a la Secretaría General de Universidades de la Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria una sugerencia para que se unifique el régimen jurídico de impartición de los Máster, de forma que la Universidad de procedencia, en el caso de los Máster Interuniversitarios, no determine distintas condiciones académicas para su superación, por ejemplo, en el número de convocatorias por curso para la superación de los trabajos o proyectos de fin de máster.

Respuesta de la Universidad de Santiago de Compostela: Aceptada.

5. Sugerencia dirigida a la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria en fecha 24 de enero de 2012, para que se unifiquen criterios y procedimientos en los másteres interuniversitarios (Q/1690/11).

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de I. G. L. R., referente a determinadas irregularidades cometidas en el desarrollo del Máster Interuniversitario de Arquitectura da Paisaxe, en el que la Universidad de Santiago de Compostela es participante.

Ante eso solicitamos información. Con fecha de 27 de septiembre, fue recibido un primer informe de la USC, pero no aclaraba todos los puntos que se planteaban en el escrito de queja, por lo que fue solicitado un informe complementario, mediante oficio de fecha 26 de octubre. Ese Rectorado remitió el complemento del informe con fecha de 22 de noviembre. Sin embargo el interesado aportó por correo electrónico copia de la documentación presentada ante la Universidad de Santiago en el trámite de recursos que se encontraba abierto.

A la vista de lo que se hace constar en ambos informes, esta institución tiene que hacer las siguientes consideraciones. La Universidad de Santiago de Compostela insiste en los criterios expuestos en el primer informe, y solo explica ciertas contradicciones detectadas

entre la información de la UXA y la que figura en el primer informe de ese Rectorado alegando que se produjo un error en el manejo de la información relativa al interesado por parte de la Unidad de Gestión Académica. Sin embargo, hay elementos objetivos que no quedan esclarecidos y que parecen haber causado un perjuicio cierto al interesado. En particular, dejando al margen ciertos aspectos que son responsabilidad de la propia USC, esta institución considera que hay una cuestión que no parece tener una justificación clara y podría, en su caso, crear un agravio comparativo entre el alumnado. El Máster Universitario en Arquitectura da Paisaxe Juana de Vega es un título conjunto entre dos universidades, siendo la Universidad de A Coruña la universidad coordinadora, y la Universidad de Santiago de Compostela, la universidad participante. Todas las instituciones responsables del título, también la Fundación Juana de Vega, firmaron el correspondiente convenio. No es fácilmente comprensible por qué razón la UdC tiene dos convocatorias del TFM y la USC tan solo una. Así resulta de las *Instrucciones del Vicerrectorado de Organización Académica y Titulaciones por las que se efectúan modificaciones y aclaraciones a las instrucciones de 30 de marzo de 2009 sobre las pruebas de evaluación y las actas de calificación de los estudios de Grao y Maestrado*. Es necesario recordar que la Universidad de A Coruña es la universidad coordinadora. No parece estar justificado que se establezcan **requisitos o condiciones académicas distintas para obtener el mismo título** según sea la Universidad de procedencia del alumno o aquella en la que se formalizó la matrícula. Esta situación es claramente discriminatoria.

A esta cuestión, la USC en su informe remitido con fecha de 22 de noviembre respondió lo siguiente:

"Sobre el punto primero es necesario indicar que, como se indicaba en el informe anterior, las Universidades, en el uso de su autonomía y capacidad de autonormación pueden establecer distinto régimen jurídico de su alumnado, tanto en los plazos de matrícula, como sobre el régimen jurídico de su alumnado (permanencia, asistencia, o evaluación).

En concreto, en la USC, el régimen está compuesto por la Resolución Rectoral de 11/12/2009, sobre Trabajos de Fin de Máster en titulaciones de posgrado reguladas por el Real Decreto 1393/2007 y que es pública en la página web de la USC:

"La matrícula se realizará en los plazos establecidos para la matrícula ordinaria, conjuntamente con las materias que tenga pendiente de superar para completar los estudios del Máster, de ser el caso.

La matrícula dará derecho a una sola presentación del trabajo y reportará los precios públicos establecidos.

En el caso de que el alumno o alumna no se presente a la convocatoria para la presentación del trabajo en el curso en el que esté matriculado o no lo superase, el alumnado deberá formalizar nueva matrícula y pagar los precios correspondientes a los créditos de fin de máster en los cursos académicos siguientes."

No consta que en el presente caso, y según indican desde el Máster, existiera una discriminación con otros alumnos de otras universidades, ya que ningún de los alumnos del máster realizó dos convocatorias en los Trabajos de Fin de Máster.

De existir normas de carácter general que unifiquen el régimen jurídico de los alumnos en el Sistema Universitario Gallego, éstas deberán ser dictadas por el Estado o por la Xunta de Galicia dentro de sus competencias de coordinación. Ante la falta de normativa superior, deben prevalecer las normas de las universidades sobre los acuerdos de las comisiones académicas de un máster. Además, en el presente caso no existe norma específica ni acuerdo de la Comisión Académica que indicase el número de convocatorias para la realización del TFM.”

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacerle llegar a la Secretaría General de Universidades de esa Consellería la siguiente **sugerencia**:

Que en los Máster Interuniversitarios, con la finalidad de unificar los criterios y procedimientos que garanticen una actuación homogénea en la planificación y evaluación de los Trabajos de Fin de Máster, se estudie la conveniencia de establecer normas de carácter general en lo relativo al número de convocatorias a las que los alumnos matriculados tienen derecho, sin que puedan prevalecer normativas de gestión académica internas de las universidades cuando establezcan requisitos académicos distintos que puedan redundar en un trato discriminatorio del alumnado de un mismo título en función de su universidad de procedencia.

Respuesta de la Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria: No aceptada.

6.- Recomendación dirigida a la Universidad de A Coruña en fecha 9 de febrero de 2012, para que asuma las deficiencias en la gestión del programa Leonardo da Vinci (Q/2212/10).

En esta Institución se inició expediente de queja con fecha 10 de diciembre de 2010 como consecuencia de la queja presentada por P. S. R. sobre los numerosos problemas surgidos durante su participación en el *programa de movilidad Leonardo da Vinci*, para estancias formativas en el extranjero, del que la UdC fue beneficiaria.

Ante eso solicitamos información a esa Universidad, que nos la remitió con fecha del 9 de febrero de 2011, tras hacerle un primer requerimiento el 21 de enero de 2011. Con la información remitida no era posible hacer una valoración definitiva del objeto de la queja, por lo que con fecha de 7 de marzo de nuevo nos dirigimos a la Universidad de A Coruña con el fin de recadar con urgencia información sobre los extremos aún pendientes de aclaración: en concreto, las razones por las que el interesado se encontró en la situación

descrita en la queja y cuál había sido la actitud de la UdC respecto a la reclamación de responsabilidades a la empresa intermediaria y al abono de las cantidades satisfechas.

Al no responder el informe a la totalidad de los problemas que habían sido expuestos, se solicitó del Rectorado de la UdC que, con carácter urgente, nos complementara la información suministrada y, en particular, que informara sobre los aspectos señalados en nuestro escrito de fecha 7 de marzo. Con fecha 8 de abril, tuvo que ser requerido nuevamente. Con fecha 25 de abril, la UDC remite un oficio firmado por el secretario general al que se junta una copia de una serie de correos electrónicos, sin más aclaración ni valoración de las consideraciones recogidas en el escrito de esta institución, persistiendo en la idea de que la responsabilidad de lo ocurrido era solo imputable al participante.

Con fecha 23 de mayo, solicitamos informe al Director de la *División Leonardo da Vinci* de la OAPEE, que remitió un escrito con fecha del 24 de junio, en el que se afirmaba con toda claridad la responsabilidad de la UdC en los problemas causados al participante.

A la vista del contenido del informe, y de conformidad con lo establecido en el artículo 32 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, se procedió a realizar a la Universidad de A Coruña una recomendación, ya que del conjunto del informe se concluía lo siguiente:

- Que la UdC como beneficiaria es responsable única de las deficiencias en la prestación del servicio de acogida que dio el intermediario designado por la UdC, en este caso, Training Visión.
- La circunstancia anómala de la práctica hecha por la UdC de pago indirecto al intermediario por los servicios de acogida, dado que este sistema debilita su posición respecto al socio intermediario, ya que se impide un contrato directo entre beneficiario y prestador de servicios, con unas condiciones contractuales que garanticen la calidad exigida en el ámbito del programa de Movilidad Leonardo da Vinci.
- La interrupción de la estadía no se entiende cómo debida a causa de fuerza mayor (artículo 1.2 del contrato de financiación entre OAPEE y UDC, segundo Anexo 1), sino a una deficiente prestación del servicio de acogida, imputable al beneficiario, la UdC.
- Los criterios técnicos y legales para el reembolso de las cantidades abonadas vienen expuestos con toda claridad en el informe: *"comunicamos a la UDC que debe requerir al intermediario la devolución de las cantidades adelantadas para alojamiento y mantenimiento, así como para gestión de la movilidad."* *"Hemos indicado a la UDC que de todas formas deberá hacerse cargo de reclamar al intermediario la devolución íntegra de las cantidades recibidas, al no haber cumplido con su cometido de facilitar un puesto*

en prácticas adecuado al participante. Se debe aclarar que esas cantidades, en caso de recuperarse no pertenecerían al participante, sino a la UDC que es quien las había entregado ya al participante cómo pago adelantado. En caso de no recuperarlas, la UDC las deberá dar cómo perdidas, renunciando expresamente a reclamarlas al participante, a pesar de no haber realizado éste su estancia formativa"

- Sobre la procedencia del pago del 15% complementario, se pronuncia también el OAPEE con precisión.

- Sobre si la documentación del contrato fue entregada o no, las discrepancias sobre este hecho carecen de consecuencias por la declaración del OAPEE en el sentido de que *aunque no la hubiera recibido, la UDC es responsable del cumplimiento de las condiciones especificadas en el contrato y el acuerdo de formación.*

Por todo lo señalado hasta ahora, se consideró necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a ese Rectorado de la Universidad de A Coruña la siguiente **recomendación**:

Que la UDC asuma, como responsable única, las deficiencias en la gestión del programa de movilidad Leonardo da Vinci denunciadas en este expediente de queja, en la prestación del servicio de acogida al participante y en la consecuente interrupción de la estancia formativa, y proceda a la gestión del reembolso de las cantidades satisfechas en el sentido indicado por el Organismo Autónomo de Programas Educativos Europeos y procure compensar al participante por no haber cumplido con su cometido de facilitarle un puesto en prácticas, tal como manifiesta literalmente el informe del OAPEE, de la forma que pueda ser acordada entre ellos.

En el mismo escrito se solicitó que se diera cumplimiento a la obligación establecida en el art. 32.2 de la citada Ley, respondiendo por escrito en el plazo de un mes sobre si aceptaba o no la recomendación y, de ser el caso, las medidas adoptadas para darle cumplimiento.

Con fecha del 7 de septiembre se recibió un escrito del Rectorado de la Universidad de A Coruña en el que se dice *que en relación con nuestro escrito de 23 de agosto de 2011, dictado en el expediente D.3.Q/2212/10, y en la línea de mejorar la eficiencia y eficacia de sus procedimientos, la Universidad de A Coruña agradece la recomendación del Valedor do Pobo, a la que se le dará el curso que legalmente proceda.* La resolución a la que se refiere el escrito del Rectorado no es de 23 de agosto, sino de 29 de junio. Con fecha de 23 de agosto se le formuló ya un primer requerimiento de respuesta.

Con fecha 20 de septiembre le requerimos nuevamente para que, con carácter urgente, comunicara a esta institución su posición respecto de la recomendación formulada, si la

aceptaba o no, y en el caso de aceptarla, las medidas concretas que se adoptarán para darle cumplimiento. Sin embargo, no tuvo entrada en esta institución la respuesta solicitada en la que se concretaran las medidas para dar efectividad, de ser el caso, a la recomendación formulada por esta institución, ni ninguna comunicación de usted justificativa de tal atraso.

Como consecuencia de todo eso y en base a lo establecido en los artículos 32 y 33 de la Ley del Valedor do Pobo, con fecha 21 de octubre le formulamos un recordatorio de deberes legales.

Con fecha 25 de noviembre, le reiteramos el recordatorio. A la vista del cambio producido en los órganos de ese Rectorado como consecuencia del reciente proceso electoral, y por la cortesía debida, le formulamos nuevamente el recordatorio de su deber legal de responder con fecha del 3 de enero de 2012. Dadas las inaceptables dilaciones que se han producido en la resolución de este asunto por parte de la UdC desde el inicio mismo del problema, insistimos en la urgencia de la remisión de la preceptiva respuesta, dándole un plazo de quince días.

Pues bien, dado el período de tiempo transcurrido desde la primera comunicación en la que le indicábamos la necesidad de dar respuesta a la recomendación y teniendo presente también el número de reiteraciones del anterior requerimiento, en el supuesto de no recibir la respuesta aún pendiente en el plazo de quince días, entenderíamos desatendida la obligación legal contenida en el artículo 32.2 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, y rechazada de forma tácita la recomendación. Por eso, procederíamos de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 33.2 de la citada Ley, que señala que si no se hubiera obtenido una justificación adecuada para la no actuación de acuerdo con lo indicado, el asunto se incluirá en el Informe Anual o Especial correspondiente, con mención del nombre o nombres de las autoridades o funcionarios que persistan en esta actitud, de considerarse que era posible una solución positiva y esta no se diera. Así pues, en el mencionado Informe dirigido al Parlamento de Galicia se subrayaría esta circunstancia.

Sin embargo, le corresponde a esta institución dar traslado de todo lo anterior a la OAPPE, sobre cuyo informe se fundamentó la resolución formulada, para que tenga en cuenta la actuación de la UdC en este expediente a los oportunos efectos.

Respuesta de la Universidad de A Coruña: No aceptada.

7. Recomendación dirigida a la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria en fecha 13 de abril de 2012, para que se adopten medidas correctoras en relación con el peso de las mochilas escolares a causa del formato de los libros de texto (Q/265/11).

En esta institución, mediante escrito de queja, compareció solicitando nuestra intervención el Presidente de la ANPA del IES *Nosa Señora dos Ollos Grandes*, con dirección en la Avda. Ramón Ferreiro s/n, en Lugo. Adjuntaba a su escrito de queja una amplia documentación relativa a las negativas consecuencias del excesivo peso de las mochilas que deben llevar los niños y niñas a la escuela: estudios médicos recientes, consejos del Colegio Oficial de Fisioterapeutas de Galicia, propuestas de medidas y, como hecho singularmente importante, la inversión realizada por la propia ANPA, aportando todos los fondos disponibles de la asociación, para dividir los libros de texto de mayor peso en todos los cursos de la E.S.O.

Comunicaba la ANPA del IES que con fechas 11 de diciembre de 2008 y 8 de marzo de 2010, habían remitido escritos a las Consellerías de Educación y Ordenación Universitaria y de Sanidad de la Xunta de Galicia, exponiendo la situación, sugiriendo medidas concretas y buscando aumentar la sensibilización de padres, madres, alumnos y profesores sobre el problema.

Reuniendo esta queja los requisitos formales establecidos en el artículo 18 de la Ley 6/1984, del 5 de junio, del Valedor do Pobo, y encontrando, en principio, cobertura constitucional derivada de los artículos 43 y 103 de la Constitución Española, procedió admitir la misma a trámite. En consecuencia, se promovió la oportuna investigación sumaria e informal, como establece el artículo 22.1 de la citada ley, para el esclarecimiento de los supuestos en que se basaba y para los efectos de dicho precepto legal.

A tal fin, se solicitó que, en el plazo de quince días, se nos facilitara información sobre el problema que motivaba la queja. En concreto, si, como consecuencia de los escritos presentados por la ANPA, por parte de esas consellerías se había procedido o no a realizar algún tipo de análisis o estudio sobre los problemas que hubiera podido ocasionar el excesivo peso de las mochilas escolares. Asimismo, si constaba la existencia de alguna normativa que hubiera podido determinar el peso máximo que deberían soportar los niños en esas mochilas. El informe fue requerido a ambas Consellerías, la de Educación y la de Sanidad. Mientras tanto, se recibió en esta institución un escrito de la ANPA del IES Valle Inclán, de Pontevedra, comunicando que también la Asociación de madres y padres del centro estaba trabajando en la búsqueda de fórmulas que permitieran reducir el excesivo peso del material transportado por los alumnos en las mochilas, entre ellas, la modificación de los libros de texto para pasar de un formato unitario a otro trimestral, siendo ya una fórmula empleada por algunas editoriales y siendo una demanda formulada por la ANPA a la Asociación Nacional de Editores de Libros y Material de

Enseñanza, a la que pertenecen la mayor parte de los grupos editoriales españoles y todos los que se podrían considerar de referencia en la edición de libros de texto. ANELE indicó en su respuesta que existen ya editoriales que ofertan la posibilidad de libros distribuidos en fascículos y que la Asociación tenía firmados convenios con varias Consellerías de Educación de distintas comunidades autónomas, siendo Galicia una de las que carece del dicho convenio.

Con fecha del 10 de mayo, se recibió un oficio de la Consellería de Sanidad, firmado por la Secretaria General Técnica. En él se señala, literalmente, lo que sigue:

"En contestación a su escrito del 24 de marzo de 2011 (r. e. del 31 de marzo), relativo a la queja presentada por la Asociación de madres de padres de alumnos del I.E.S Nuestra Señora de los Ollos Grandes de Lugo, respecto al peso de las mochilas de los alumnos y las consecuencias que pudieran tener sobre la salud, le comunico que el asunto sobre el que se presenta la queja corresponde a todo el Sistema Nacional de Salud, además de implicar a varias administraciones públicas. En todo caso, por parte de esta Consellería se dará traslado al Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad, para su conocimiento y a los efectos de que se consensúe entre los distintos departamentos ministeriales y las respectivas comunidades autónomas una respuesta común y equitativa para todo el territorio del Estado".

Para una idónea fundamentación y valoración de los problemas de salud que se vienen produciendo, se consideró la necesidad de conseguir cierta información técnica, por lo que con fecha del 7 de junio, se solicitó también un informe del Consejo Gallego de Colegios Médicos de Galicia para que se comunicara a esta institución si tenían constancia de la realización de alguna recomendación, estudio o cualquier tipo de análisis sobre el motivo de la queja en lo que atañe a los ámbitos de salud a que aludían los padres en su escrito como los directamente afectados por el problema, particularmente los de traumatología, cirugía ortopédica o fisioterapia.

Por su parte, con fecha de 27 de julio, se recibió un oficio del Secretario General Técnico, en respuesta al informe solicitado a la entonces Consellería de Educación y Ordenación Universitaria, en el que se señalaba:

"En relación con la queja formulada por la Asociación de madres y padres de Alumnos del IES Nuestra Señora de los Ollos Grandes de Lugo, le acompaño una copia de la respuesta remitida a esa institución por el secretario general técnico de la Consellería de Sanidad en relación con una queja similar presentada por la misma asociación, que dio lugar al expediente Q/265/11.

Sin perjuicio de lo anterior, se considera que la cuestión suscitada debe ser resuelta por el centro docente, proponiendo, por ejemplo, el uso de los libros de texto y cuadernos que

algunas editoriales vienen ofreciendo desde hace años en fascículos trimestrales con el fin, precisamente, de reducir el peso de las mochilas de los escolares, así como el uso de blocs de hojas extraíbles en lugar de uno o más cuadernos para cada materia. En cualquier caso, se considera que a esta Consellería no le corresponde imponer ninguna medida concreta en este tema y que la mejor forma de solucionarlo sería que la asociación la suscitara, a través de sus representantes, en el Consejo escolar del centro".

A la vista del contenido del informe, esta institución tiene que hacer las siguientes consideraciones. Como cada año, se presentó también en este curso 2011-2012 una nueva campaña sobre el peso de las mochilas escolares, para tratar de concienciar a padres e hijos sobre la importancia del peso que portan en las mochilas. Sufrir dolor de espaldas durante la infancia o la adolescencia a causa del esfuerzo de llevar mochilas sobrecargadas, incrementa las posibilidades de que en la etapa adulta este dolor se convierta en crónico. La nueva campaña sobre el peso de las mochilas escolares fue puesta en marcha por la OMC (Organización Médica Colegial) y la Fundación Kovacs, habituales en este tipo de campañas. Ambas organizaciones ponen de manifiesto que estamos ante un problema importante que afecta a buena parte de nuestros escolares y que puede hacerse crónico, condicionando su desarrollo y vida posterior, pero evitable con medidas sencillas, eficaces y de bajo coste.

Por el contrario, se estima que el coste de los tratamientos para paliar los dolores de espaldas suponen entre el 1,7% y el 2% del producto interior bruto (PIB). Al 80% de la población le dolió la espalda en algún momento de su vida y actualmente entre el 17 y el 33 % lo padece. Por eso, es necesario incidir en la necesidad de prevenir estos trastornos. Según explican, las enfermedades de espalda son un problema habitual entre los escolares. Un dato significativo que dan a conocer es que, a los 15 años, más del 50% de los niños y casi el 70% de las niñas tuvo alguna vez en su vida dolor de espalda, es decir, los dolores de espalda entre los 13 y los 15 años de edad son similares a los que sufren los adultos, una cifra demasiado elevada que parece repetirse año tras año sin que se reduzca. Cabe destacar que uno de cada tres escolares mayores de seis años, debe llevar hasta un 35% de peso en sus mochilas con respecto al peso total de los niños y como ya sabemos, se establece que el peso recomendable no debe superar el 10% de lo que pesa un niño.

Sabemos que en muchos centros educativos se deben llevar varios libros y por lo menos una libreta para cada materia, y las mochilas alcanzan un peso elevado, y que en la mayor parte de los centros no se pusieron en marcha iniciativas como la de convertir los libros en fascículos.

La prevención y la concienciación son aspectos esenciales. En la prevención deben participar todos los implicados, niños, padres, maestros, y además la Consellería de Educación debería tener una participación más activa, interviniendo en la situación para que los niños no tengan que cargar con tanto peso en las mochilas escolares, y no parece

adecuado puntualizar que cada centro escolar debe establecer sus propios mecanismos o dejar la responsabilidad de la adopción de medidas en los consejos escolares. Entre las citadas medidas, los profesionales sanitarios señalan la conveniencia de instruir a los alumnos sobre la forma apropiada de levantar y transportar las mochilas y cómo deben ser estas; la conveniencia de dotar a los centros de taquillas o compartimentos cerrados para evitar llevar tanto material escolar a casa a diario; fraccionar en fascículos los libros de texto; o contar con el *proyecto Abalar* como elemento de renovación tecnológica en la escuela que permita el acceso a contenidos digitales, entre otras medidas de innovación metodológica que podrían abordarse.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacerle llegar a ese órgano la siguiente **recomendación**:

Que se estudien las medidas más adecuadas para la sensibilización de la comunidad escolar (alumnos, padres y madres, profesores) en la prevención de los problemas de salud derivados del excesivo peso de las mochilas, como por ejemplo, promoviendo el uso de libretas de hojas extraíbles y archivables, en lugar de uno o más cuadernos para cada materia, e instruyendo a los alumnos sobre la forma de utilizarlas. Por otra parte, que se impulsen desde la Consellería las vías y los mecanismos conjuntos para facilitar la edición de los libros de texto en fascículos trimestrales con el fin, precisamente, de reducir el peso de las mochilas de los escolares.

Respuesta de la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria: Aceptada parcialmente.

8. Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar en fecha 23 de abril de 2012, para que se reconozca la condición de familia numerosa de especial consideración en un proceso de escolarización (Q/512/12).

Como usted sabe, en esta institución, mediante escrito de queja, compareció solicitando nuestra intervención M. G. S., con domicilio en A Coruña. En su escrito, esencialmente, la interesada solicitaba que, al amparo del artículo 10 de la Ley 3/2011, de 30 de junio, de apoyo a la familia y a la convivencia de Galicia, por parte de la Administración, en la forma que se pudiera determinar, se acreditara su condición de familia numerosa y, por lo tanto, obtener el punto correspondiente a la citada condición en la valoración de la solicitud de plaza en el proceso de primera escolarización de su hijo mayor.

Al mismo tiempo, y al amparo de la disposición adicional cuarta de la citada norma, los interesados solicitaron la expedición del carné familiar gallego, ya que la expedición de los documentos acreditativos de la condición de familia de especial consideración establecida

en los artículos 10 a 17 de la citada Ley tiene que efectuarse previa solicitud de la persona interesada y de acuerdo con el procedimiento que reglamentariamente se determine.

El citado procedimiento, a fecha actual, aun no fue determinado reglamentariamente y por este motivo, la Consellería de Trabajo y Bienestar denegó el otorgamiento de ningún tipo de título acreditativo a las familias numerosas cuyo tercer hijo esté concebido y no nacido (ni el título oficial de familia numerosa ni el "carné familiar gallego"). La interesada acompañó copia de las correspondientes resoluciones.

Por otra parte, basándose en esto último, el Subdirector General de Centros de la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria de la Xunta de Galicia, remitió a los centros públicos y concertados un documento dándoles instrucciones precisas de no conceder los beneficios correspondientes a las familias numerosas que no dispongan del correspondiente documento de reconocimiento de dicha condición (documento cuya expedición es denegada por la Consellería de Trabajo y Bienestar a las familias numerosas-cuyo tercer hijo esté concebido y no nacido, como se indicó, a pesar de que las mismas estén reconocidas como tales en el artículo 10 de la Ley 3/2011).

Una vez examinada la queja, fue solicitado informe de esa consellería. Al mismo tiempo, se mantuvieron conversaciones telefónicas con la Subdirectora General de Familia y Menores. Con fecha 13 de abril fue recibido el informe, firmado por la Secretaria General Técnica en el que se señala literalmente lo siguiente:

"Ante la queja con número de expediente D.3.Q/512/12, con relación al reconocimiento de la condición de familia numerosa, se informa lo siguiente:

El 20 de marzo de 2012, Dña. M. G. S., presentó un escrito dirigido al director general de Educación, Formación Profesional e Innovación Educativa, de la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria de la Xunta de Galicia, solicitando en su escrito, la retractación de la instrucción enviada por el subdirector general de Centros de la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria, a los colegios públicos, con el objeto de que no se concedan los beneficios correspondientes a las familias numerosas que no dispongan del correspondiente documento de reconocimiento de dicha condición.

Mediante escrito remitido por el subdirector general de Centros de la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria de 20 de marzo de 2012, se da traslado de la solicitud remitida por M. G. S., a la Subdirección general de Familia y Menores, de la Consellería de Trabajo y Bienestar de la Xunta de Galicia, por entender que corresponde a las competencias propias de este centro directivo emitir informe sobre la cuestión suscitada. El citado informe fue comunicado a la interesada con registro de salida núm. 13380 de 28 de marzo de 2012.

El 20 de marzo de 2012, J. M. M. presentó una solicitud para la expedición del carné familiar gallego junto con su mujer, M. G. S., que le fue denegada mediante resolución motivada de la secretaria general de Política Social de 28 de marzo de 2012.

La Ley 3/2011, de 30 de junio, de apoyo a la familia y a la convivencia de Galicia reconoce como familia de especial consideración a las familias numerosas. El tenor literal del artículo 10 determina que: "Tienen la consideración de familias numerosas aquellas que reúnan las condiciones que determina la Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de protección a las familias numerosas. Para los efectos de esta ley, se asimilará al descendiente el hijo o la hija concebido o concebida, y siempre que mediante la aplicación de esta asimilación se obtenga mayor beneficio. Para la justificación de este extremo se deberá acompañar certificación médica que acredite el embarazo en el momento de la presentación de la solicitud del beneficio."

La certificación médica a la que se refiere este artículo tendrá la finalidad de sustituir al libro de familia en el momento de acreditar que se cumplen las condiciones para la expedición del título ya que el concebido o concebida no figurará inscrito en el libro de familia hasta su nacimiento, pero en ningún caso esta certificación médica acreditará la condición de familia numerosa ni implicará el derecho a ninguno de sus beneficios.

La condición de familia numerosa, y los beneficios que conlleva el reconocimiento de dicha condición, no se obtiene por el hecho de cumplir los requisitos del artículo 10 de la citada Ley 3/2011, de 30 de junio, de apoyo a la familia y a la convivencia de Galicia, sino que además el artículo 12 de la citada Ley, determina que: *"De acuerdo con el artículo 5 de la Ley 40/2003, del 18 de noviembre, de protección de las familias numerosas, la condición de familia numerosa se acreditará mediante el título oficial establecido para el efecto, que será otorgado cuando concurren los requisitos establecidos en el artículo 2 de la Ley 40/2003, de protección de las familias numerosas, por demanda de cualquiera de los o de las ascendientes, de las personas que ejerzan la tutela, guarda o acogimiento, o de otro miembro de la unidad familiar con capacidad legal. Le corresponde a la Xunta de Galicia la competencia para el reconocimiento de la condición de familia numerosa de las personas solicitantes residentes en la comunidad autónoma de Galicia, así como para la expedición y la renovación del título que acredita dicha condición y categoría. La asimilación a descendiente del hijo o de la hija concebido o concebida y no nacido o nacida se acreditará mediante lo carné familiar gallego, y tendrá efectos sólo dentro de la comunidad autónoma de Galicia."*

La disposición adicional 4ª de la Ley 3/2011, de 30 de junio, de apoyo a la familia y a la convivencia de Galicia, determina que: *"la expedición de los documentos acreditativos de la condición de familia de especial consideración establecida en los artículos 10 a 17 de esta ley se efectuará después de la solicitud de la persona interesada y de acuerdo con el procedimiento que reglamentariamente se determine", desarrollo reglamentario que a fecha de hoy aún no se llevó a cabo.*

Por todo lo anteriormente expuesto, se considera que la citada instrucción enviada por el subdirector general de Centros de la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria de la Xunta de Galicia, es correcta y se ajusta a legalidad vigente, ya que cómo determina el citado artículo 5 de la Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de protección de las familias numerosas "la condición de familia numerosa se acredita mediante el título oficial establecido al efecto."

A la vista de lo que se hace constar en el informe, esta institución tiene que hacer las siguientes consideraciones. El informe remitido por la Consellería y las resoluciones a las solicitudes de los interesados incurren en el error de confundir la adquisición de familia numerosa de especial consideración, con la acreditación formal de tal condición. El artículo 10 de la Ley 3/2011 se refiere al concepto y condiciones de las familias numerosas de especial consideración y afirma literalmente que tienen la consideración de familias numerosas aquellas que reúnan las condiciones que determina la Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de protección de las familias numerosas, y que para los efectos de esta ley, se asimilará a descendiente el hijo o la hija concebido o concebida, y siempre que mediante la aplicación de esta asimilación se obtenga mayor beneficio. Por lo tanto, la condición de familia numerosa de especial consideración, que según la norma, merece una protección especial (entre aquellas otras señaladas lo largo del Capítulo II) se adquiere por el hecho material del embarazo del tercer o posterior hijo, y cuando esa asimilación de lugar a la obtención de un mayor beneficio.

La acreditación, regulada en el artículo 12 de la misma ley, es un elemento formal y no puede dar lugar al supuesto de hecho que la norma protege, sino sólo a la forma de justificar tal condición con validez para la Administración. Como es evidente, si la norma está pensada para otorgar protección y ventajas a ciertas familias de especial consideración, no puede quedar supeditada a la obtención de un beneficio concreto (la puntuación correspondiente a la condición de familia numerosa en el baremo aplicable al proceso de escolarización en centros sostenidos con fondos públicos) al desarrollo reglamentario de una norma que, en este caso, reviste además una particular complejidad por la diversidad de supuestos que contempla. Entender lo contrario (que la condición de familia numerosa de especial consideración se adquiere por su acreditación o reconocimiento) dejaría al arbitrio de la Administración la posibilidad misma de aplicación de la ley, que quedaría sin valor normativo o supeditada su eficacia al reglamento, lo que resulta claramente antijurídica. Cabe argumentar que el embarazo es, por naturaleza, un hecho transitorio. Si no se expiden los documentos que lo hacen valer cuando se necesitan para obtener las ventajas previstas en el ordenamiento, se pueden causar, por una parte, perjuicios de difícil o imposible reparación (la pérdida de la puntuación en el proceso de escolarización y, eventualmente, la imposibilidad de obtener la plaza solicitada). Y, por otra parte, el hecho biológico del nacimiento del concebido determina ya la condición de familia numerosa común, que se acreditará mediante el título también común, lo que originaría la pérdida de sentido de esta previsión legal.

Pero además, no es solamente que la ley tiene valor normativo en sí misma. En este caso concreto, el legislador previó ya la forma de acreditación formal del hecho del embarazo, que es el supuesto material en el que se basa la adquisición de la condición de familia numerosa de especial consideración. El certificado médico, según la propia ley, acredita el embarazo en el momento de la presentación de la solicitud del beneficio y basta para justificar la condición.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacerle llegar a esa Consellería de Trabajo e Bienestar la siguiente **recomendación**:

Que se tenga en cuenta la inmediata eficacia del artículo 10 de la Ley 3/2011 Ley 3/2011, de 30 de junio, de apoyo a la familia y a la convivencia de Galicia, en la que se asimila a las familias numerosas aquellas en las que el descendiente que daría lugar a esa condición esté concebido y no nacido, siempre que mediante la aplicación de esta asimilación se obtenga mayor beneficio. A tal fin, no puede quedar sometida tal condición a su reconocimiento o acreditación formal, que aún no se ha desarrollado reglamentariamente, lo que privaría de efectividad a la previsión legal al no poder obtener los eventuales beneficios. En particular, que en los procesos de escolarización se tenga en cuenta que la demanda de plaza escolar está sometida a plazos preclusivos y que de no poder hacer valer el beneficio de familia numerosa en ese momento, quedaría privado de toda utilidad. La propia ley establece además el mecanismo formal de justificación de la condición de familia numerosa de especial consideración que puede tener validez plena en tanto no se desarrolle el procedimiento de expedición del carné familiar gallego.

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: Aceptada.

9. Recordatorio de deberes legales de fecha 3 de mayo de 2012, dirigido a la Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria para que se responda al recurso presentado (Q/2311/11).

Como usted sabe, en esta institución, mediante escrito de queja, compareció solicitando nuestra intervención A. J. M. D., con domicilio en Vigo (Pontevedra).

En su escrito, nos indicaba que presentaba su queja por la respuesta dada en un escrito presentado en 2007 ante el anterior director general de Formación Profesional y Enseñanzas Especiales, A. V. V. . El anterior Director General de Formación Profesional y Enseñanzas Especiales, en resolución de fecha 30 de julio de 2007, hacía determinadas consideraciones sobre el régimen transitorio de los estudios de música de los planes anteriores a la Ley orgánica 1/1990, de 3 de octubre, ya extinguidos, y manifestaba que, en virtud del artículo 3 del Real Decreto 706/2002, el interesado podía incorporarse al nuevo sistema educativo, una vez superada la correspondiente prueba de acceso, con las

equivalencias que le sean de aplicación una vez esté matriculado en las correspondientes enseñanzas.

Tras desestimar la solicitud formulada por A. J. M. D. en relación a las pruebas extraordinarias para la obtención del título de música de planes anteriores a la Ley orgánica 1/1990, de 3 de octubre, se le informó que contra dicha resolución podría interponer recurso de alzada ante la Consellería de Educación y Ordenación Universitaria, en el plazo de un mes contado a partir del día siguiente al de la notificación de esa resolución; también podría interponer cualquier otro recurso que estime pertinente a su derecho. El recurso de alzada fue presentado en tiempo y forma ante la anterior Conselleira de la extinta Consellería de Educación y Ordenación Universitaria, y según el interesado, no fue respondido ni resuelto.

Reuniendo esta queja los requisitos formales establecidos en el artículo 18 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, y encontrando, en principio, cobertura constitucional derivada del artículo 103 de la Constitución Española, procedió admitir la misma a trámite. En consecuencia, se promovió la oportuna investigación sumaria e informal, como establece el artículo 22.1 de la citada ley, para el esclarecimiento de los supuestos en que se basaba y para los efectos de dicho precepto legal.

Con fecha de 27 de abril, fue recibido el informe que, según establece el artículo 22 de la ley reguladora de esta institución, tenían que remitirnos, suscrito por el subdirector general de Aprendizaje Permanente y Enseñanzas de Régimen Especial. Tras hacer las consideraciones técnicas pertinentes sobre la normativa aplicable a los planes extintos, el informe manifiesta que *"el interesado presentó recurso de alzada contra dicha resolución del Director General, no siendo contestado por esta administración. Es necesario destacar que según el procedimiento administrativo común el interesado pudo presentar recurso contencioso administrativo en los plazos establecidos en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre"*.

La falta de respuesta al recurso de alzada presentado en su día por el interesado es una situación digna de reproche y corrección por parte de esta institución aunque no tenga incidencia concreta en la solución del problema. No cabe afirmar, como hace el informe, que como consecuencia del silencio administrativo, podía el interesado presentar un recurso ante la jurisdicción contencioso-administrativa. De haber respondido al recurso, el perjuicio que se le ha causado sería mucho menor al tener el recurrente en queja en su momento una idónea información sobre los posibles canales para finalizar sus estudios. Resulta claro que la Consellería debió indicarle el resultado del recurso que había promovido, motivando suficientemente su criterio. Pero la Consellería alega qué se dio una resolución presunta de carácter negativo y que por lo tanto que pudo acudir a la jurisdicción contencioso-administrativa, deduciendo que todo eso resulta legítimo porque esa posibilidad se encuentra contemplada en el ordenamiento (artículo 43 LRXAP y PAC).

Sin embargo, frente a tal argumento, debe afirmarse que la previsión legal del silencio administrativo (el artículo 43 LRXAP y PAC) se encuentra justamente después de la previsión de la obligación de resolver expresamente y notificar las resoluciones en todos los procedimientos, cualquiera que sea su forma de iniciación (artículo 42.1 LRXAP y PAC). Por eso, la previsión relativa al silencio administrativo (acto presunto negativo, en este caso) no es más que una simple garantía a los efectos de un posible recurso contencioso-administrativo promovido por el afectado, y garantía establecida única y exclusivamente en beneficio del afectado por el incumplimiento de la obligación que le incumbe a la Administración de resolver. No se puede entender que el silencio sustituya en ningún caso a la resolución, que aún sigue pendiente; la desestimación que se presupone en este caso debida al silencio sólo tiene el efecto de permitir al interesado la interposición del recurso que resulte procedente (art. 43.3 LRXAP y PAC), permaneciendo la obligación de dictar resolución expresa, sin que en este caso la administración que dicta esa resolución esté vinculada al sentido del silencio, pues en este supuesto el silencio fue negativo (art. 43.4 LRXAP y PAC).

Por este motivo, con fecha de hoy, le formulamos a la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria el siguiente **recordatorio de deberes legales**:

1º.- La obligatoriedad que tiene la Administración de dictar resolución expresa en todos los procedimientos y a notificarla, cualquier que sea su forma de iniciación, que establece el número 1 del artículo 42 de la Ley 30/1992, del 26 de noviembre de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común.

2º.- Que de conformidad con el número 2 del citado artículo, el plazo máximo en el que debe notificarse la resolución expresa será el que fije la norma reguladora del correspondiente procedimiento, que no deberá sobrepasar el de seis meses, y, según el número 3, cuando las normas reguladoras no fijen plazo máximo, será de tres meses que, en los expedientes iniciados a solicitud del interesado, se contará desde la fecha en que dicha solicitud hubiera tenido entrada en el registro del órgano competente para su tramitación.

En este sentido, el artículo 42.2 de la Ley 30/1992, de 26 de diciembre, de régimen jurídico y de procedimiento administrativo común, y su modificación posterior contenida en la Ley 4/1999, de 13 de enero, establece que: "el plazo máximo para resolver las solicitudes que se formulan por los interesados será el que resulte de la tramitación del procedimiento aplicable en cada caso. Cuando la norma del procedimiento no fije plazos, el plazo máximo de resolución será de tres meses".

Respuesta de la Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria: Aceptada.

10. Recomendación de fecha 26 de junio de 2012, dirigida a la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria para que se estimara la solicitud de un certificado por estar en posesión de un título de formación profesional (Q/832/12).

Como usted sabe, en esta institución, mediante escrito de queja, compareció solicitando nuestra intervención O. N. S., con domicilio en Santiago de Compostela.

En su escrito, literalmente nos indicaba que presentaba su queja contra la Consellería por desestimar su solicitud de expedición del certificado personal de manipulación de gases fluorados de cualquiera carga, a pesar de estar en posesión del título de Técnico Superior de desarrollo de proyectos de instalaciones térmicas, fluidos y mantenimiento, establecido por el Real Decreto 2042/1995, de 22 de diciembre, equivalente a todos los efectos, académicos y profesionales, al título de Técnico Superior de desarrollo de instalaciones térmicas y de fluidos regulado por el Real Decreto 219/2008, de 15 de febrero.

Con fecha 12 de junio fue recibido el informe de esa Consellería, firmado por el subdirector general de Formación Profesional, en el que se manifiesta que en aplicación de la normativa reguladora en materia de gases fluorados, con fecha 11 de mayo de 2012 se le remite a O. N. S. el certificado de manipulación de equipamientos con sistemas frigoríficos de carga refrigerante inferior a 3 Kg de gases fluorados, por la posesión del carné profesional de instalaciones térmicas de edificios, pero no por la titulación de formación profesional, título no recogido en la citada normativa.

El informe se basa en la consideración legal de que el Real Decreto 795/2010, de 16 de junio, por el que se regula la comercialización y la manipulación de gases fluorados y equipamientos basados en ellos, así como la certificación de los profesionales que los utilizan, establece una relación de titulaciones que permiten la obtención directa de las citadas certificaciones profesionales. En esta relación de titulaciones no consta el título de ciclo superior de desarrollo de proyectos de instalaciones térmicas, fluidos y mantenimiento, aunque sí que consta el título, declarado equivalente para efectos académicos y profesionales por la Administración educativa, en concreto, el título de ciclo superior de desarrollo de instalaciones térmicas y de fluidos, que permite la certificación en materia de gases fluorados de cualquier carga.

El mismo Real Decreto 795/2010 añade que se considerarán para efectos de certificación personal los títulos o certificados de profesionalidad que sustituyan o sean declarados equivalentes por la Administración competente a los enumerados en este real decreto. El título de técnico superior de desarrollo de proyectos de instalaciones térmicas, fluidos y mantenimiento está regulado a través del Real Decreto 2042/1995, título anterior al que reconoce el real decreto para efectos de certificación, que está regulado a través del Real Decreto 219/2008, por lo que no cabe aplicar la equivalencia ya que es un título anterior.

En esta línea, el informe añade que el título de técnico superior en mantenimiento y montaje de instalaciones de edificio y proceso, título declarado por la normativa educativa equivalente a todos los efectos al título de técnico superior en mantenimiento de instalaciones térmicas y de fluidos, permite la obtención del certificado de manipulación de gases fluorados de carga inferior a 3 Kg; en cambio, el título equivalente posterior permite la obtención del certificado de manipulación de gases fluorados de cualquiera carga. De esta regulación se concluye que, para efectos de reconocimiento de las certificaciones correspondientes, lo que la normativa educativa establece cómo equivalente a todos los efectos, la normativa específica en materia de gases fluorados no lo establece para este supuesto, estando ambas normativas en el mismo nivel jerárquico y siendo esta posterior.

Independientemente de las consideraciones anteriores, la Consellería considera que la equivalencia entre títulos, si es declarada a todos los efectos, tanto académicos como profesionales, podría ser extensiva a esta regulación específica, lo cual implicaría la modificación de la normativa básica. Atendiendo a los hechos y a las consideraciones legales anteriores, la Dirección General de Educación, Formación Profesional e Innovación Educativa resolvió, en aplicación de la normativa específica, no otorgarle la certificación personal de manipulación de gases fluorados de cualquiera carga a O. N. S. y sí la certificación de menos de 3 kg.

A la vista del contenido del informe, esta institución tiene que hacer las siguientes consideraciones.

1.- No existe en la normativa de referencia ninguna mención al título de Técnico Superior en Desarrollo de Proyectos de Instalaciones de Fluidos, Térmicas y de Mantenimiento, expedido al amparo de la LOXSE, de acuerdo con la regulación establecida en el Real Decreto 2042/1995. La normativa específica en materia de certificaciones para manipuladores de gases fluorados (el Real decreto 795/2010) se refiere sólo al título de Técnico Superior en Desarrollo de Proyectos de Instalaciones Térmicas y de Fluidos, regulado por el Real decreto 219/2008. Al no existir ninguna referencia al título anterior, ni para excluirlo ni para incluirlo, la cuestión es interpretativa.

2.- La Consellería hizo una interpretación restrictiva, es decir, limita el alcance de la norma a menos situaciones de las que la norma menciona expresamente entendiendo que tal era la voluntad del legislador. Se ampara para eso en una analogía. El título de Técnico Superior en Mantenimiento y Montaje de Instalaciones de Edificios y Procesos, establecido por el Real decreto 2044/1995, de 22 de diciembre, fue declarado por la normativa educativa equivalente a todos los efectos al título de Técnico Superior en Mantenimiento de Instalaciones Térmicas y de Fluidos, regulado por el Real decreto 220/2008, de 15 de febrero. Con todo, el Anexo 1 del Real decreto 795/2010 permite a sus titulados la obtención del certificado de manipulación de gases fluorados de carga inferior a 3 Kg; en cambio, para el título equivalente posterior, el de Técnico Superior en

Mantenimiento de Instalaciones Térmicas y de Fluidos, se permite la obtención del certificado de manipulación de gases fluorados de cualquier carga. De esta regulación deduce la Consellería que hay que entender que aunque los títulos anteriores la LOE sean declarados equivalentes, a todos los efectos académicos y profesionales, a los títulos posteriores, hay normas específicas que pueden limitar ciertos efectos.

3.- Esta institución considera que la situación es justamente la contraria. Si el legislador quisiera excluir o limitar la obtención del certificado de manipulación de gases fluorados de cualquier carga a los Técnicos Superiores en Desarrollo de Proyectos de Instalaciones de Fluidos, Térmicas y de Mantenimiento lo habría hecho expresamente, de igual modo que lo hizo con los anteriores titulados en Mantenimiento y Montaje de Instalaciones de Edificio y Proceso, para quien la equivalencia del título LOXSE con el expedido al amparo de LOE no incluye la habilitación para manipular gases fluorados de cualquier carga (Anexo 1, apartado 1, epígrafe 1.2, letra la) del R.D. 795/2010).

4.- Ninguna limitación parecida establece el legislador en el Anexo 1, apartado 1, epígrafe 1.2, letra d), sino que menciona el título de Técnico Superior en Desarrollo de Proyectos de Instalaciones Térmicas y de Fluidos establecido por el Real decreto 219/2008, de 15 de febrero. Su Disposición adicional tercera, a propósito de las titulaciones equivalentes y la vinculación con capacitaciones profesionales, declara que *"el título de Técnico Superior en Desarrollo de Proyectos de Instalaciones de Fluidos, Térmicas y de Mantenimiento, establecido por el Real decreto 2042/1995, de 22 de diciembre, tendrá los mismos efectos profesionales y académicos que el título de Técnico Superior en Desarrollo de Proyectos de Instalaciones Térmicas y de Fluidos establecido en este real decreto"*.

5. - En este supuesto, la normativa técnica específica no establece ninguna limitación, por lo que no cabe que sea interpretada restrictivamente. En realidad, el criterio interpretativo viene establecido en la propia norma, en la letra y) del mismo epígrafe:

"Estar en posesión de títulos o certificados de profesionalidad que sustituyan o sean declarados equivalentes por la administración competente a los enumerados en los apartados a) o d), siempre y cuando cubran las competencias y conocimientos mínimos establecidos en los programas formativos 1 y 2 del anexo 11". Tales programas formativos tienen su sentido en el propio preámbulo del R.D. de 2010:

"La existencia en nuestro país de una larga tradición en la formación profesional y las pautas que marca la Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de la Calificaciones y de la Formación Profesional, hace que, sí bien se ha considerado necesaria la creación de los nuevos certificados específicos que den cumplimiento a los requerimientos del Reglamento (CE) n.º 842/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de mayo de 2006, su planteamiento trata de ser coherente en todo momento con el sistema vigente, en cuanto al procedimiento de expedición y registro de los certificados, y acceso a los mismos por medio de las calificaciones ya existentes, complementadas, en su caso, por las

acciones formativas que han sido consideradas imprescindibles. No obstante, del análisis de los sectores afectados se desprende que es necesario un trato diferencial en el caso de los sistemas frigoríficos, debido a su mayor complejidad, elevado número de profesionales involucrados y existencia previa de diferentes elementos formativos y de acreditación de competencias. Por ello, si plantean en este sector el reconocimiento de las calificaciones existentes y la necesidad de superar, en su caso, determinadas acciones formativas complementarias de distinta entidad por parte de los diversos profesionales. (..) Respeto a los restantes sectores, se plantea la necesidad de establecer la superación de acciones formativas creadas a tal efecto, debido a lo específico de la capacitación requerida y la inexistencia de calificaciones adecuadas".

Es evidente que el objetivo de esta disposición, ante la complejidad de los títulos de formación profesional que puedan ser alegados, es asegurar las enseñanzas mínimas y aquellos otros aspectos de la ordenación académica que, sin perjuicio de las competencias atribuidas a las Administraciones educativas en esta materia, constituyan los aspectos básicos del currículo que aseguren una formación común y garanticen la validez de los títulos. En definitiva, establecer un perfil profesional y sus competencias generales y específicas. A este criterio deben ajustarse las equivalencias y homologaciones, por lo que no cabe hacer una interpretación restrictiva allí donde la propia norma no restringió, sin que quepa entender que una supuesta analogía con otro supuesto regulado establece una identidad de razón con el caso suscitado en la queja.

Por todo lo anterior, esta institución, en aplicación de lo dispuesto en el art. 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, considera necesario hacerle llegar la siguiente **recomendación:**

Que las distintas certificaciones personales previstas en el Real decreto 795/2010 sean concedidas por el órgano competente, con carácter individual, a todas las personas físicas que lo soliciten y que acrediten, de conformidad con el artículo 5 de dicha norma, el cumplimiento de las correspondientes condiciones que se señalan en el anexo I. En los casos en que sea suficiente para obtener las certificaciones reguladas en la citada norma, estar en posesión de un título de formación profesional o un certificado de profesionalidad, las administraciones competentes a las que refiere el artículo 4.3 expedirán el certificado personal correspondiente, una vez acreditada la posesión del título de formación profesional o el certificado de profesionalidad, sin exigir ningún requisito adicional que no esté expresamente previsto.

Que a quien esté en posesión de títulos o certificados de profesionalidad que sustituyan o sean declarados equivalentes por la administración competente a los enumerados en los apartados a) o d) del Real decreto 795/2010, siempre y cuando cubran las competencias y conocimientos mínimos establecidos en los programas formativos 1 y 2 del anexo II, se les aplique lo previsto en la D.T. 4ª: se podrán reconocer como válidos los certificados obtenidos mediante procedimiento de evaluación y acreditación de competencias

profesionales de acuerdo con lo estipulado en el Real decreto 1224/2009, de 17 de julio, de reconocimiento de las competencias profesionales adquiridas por experiencia laboral.

Que la necesidad de acreditar acciones formativas, cursos, programas u otras pruebas teórico-prácticas se limite a los supuestos taxativamente señalados en la ley, sin hacer interpretaciones por vía de analogía, teniendo en cuenta que la norma declara expresamente el propósito de garantizar la seguridad y los mecanismos de control de este sector de actividad haciéndolo compatible, en la medida del posible, con las estructuras ya existentes en los ámbitos de la industria y de formación y empleo.

Respuesta de la Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria: No aceptada.

11. Recomendaciones de fecha 31 de agosto de 2012, dirigidas a la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria para que se mantenga el profesorado especialista en Educación Infantil y el carácter diferenciador de la etapa en el CEIP de Samos (Lugo). (Expedientes: Q/1821/12; Q/1842/12; Q/1843/12; Q/1844/12; Q/1845/12; Q/1857/12; Q/1858/12 y Q/1859/12).

Como usted sabe, en esta institución, mediante escrito de queja, comparecieron solicitando nuestra intervención V. F. V., con domicilio en Triacastela, (Lugo); T. S. N., con domicilio en Samos (Lugo); M. J. G. C., con domicilio en Samos (Lugo); M. G. G., con domicilio en Samos (Lugo) y V. C. L., con domicilio en Samos (Lugo).

Con fecha 10 de julio se solicitó a esa Consellería el preceptivo informe establecido en el artículo 22 de la ley 6/1984, de 5 de junio, reguladora de esta institución. Con fecha 12 de julio, se recibieron nuevos escritos de queja, firmados por M. L. S., con domicilio en Samos (Lugo); P. R. L., con domicilio en Sarria (Lugo) y A. M. L. C., con domicilio en Samos (Lugo), con un contenido similar a los anteriores escritos, denunciando la reducción de maestros en determinadas escuelas rurales de Lugo.

Con fecha 13 de agosto fue recibido el informe de esa Consellería, suscrito por el director general de Centros y Recursos Humanos que alega, en síntesis, lo siguiente:

- Que la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria desarrolla las funciones que tiene encomendadas de forma que se realice un uso eficiente de los recursos, acuerde y necesario en el marco de la etapa de crisis en la que nos encontramos, garantizando al mismo tiempo los máximos niveles de calidad de la enseñanza en los centros educativos; no se aumentó la ratio de alumnos por aula, y se mantuvieron los servicios educativos complementarios.

- Que en la elaboración del catálogo de unidades y puestos de trabajo docentes para el próximo curso 2012-2013, se aplican los distintos criterios de creación y/o supresión de unidades y de agrupamiento del alumnado, atendiendo a los datos de la matrícula prevista en los centros educativos afectados, según constan registrados.
- Que a medida de los agrupamientos permite garantizar la continuidad de los centros sin tener que adoptar otras más rigurosas. Para el agrupamiento de alumnos/las en una sola unidad, el número máximo que se aplica es el de 18.

Que en el CEIP de Samos, la evolución del alumnado en los últimos años determinó, en base a los criterios reflejados en los párrafos anteriores, la necesidad de adaptar las unidades del centro a la matrícula existente en cada curso escolar lo que determinó, en base a los criterios señalados, la reducción de una unidad de educación primaria en el curso 2011/2012 así como la reducción de una unidad de educación infantil en el curso 2012/2013 en la modificación del catálogo.

Que la supresión de la unidad de educación infantil en el próximo curso académico 2012/2013 permite, en contra de lo alegado, que el centro continúe con profesorado especialista (3 docentes), lo que no sucedería si la reducción se hubiera producido respeto de una de las dos unidades de educación primaria (caso en el que el centro contaría con 2 docentes).

A la vista de lo que se hace constar en el informe, esta institución tiene que hacer las siguientes consideraciones:

Es evidente que la Administración tiene potestad de autoorganización y le corresponde la ejecución de los presupuestos y una asignación eficiente de los recursos. En particular, tiene la competencia en materia de creación, supresión, transformación, clasificación, autorización y organización de los centros escolares, por propuesta de la Dirección General de Centros y Recursos Humanos. Sin embargo, no parece que se pueda afirmar que este uso de recursos cada vez más escasos *garantice los máximos niveles de calidad de la enseñanza en los centros educativos*, por lo menos, en determinados centros situados en zonas rurales y de manera particular, en determinados ayuntamientos de la montaña de la provincia de Lugo.

Por lo que se refiere al CEIP de Samos, un agrupamiento de ocho cursos (cuatro ciclos distintos) en dos aulas, no garantiza en modo alguno los máximos niveles de calidad de la enseñanza. La ordenación de las unidades del centro que se hace para el próximo curso significa, en la práctica, la supresión de una etapa educativa que el centro ofrece. Es cierto que la educación infantil no es una etapa obligatoria ni forma parte de la educación básica, pero sí es ofertada por el centro y tiene alumnado, tiene la obligación legal de

hacerlo observando los mínimos previstos para su impartición. Son muchas las previsiones normativas que subrayan esta característica:

La Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de educación señala que:

"De acuerdo con lo que establezcan las Administraciones educativas, el primer ciclo de la educación infantil podrá ofrecerse en centros que abarquen el ciclo completo o una parte del mismo. Aquellos centros cuya oferta sea de al menos un año completo del citado ciclo deberán incluir en su proyecto educativo la propuesta pedagógica a la que se refiere el apartado 2 del artículo 14 y deberán contar con el personal cualificado en los términos recogidos en el artículo 92".

El artículo 92 de la L.O.E. establece que:

"1. La atención educativa directa a los niños del primer ciclo de educación infantil correrá a cargo de profesionales que posean el título de Maestro con la especialización en educación infantil o el título de Grado equivalente y, en su caso, de otro personal con la debida titulación para la atención a las niñas y niños de esta edad. En todo caso, la elaboración y seguimiento de la propuesta pedagógica a la que hace referencia el apartado 2 del artículo 14, estarán bajo la responsabilidad de un profesional con el título de Maestro de educación infantil el título de Grado equivalente.

2. El segundo ciclo de educación infantil será impartido por profesores con el título de Maestro y la especialidad en educación infantil o el título de Grado equivalente y podrán ser apoyados, en su labor docente, por maestros de otras especialidades cuando las enseñanzas impartidas lo requieran".

El Decreto 330/2009, de 4 de junio, por el que se establece el currículo de la educación infantil en la Comunidad Autónoma de Galicia señala en su exposición de motivos que al establecer el currículo de educación infantil se pretende garantizarle una educación común al conjunto de la población y asegurar una educación no discriminatoria que considere las posibilidades de desarrollo del alumnado, sean las que fueren sus condiciones personales y sociales -capacidad, sexo, raza, lengua, origen sociocultural, creencias e ideología-, mediante el ejercicio de actuaciones positivas ante la diversidad del alumnado. El artículo 2 declara que la educación infantil es una etapa educativa con identidad propia.

La Orden de 25 de junio de 2009 por la que se regula la implantación, el desarrollo y la evaluación del segundo ciclo de la educación infantil en la Comunidad Autónoma de Galicia señala en el artículo 4º que en las aulas de agrupamientos mixtos, en las cuales se escolarice alumnado de distintos niveles (1º, 2º y 3º de educación infantil) la ratio

máxima se reducirá a 20 alumnas y alumnos por aula. No está previsto en la orden un agrupamiento mixto de toda la etapa con el primer ciclo de la etapa de primaria.

Por tanto, para garantizar la calidad de la enseñanza, la etapa de educación infantil debe contar con profesorado especialista y es necesario mantener la organización en las etapas previstas en la Ley Orgánica, ya que se trata de un período claramente diferenciado, aunque en coordinación con el de la educación básica y que tiene principios generales, objetivos pedagógicos, contenidos, criterios de evaluación y métodos de trabajo específicos (arts. 12, 13 y 14 de la L.O.E.), que no es posible desarrollar adecuadamente cuándo en la misma aula hay dos alumnos de cuatro años, dos de cinco, dos de seis y cinco de siete años. La legislación de la educación infantil en Galicia (<http://www.edu.xunta.es/web/node/944>) quedaría como una mera declaración de intenciones pero no tendría adecuado cumplimiento, ni siquiera en los elementos prescriptivos del currículo, de producirse la supresión de la etapa y el agrupamiento de su alumnado en una aula mixta con los alumnos de 1º y 2º de primaria. La simple lectura de la normativa y de los documentos oficiales para el desarrollo de la educación infantil de la Consellería lo muestran de manera elocuente.

El informe señala que la supresión de la unidad de educación infantil en el próximo curso académico 2012/2013 permite, en contra de lo alegado, que el centro continúe con profesorado especialista (3 docentes), lo que no sucedería si la reducción se hubiera producido respecto de una de las dos unidades de educación primaria. Pero los especialistas a los que se refiere son de inglés, música y educación física y para la etapa de primaria, en el sentido expuesto en la L.O.E. citada: *"La educación primaria será impartida por maestros, que tendrán competencia en todas las áreas de este nivel. La enseñanza de la música, de la educación física, de los idiomas extranjeros o de aquellas otras enseñanzas que determine el Gobierno, previa consulta a las Comunidades Autónomas, serán impartidas por maestros con la especialización o cualificación correspondiente"*.

En la etapa de educación infantil se debe aplicar el artículo 100.2 de la Ley Orgánica:

"2. Para ejercer la docencia en las diferentes enseñanzas reguladas en la presente Ley, será necesario estar en posesión de las titulaciones académicas correspondientes y tener la formación pedagógica y didáctica que el Gobierno establezca para cada enseñanza".

Por lo tanto, los alumnos de cuatro y cinco años deberían contar con una propuesta pedagógica diferenciada y un maestro especialista en infantil, sin ser incluidos en el aula de primaria ni tener un profesor de primaria especialista en otras disciplinas. El informe manifiesta que los agrupamientos permiten asegurar la continuidad de los centros y evitar su desaparición. Aunque esto es así, en los agrupamientos es necesario mantener también unos criterios de racionalidad. En el caso que nos ocupa, se agrupan ocho cursos en dos aulas. En una de ellas se agrupan dos etapas educativas, lo que no tiene apoyo

normativo claro. La Ley Orgánica está haciendo una ordenación de las enseñanzas que se ve alterada por la orden de 20 de julio de 2012 por la que se modifican las unidades y los puestos de trabajo docentes de los centros públicos dependientes de esa Consellería en los niveles de educación infantil, educación primaria y educación especial. No parece que una disminución de la población escolar de seis alumnos (aproximadamente un 20% de los alumnos matriculados) sea proporcional a una disminución del cuadro de profesorado en un 50%. La corrección de esta situación exigiría el mantenimiento de un profesor/a especialista en infantil, lo que no parece un esfuerzo desproporcionado.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacerle llegar a esa Consellería la siguiente **recomendación**:

Que se adopten las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento de la legislación básica y de la comunidad autónoma en la etapa de educación infantil, manteniendo su carácter diferenciado y su identidad propia en el conjunto de la ordenación de las enseñanzas (Decreto 330/2009, de 4 de junio, por el que se establece el currículo de la educación infantil en la Comunidad Autónoma de Galicia y la Orden de 25 de junio de 2009 por la que se regula la implantación, el desarrollo y la evaluación del segundo ciclo de la educación infantil en la Comunidad Autónoma). En particular, que se procure dotar a los centros de los medios necesarios para que el profesorado especialista pueda cumplir las previsiones legales en la concreción del currículo de la etapa establecido en el proyecto educativo y en las programaciones didácticas, y pueda desarrollarlo en su práctica docente, en especial aquellos elementos del currículo de infantil que tienen carácter prescriptivo para todos los centros (objetivos, contenidos y criterios de evaluación de las áreas), incluso aquellos en los que pueda producirse una disminución del alumnado.

Respuesta de la Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria: No aceptada.

12. Recomendación de fecha 3 de octubre de 2012, dirigida a la Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria para que se establezca un porcentaje de reserva de plazas para discapacitados en el acceso a las enseñanzas artísticas (Expediente: Q/2136/12).

Como usted sabe, en esta institución, mediante escrito de queja, compareció solicitando nuestra intervención B P O, con domicilio en Santiago de Compostela (A Coruña).

En su escrito, esencialmente, nos comunicaba que presentaba su queja por los siguientes hechos. Se trata de una persona con una discapacidad del 65 por ciento con pérdida total de audición y dificultades de comunicación y comprensión lectora. Solicitó matrícula en el Ciclo Superior de Fotografía Artística en la EASD Maestro Mateo en Santiago de

Compostela para el curso 2012-2013. Su forma de acceso es con exención de prueba específica al estar en posesión del título de Técnica Superior de Artes Plásticas y Diseño de una familia profesional relacionada con las enseñanzas que desea cursar (art. 15 del Real Decreto 596/2007, de 4 de mayo, por el que se establece la ordenación general de las enseñanzas profesionales de artes plásticas y diseño). Quedó muy sorprendida al comprobar que no hay plazas reservadas para personas con discapacidad. En su escrito afirma:

"(...) el director del Centro me contestó por escrito que todos los Centros de Enseñanzas Profesionales de Artes Plásticas y Diseño de la Comunidad gallega tienen la obligación y el deber de acatar la Orden del 25 de junio de 2007, por la que se regula el acceso y admisión a las enseñanzas citadas, y la Resolución de 21 de mayo de 2012, de la Dirección General de Educación, Formación Profesional e Innovación Educativa, en la que se dan las instrucciones para el acceso y la admisión del alumnado para el curso 2012-2013". Considerando que esta queja reunía los requisitos formales recogidos en el artículo 18 de la Ley del Valedor do Pobo, se admitió a trámite y se promovió una investigación sumaria e informal para el esclarecimiento de los supuestos en que se basaba, dando cuenta de eso a usted a los efectos previstos en el artículo 22.1 de la citada Ley del Valedor do Pobo.

En concreto, solicitamos de esa Consellería que en el plazo de 15 días, de acuerdo con lo previsto en el artículo 22.1 de la Ley del Valedor do Pobo, nos facilitara información sobre el problema que motivó la queja, en particular, sobre si existen o no plazas reservadas a personas con discapacidad en el acceso a los estudios solicitados y los criterios seguidos en el caso concreto de la solicitante que motivaron su exclusión, así como información sobre las demás circunstancias que se consideraran relevantes para la completa valoración del objeto de la queja.

Con fecha de 28 de septiembre tuvo entrada en esta institución un informe firmado por el subdirector general de Aprendizaje Permanente y Enseñanzas de Régimen Especial. En él se señala que el acceso a las enseñanzas profesionales de artes plásticas y diseño en la Comunidad Autónoma de Galicia se rige por el Real Decreto 596/2007, de 4 de mayo, por el que se establece la ordenación general de las enseñanzas profesionales de artes plásticas y diseño, (BOE del 25 de mayo de 2007) y por la Orden del 25 de junio de 2007, por la que se regula el acceso y admisión a las enseñanzas profesionales de artes plásticas y diseño (DOG de 11 de julio de 2007). En dichas normas no se establecen las condiciones o procedimientos específicos de acceso para las personas con discapacidad. Los criterios de admisión se refieren sólo al expediente académico, en el caso del acceso directo, y la calificación en las pruebas de acceso en el resto de los casos.

B. P. O. está en posesión del título de Técnica Superior en Artes Plásticas y Diseño en la especialidad de "Ilustración", lo que le permitió, al amparo de lo dispuesto en el artículo 32.3.b de la citada Orden de 25 de junio, participar en el procedimiento de acceso y admisión a las enseñanzas profesionales de Artes Plásticas y Diseño para cursar la

especialidad de "Fotografía Artística" en la Escuela de Arte y Superior de Diseño "Maestro Mateo" de Santiago de Compostela para el año académico 2012-2013, por el turno de acceso directo; es decir, optar al cupo de plazas reservadas al colectivo de titulados en Artes Plásticas y Diseño, sin tener que superar prueba alguna, ya que la prelación de méritos para optar a estas plazas reservadas queda establecida por la nota media del expediente académico del/la aspirante en los estudios cursados que conducen a la titulación alegada para optar por este turno de acceso. Manifiesta el informe que B. P. O. posee una calificación media de expediente académico de 5'690, insuficiente para conseguir una de las plazas ofertadas a este colectivo en la primera adjudicación de plazas, expuesta al público en el portal educativo de la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria.

El informe continúa señalando que *"el pasado 14 de septiembre, una vez finalizado el período extraordinario de matrícula para los aspirantes, y a la vista de las vacantes que se produjeron, se procedió a una nueva adjudicación de plazas vacantes, resultando B. P. O. cómo 1ª en la lista de espera para el acceso por el turno de acceso directo a estas enseñanzas. En caso de que se produjera alguna vacante, le será ofrecida a la interesada para que formalice la matrícula"*.

El informe concluye: *"De acuerdo con la normativa aplicable en este caso, B. P. O. participa en un proceso de selección de aspirantes a cursar una determinada enseñanza, en el que el único criterio para establecer la prelación de los aspirantes que aspiran a la plaza solicitada es la calificación media de su expediente académico, no teniendo por lo tanto, que superar ningún tipo de prueba en la que hubiera podido tener necesidad de competir con otros aspirantes en inferioridad de condiciones derivadas de su minusvalía"*.

A la vista del contenido del informe, es necesario hacer las siguientes consideraciones. Frente a lo que manifiesta el informe, el Real Decreto 596/2007, de 4 de mayo, por el que se establece la ordenación general de la enseñanzas profesionales de artes plásticas y diseño, que tiene el carácter de norma básica y es de aplicación en todo el territorio nacional, establece en su Disposición adicional primera las *"Medidas en materia de igualdad de oportunidades, en la discriminación y accesibilidad universal"*:

Las Administraciones educativas establecerán las medidas oportunas que garanticen el cumplimiento de lo establecido en la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, en la discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidades, con el fin de facilitar al alumnado los medios y recursos que se precisen para acceder y cursar las enseñanzas artísticas profesionales de artes plásticas y diseño".

Aunque no se menciona expresamente una reserva de plazas para personas con discapacidad en el acceso a estos estudios artísticos, es necesario hacer una interpretación sistemática del ordenamiento jurídico y una aplicación del principio de transversalidad de las políticas en materia de discapacidad previsto en esta misma Ley

51/2003, a cuyo tenor, *"el principio en virtud del cual las actuaciones que desarrollan las Administraciones públicas no se limitan únicamente a planes, programas y acciones específicos, pensados exclusivamente para estas personas, sino que comprenden las políticas y líneas de acción de carácter general en cualquiera de los ámbitos de actuación pública, en donde se tendrán en cuenta las necesidades y demandas de las personas con discapacidad"*.

Por su parte, el Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo, dispone:

"Disposición adicional segunda. Accesibilidad en las enseñanzas de formación profesional.

1. El Gobierno y las Administraciones educativas, en el ámbito de sus respectivas competencias, incluirán en el currículo de los ciclos formativos los elementos necesarios para garantizar que la personas que cursen ofertas de formación referidas a los campos profesionales citados en la disposición final décima de la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, en la discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad, desarrollen las competencias incluidas en el currículo en diseño para todos.

2. Asimismo las diferentes ofertas de formación profesional y las pruebas de acceso deben observar la legislación en materia de igualdad de oportunidades, en discriminación y accesibilidad universal. A tal fin el alumnado dispondrá de los medios y recursos que se precisen para acceder y cursar estas enseñanzas.

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 75.2 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, las Administraciones educativas, establecerán un porcentaje de plazas reservadas en las enseñanzas de formación profesional para el alumnado con discapacidad, que en él podrá ser inferior al cinco por ciento de la oferta de plazas."

La Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, incluye las enseñanzas profesionales de artes plásticas y diseño en su capítulo VI sobre enseñanzas artísticas, y las organiza en ciclos de formación específica cuya finalidad es proporcionar al alumnado una formación artística de calidad y garantizar la calificación de los futuros profesionales de las artes plásticas y el diseño. Esta Ley establece para las enseñanzas profesionales de artes plásticas y diseño una semejanza con las enseñanzas de formación profesional en cuanto al nivel académico de los estudios, su organización en ciclos de grado medio y de grado superior, la estructura modular de sus enseñanzas, y su finalidad que es, en ambos casos, la incorporación al mundo profesional. Así lo manifiesta literalmente la exposición de motivos de la LOE. Además la Ley consolida aquellas especificidades propias de las enseñanzas artísticas que se asientan en una formación polivalente para favorecer el

desarrollo de las capacidades y destrezas vinculadas al dominio del lenguaje artístico y plástica.

Este paralelismo conceptual y metodológico entre la formación profesional y las enseñanzas profesionales de artes plásticas y diseño imponen una interpretación integradora del ordenamiento jurídico. La asimilación de este tipo de estudios profesionales se hace también en el Real Decreto 1892/2008, de 14 de noviembre, por el que se regulan las condiciones para el acceso a las enseñanzas universitarias oficiales de Grado y los procedimientos de admisión a las universidades públicas españolas, modificado por el Real Decreto 558/2010, de 10 de mayo, que reconoce, en su artículo 26, el derecho a presentarse a la fase específica regulada en la citada norma a quien esté en posesión de los títulos de técnico superior de formación profesional de técnico superior de artes plásticas y diseño y el de técnico deportivo superior y equivalentes (Orden EDU/3242/2010, de 9 de diciembre).

A mayor abundamiento, existe este mismo porcentaje de reserva de plazas en el acceso a las enseñanzas oficiales de Grado. El artículo 51 del Real Decreto 1892/2008, de 14 de noviembre dispone que se reservará un 5 por 100 de las plazas disponibles para estudiantes que hayan reconocido un grado de discapacidad igual o superior al 33 por 100, así como para aquellos estudiantes con necesidades educativas especiales permanentes asociadas a circunstancias personales de discapacidad, que durante su escolarización anterior hubieran precisado de recursos y apoyos para su plena normalización educativa. No tendría sentido que exista reserva de plazas para alumnos con discapacidad en la formación profesional y en la enseñanza superior universitaria pero no exista reserva de plazas en unas enseñanzas artísticas equiparadas a la formación profesional desde las que también podría accederse a la Universidad, si se supera su ciclo superior.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacerle llegar a esa Consellería la siguiente **recomendación**:

Que se adopten las medidas necesarias para que en la Orden del 25 de junio de 2007, por la que se regula el acceso y admisión a las enseñanzas profesionales de artes plásticas y diseño en la Comunidad Autónoma de Galicia, se establezcan condiciones específicas de acceso para las personas con discapacidad, para garantizar el cumplimiento de lo establecido en la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad, con el fin de facilitar al alumnado los medios y recursos que se precisen para acceder y cursar las enseñanzas artísticas profesionales de artes plásticas y diseño. Por tanto, desde una interpretación sistemática del ordenamiento jurídico, es necesario entender aplicable a estas enseñanzas artísticas profesionales lo dispuesto en el artículo 75.2 de la Ley Orgánica de Educación: "Las Administraciones educativas establecerán una reserva de

plazas en las enseñanzas de formación profesional para el alumnado con discapacidad". No tendría sentido que esta reserva de plazas del 5%, inspirada en el principio de integración del alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo derivadas de una discapacidad se aplicara sólo a la formación profesional reglada e inicial en sentido estricto, pero no al resto de las acciones formativas que capacitan para el desempeño cualificado de las diversas profesiones relacionadas con el ámbito del diseño, las artes aplicadas y los oficios artísticos, según define estas enseñanzas profesionales el artículo 1 del Real Decreto 596/2007, de 4 de mayo.

Respuesta de la Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria: Aceptada.

13. Recomendación de fecha 8 de octubre de 2012, dirigida a la Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria para que se resuelva un problema de transporte escolar (Expediente: Q/1816/12).

En esta institución, mediante escrito de queja, compareció solicitando nuestra intervención M. C. F. N., con domicilio en Ribeira (A Coruña).

En su escrito nos indicaba que representa a unos padres de alumnos que viven en Balteiro, en la parroquia de Oleiros, y tienen que desplazarse tres kilómetros para llegar a la parada del autobús. Están escolarizados en la IES Leliadoura, en Ribeira. La carretera por la que circulan no tiene aceras. Al principio, tenían un servicio de taxi que funcionaba bien, pero después fue faltando a la puntualidad, de forma que los alumnos llegaban tarde a clase, no volvían a tiempo de comer, a veces estaban a las 7 de la tarde esperando en la puerta en el colegio, etc.

Después, según escribe la interesada, se consiguió el compromiso de darles 40 euros al mes para pagar un taxi, cuando a principios de curso la administración se comprometió a darles 100 euros para pagar la gasolina. Señalan que en este curso cobraron 195 euros en total.

Considerando que esta queja reunía los requisitos formales recogidos en el artículo 18 de la Ley del Valedor do Pobo, se admitió a trámite y se promovió una investigación sumaria e informal para el esclarecimiento de los supuestos en que se basaba, dando cuenta de eso a usted a los efectos previstos en el artículo 22.1 de la citada Ley del Valedor do Pobo.

En concreto, solicitamos de esa consellería que en el plazo de 15 días, de acuerdo con lo previsto en el artículo 22.1 de la Ley del Valedor do Pobo, nos facilitara información sobre el problema que motivó la queja. Fue recibido el informe que tenían que remitirnos, firmado por el Servicio de Recursos Educativos Complementarios de esa consellería en A Coruña. El informe señala que hasta el curso 2008/2009, los alumnos domiciliados en Balteira tenían transporte de modalidad C, financiado por la Consellería. En este curso

solo había 2 alumnos de esa zona y la empresa titular del transporte, *Hermanos Ferrín S.L.*, deja de hacer ese recorrido por no resultarles económico. Esta circunstancia fue comunicada por la Dirección del centro a esa Jefatura Territorial con fecha 25/09/2008. Para solventar el transporte de esos 2 alumnos, se contrata el servicio a un taxista que ya llevaba años haciendo otros servicios en los centros de Ribeira. Este servicio funcionó durante los cursos 2008/2009 y 2009/2010. Para el curso 2010/2011 ya quedaba solo S. G. cómo alumna a transportar de esa zona. Con fecha 20/09/2010 el taxista envía un escrito comunicando que renuncia al servicio. Se le comunica esta circunstancia al centro y se le dice que la alumna puede solicitar una ayuda individualizada para cubrir los gastos del transporte. En ese curso 2010/2011 no la solicita. En el curso 2011/2012, con fecha 24 de noviembre de 2011, solicita ayuda individualizada y se le da la correspondiente tramitación por parte de este servicio. La ayuda correspondiente, para un curso y para una distancia del domicilio a la parada de 3,1 km es de 306,86 € (Resolución de 10/10/2011 de la Secretaría de Estado de Educación y Formación Profesional por la que se regula la concesión de ayudas individualizadas de transporte escolar para el curso académico 2011/2012). La cuantía total ya le fue abonada a lo largo del curso 2011/2012 en 2 plazos.

El informe concluye que en ningún momento la Jefatura Territorial se comprometió a darle 40 € al mes para pagar el taxi, ni 100 € para pagar la gasolina, alegando que estos no son los procedimientos regulados de ayudas para el transporte escolar. El período en el que el transporte fue realizado por un taxi, la Consellería abonó el importe mensual correspondiente al taxista contratado al efecto; en lo que se refiere a la ayuda para el pago de la gasolina se hizo en base a la Resolución del 10/10/2011, antes citada, y que establece las cuantías en función de la distancia del domicilio a la parada de transporte más próxima o al centro caso de no existir transporte financiado por la Consellería.

Puestos en contacto con el centro, señalan que, efectivamente, el transporte escolar desde Balteiro tuvo muchos problemas y no se llevó a cabo satisfactoriamente para los alumnos afectados, que en este pasado curso fueron dos alumnas. Señalan desde el instituto que S. tiene ya finalizados sus estudios de secundaria y en este curso no asiste al IES Leliadoura.

A la vista del contenido del informe, esta institución tiene que hacer las siguientes consideraciones. Es cierto que ni la entrega directa de dinero para pagar al taxi ni una ayuda de 100 euros mensuales para gasolina forman parte de los procedimientos previstos para las ayudas de transporte escolar. Pero también es cierto que el sistema aplicado por la Consellería tampoco es adecuado ya que no existe una normativa propia y específica que regule las ayudas individualizadas para el transporte escolar en aquellos supuestos en los que, teniendo derecho a ser usuario legítimo, no resulta posible hacer uso de las rutas contratadas por la Consellería o no existe tal servicio.

Por otra parte, teniendo en consideración las muchas peculiaridades de las líneas del transporte escolar en Galicia y la dispersión geográfica de la población, es necesario regular también la posibilidad de que, en casos excepcionales y debidamente justificados, sea posible compatibilizar una ayuda individualizada de la cuantía que corresponda y la utilización del servicio de transporte escolar contratado; en especial, para aquellos casos en los que la ayuda individualizada permita aproximar al alumno al itinerario de una ruta de transporte escolar en funcionamiento. Así se hace en la mayor parte de las comunidades autónomas que tienen reglamentadas las ayudas individualizadas.

Las bases reguladoras y las cuantías de las ayudas así como su convocatoria deben tener una reglamentación específica. No es adecuado aplicar por analogía una normativa (la Resolución de 10/10/2011 de la Secretaría de Estado de Educación y Formación Profesional) que está prevista para un supuesto bien distinto y que tiene su propio objeto y procedimiento. Según su artículo 1, *"De conformidad con el artículo 19 del Real Decreto 1027/1993, de 25 de junio, por el que se regula la Acción Educativa en el Exterior (B.O.E. de 6 de agosto), los alumnos que asistan a centros de titularidad del Estado español en el extranjero, podrán ser beneficiarios de este tipo de ayudas, para compensar el pago"*.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacerle llegar a esa Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria una **recomendación** con el siguiente contenido:

Que las ayudas individualizadas para el transporte escolar sean objeto de una convocatoria pública, mediante una orden específica en la que se establezcan con claridad sus bases reguladoras, los requisitos para concurrir a ellas y su cuantía, actualizada para cada curso escolar, habida cuenta la distancia entre el domicilio habitual de los alumnos solicitantes y el centro educativo. No es suficiente con la comunicación individualizada a aquellos alumnos/as que no dispongan -en la localidad donde tengan fijado su domicilio familiar- de centro docente adecuado a su nivel de estudios y, asimismo, no puedan hacer uso de las rutas de transporte escolar que tenga contratadas al efecto la Consellería. Es necesario que las bases reguladoras tengan en cuenta todos los supuestos merecedores de ayudas individualizadas al transporte.

Respuesta de la Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria: Aceptada.

14. Recomendación de fecha 31 de octubre de 2012, dirigida a la Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria para que se comprueben los datos declarados sobre domicilio ante indicios de un uso fraudulento del padrón (Expediente: Q/2055/12).

En esta institución, mediante escrito de queja, compareció solicitando nuestra intervención J. R. C. D. R., domiciliado en Vigo.

En su escrito, esencialmente nos indicaba que le comunicó al Jefe Territorial de la Consellería en Pontevedra que varios alumnos admitidos en el Colegio Apóstol Santiago de Vigo no tienen su residencia efectiva en los domicilios que se hicieron constar en las solicitudes. Señala el interesado que la concordancia del domicilio alegado con el domicilio fiscal no es determinante, según la norma, sí se prueba que el domicilio real es distinto. Según afirma en su escrito de queja, esta circunstancia fue alegada y probada en la jefatura territorial de Pontevedra pero se le manifestó que no se podía comprobar nada ni hacer nada.

Como apuntábamos en nuestro requerimiento de información, examinada la regulación vigente, tanto el Decreto 30/2007, de 15 de marzo, como la Orden de 17 de marzo de 2007 que lo desarrolla, se están refiriendo al domicilio familiar como el habitual de residencia, lo que alude a una cuestión fáctica. Lo mismo sucede cuando habla de convivencia real probada y efectiva con otros familiares. El objetivo de la norma es el ajuste entre el domicilio alegado y el real. Por tanto, tanto el certificado del padrón como el domicilio fiscal tienen el valor de meros indicios y pueden desvirtuarse si se prueba que la residencia habitual está en otro domicilio. La Administración tiene el deber de comprobar la veracidad de estas declaraciones cuando se pruebe que no concuerdan los datos formales (padrón, domicilio fiscal) con el lugar de residencia efectiva, al igual que hace falta presentar documentación complementaria cuando no coincidan los domicilios familiar y fiscal.

Con fecha 30 de octubre fue recibido el informe de la Consellería, firmado por la jefa del Servicio Jurídico y Técnico-administrativo de la Jefatura Territorial de la Consellería en Pontevedra. En síntesis, la argumentación con la que finaliza el informe es la siguiente:

La resolución de la Jefatura Territorial de Pontevedra de 27 de agosto de 2012 desestima las pretensiones del interesado ante la manifestación o denuncia genérica de irregularidad en el proceso de escolarización toda vez que los hechos aducidos responden a meras manifestaciones o sospechas de que la documentación acompañada por determinados solicitantes no se corresponde con la realidad domiciliaria.

Tales impugnaciones, fundamentadas en la mera indicación de supuestos domicilios de residencia real de los menores, carecen de indicios razonables que insten una actuación de comprobación respecto de la exactitud de la documentación obrante en el expediente, y, en su caso, de destrucción de la presunción de veracidad de los datos censales.

En consecuencia, se ratifica la puntuación otorgada en concepto de proximidad del domicilio familiar en las listas de admitidos y excluidos en 4º de Educación Infantil en el CPR Santiago Apóstol para el curso escolar 2012-2013.

A la vista del contenido del informe, es necesario hacer las siguientes consideraciones:

1º.- Con carácter previo, hay que destacar que la libre elección de centro educativo no es absoluta sino que está modulada por una serie de criterios de admisión y un procedimiento reglado cuando el número de puestos escolares ofertados en un centro sostenido con fondos públicos sea inferior al número de solicitantes. De este modo, la Administración educativa interviene en el proceso de admisión del alumnado para garantizar el derecho a una plaza escolar gratuita en los niveles obligatorios y en el segundo ciclo de la educación infantil, así como el necesario equilibrio en la escolarización. Esta facultad de modular la libre elección de centro educativo impone a la Administración educativa una serie de deberes para garantizar la regularidad y transparencia de este procedimiento asimilable a aquellos otros de concurrencia competitiva.

2º.- Entre los criterios de admisión que se aplican cuando la oferta de plazas escolares en un centro público o concertado sea inferior a la demanda está la cercanía del domicilio familiar. Es el segundo criterio prioritario y se articula de acuerdo a las zonas de influencia de cada centro delimitadas por la Jefatura territorial correspondiente de la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria (artículos 16.3 y 18.4 del Decreto 30/2007, del 15 de marzo y de la Orden del 17 de marzo de 2007).

3º.- La normativa reguladora del procedimiento de admisión determina la ineficacia de la solicitud cuando se compruebe la falsedad o el uso fraudulento de la documentación acompañada por el solicitante (artículo 7.52, b del Decreto 30/2007, de 15 de marzo por el que se regula la admisión del alumnado en centros docentes sostenidos con fondos públicos que imparten las enseñanzas reguladas en la Ley orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de educación (DOG de 16 de marzo de 2007). Si bien la sentencia del TSJ Galicia nº 1296/2010 determina la inaplicabilidad del artículo 7.5 del Decreto 30/2007 a los centros privados concertados por razón de la legitimación activa que ostentan los recurrentes, el motivo de fondo es la atribución de funciones decisorias a las comisiones de escolarización cuando en la legislación básica tienen una naturaleza exclusivamente garantista. Pero hay que subrayar que de esta función no pueden hacer dejación, sin perjuicio del deber general de tramitar todas las solicitudes y no invalidarlas de manera automática.

4º.- Los artículos 10 y 21 del Decreto 30/2007 y de la Orden del 17 de marzo de 2007 establecen que se considera cómo domicilio familiar el habitual de residencia de los representantes legales del alumnado o, si es el caso, el de los alumnos y alumnas mayores de edad o menores emancipados si viven en domicilios distintos de los de aquellos y, excepcionalmente, de aquellos familiares con los que el menor efectivamente conviva siempre que esa convivencia real se pruebe con lo que disponga la consellería competente en materia de educación. Cuando los representantes legales vivan en domicilios diferentes, se considerará cómo domicilio familiar el de aquel con quien conviva o tenga la guardia y custodia legalmente atribuida por sentencia firme, por convenio regulador o por acogimiento familiar preadoptivo.

El domicilio familiar se acreditará mediante certificado del padrón municipal.

Con carácter general, el domicilio familiar es el de los padres o representantes legales de los alumnos menores de edad. En los supuestos objeto de denuncia, la Administración educativa manifiesta que:

-Una de las menores, M.G.B., de tres años de edad, convive con sus abuelos maternos mientras que sus padres tienen el domicilio familiar en Redondela: Tal circunstancia, que por ser excepcional debería ser rigurosamente comprobada, se acredita por justificante de empadronamiento conjunto y certificación expedida por la Policía Local de Vigo, de fecha 24 de abril de 2012, donde se hace constar que la alumna solicitante reside y convive en el domicilio de sus abuelos maternos. Es necesario destacar que este justificante fue presentado fuera de plazo. El artículo 132 de la Orden de 17 de marzo de 2007, en lo relativo a la presentación de documentación acreditativa de los criterios alegados, establece que en aquellos centros y para las enseñanzas en las que exista más demanda que oferta de puestos escolares, las direcciones de los centros abrirán un plazo del 1 al 20 de abril, ambos incluidos, para que los padres, madres o tutores legales del alumnado presenten la documentación justificativa de los méritos por ellos alegados para la aplicación de los criterios de admisión del alumnado, juntamente con una copia del anexo II presentado anteriormente. La presentación de los justificantes de los criterios de baremación tiene carácter voluntario. La no presentación de alguno de ellos supondrá la renuncia explícita a ser baremado en el criterio correspondiente. El consejo escolar de los centros docentes públicos y el titular en el caso de los centros personales concertados podrán solicitar de forma motivada de los solicitantes documentación complementaria a la establecida en la citada orden, para la justificación de las situaciones y circunstancias alegadas. En caso de que la citada documentación no sea aportada en el plazo de diez días, se entenderá que se renuncia a la puntuación prevista en el apartado correspondiente. No cabe entender incluido el certificado de convivencia en este último supuesto ya que es, en sentido propio, un documento acreditativo de un criterio de baremación y no una comprobación adicional por lo que tendría que ser aportado antes del 20 de abril. Nada se dice sobre la fecha del empadronamiento en el domicilio de los abuelos maternos, hecho que debería ser comprobado por tratarse de una menor de tres o cuatro años de edad y la circunstancia atípica de que no conviva con sus padres. Al margen de esto, la realidad de la unidad familiar podría ser comprobada en la propia declaración de la renta ya que la desgravación por hijos menores requiere el hecho de la convivencia efectiva, por lo que el Consejo escolar tendría que comprobar si la menor figura en la unidad familiar del/los declarante/s. Otro elemento de fácil comprobación sería el domicilio que figura en la tarjeta sanitaria. Por lo que respecta a la certificación expedida por la Policía Local de Vigo, tiene fecha posterior a las fechas límite del proceso de admisión, tanto de presentación de solicitudes como de justificación de los criterios alegados, por lo que carecería de virtualidad ya que los hechos alegados en la solicitud tienen que ser anteriores a la fecha de finalización de presentación de solicitudes.

- Otro de los supuestos denunciados, el de A. y H. A.V., señala el informe que la no coincidencia de la letra/número deriva, según indica el centro, de la existencia de un único portal con dos entradas A-B. Desconocemos el sentido de esta afirmación. Cabe interpretar que no coinciden el domicilio familiar y el fiscal por una diferencia en la numeración del portal. El hecho concluyente es que el domicilio real de los progenitores se encuentra en Chapela, parroquia del ayuntamiento de Redondela. Esta situación tendría que ser comprobada mediante las actuaciones comprobatorias de la Policía Local.

- Las otras dos alumnas tienen sus domicilios reales, segundo el denunciante, en la calle Uruguay (en el caso de M.M.G.) y en la calle Rosalía de Castro (en el caso de C.G.I.). El informe señala que *con respecto a los restantes interesados mencionados en el expositivo tercero del presente informe es necesario advertir la coincidencia entre el domicilio familiar y fiscal, por lo que es ocioso la presentación de la anterior documentación complementaria*. Esta conclusión, que cabría admitir respeto de la actividad de comprobación inicial por parte del Consejo escolar, no es válida una vez que se ha formulado una denuncia por discordancia de los datos declarados con los reales, y esto por las razones que se señalan a continuación:

5º.- No cabe compartir la argumentación del informe en el sentido de que los hechos aducidos responden a meras manifestaciones o sospechas de que la documentación aportada por determinados solicitantes no se corresponde con la realidad domiciliaria.

Tales impugnaciones, fundamentadas en la mera indicación de supuestos domicilios de residencia real de los menores, carecen de indicios razonables que insten una actuación de comprobación respecto de la exactitud de la documentación obrante en el expediente, y, en su caso, de destrucción de la presunción de veracidad de los datos censales. La mera indicación de que existen domicilios de residencia real de los menores es un indicio razonable que basta para instar las actuaciones de comprobación de la Administración educativa que es la que tiene el deber de garantizar la regularidad del proceso y la veracidad de todos los datos aportados para la baremación. La comprobación exhaustiva de todos los documentos y datos declarados es un deber legal de la Administración educativa que no puede amparar fraudes ni falsedades. El espíritu que inspira la regulación es el de la concordancia con los datos declarados con la realidad por lo que debe esclarecerse en todo caso la situación real del alumnado admitido. Es comprensible que los órganos responsables no efectúen una comprobación de oficio de cada una de las solicitudes más allá de lo que marca la normativa, pero si se recibe una denuncia y más en caso de que se estén perjudicando legítimos derechos de terceras personas deben activarse todos los mecanismos de comprobación, tanto por parte del Consejo escolar como de la Comisión de Escolarización. Éste es el sentido propio de la argumentación invocada en el informe al manifestar que la sentencia del Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Valenciana, de 27 de diciembre de 2005, reza en su fundamento jurídico quinto: *"se ha de concluir que la administración educativa ante el planteamiento de irregularidades en los procesos selectivos por parte de los interesados, no puede quedar*

pasiva y abstenerse de toda comprobación, debiendo practicar por lo menos la comprobación correlativa a las cuestión formuladas, lo que comporta que si estas son genéricas y abstractas, esta obligación venga cumplida con la comprobación de las valoraciones según la documentación acompañada, y si se trata de cuestiones y personas concretas en los términos planteados por los interesados en el proceso de admisión de forma razonablemente fundada..."

En este mismo sentido, hay jurisprudencia reiterada del TSJ de Galicia. Sobre la obligación general de supervisión del proceso, la sentencia nº 1296/2010 del TSJ Galicia (A Coruña), Sala de lo Contencioso, 17 de Noviembre de 2010 declara:

"El artículo 86.2 de la LOE, al ocuparse de la escolarización en los centros públicos y privados concertados, prevé la posibilidad de que las Administraciones Educativas, sin perjuicio de las competencias que le son propias, puedan constituir comisiones u órganos de garantías de admisión, posibilidad que se torna en obligación cuando la demanda de plazas en algún centro educativo del ámbito de actuación de la comisión supere la oferta, con atribución expresa de las funciones de supervisar el proceso de admisión de alumnos, el cumplimiento de las normas que lo regulan y la propuesta a las Administraciones educativas de las medidas que estimen adecuadas, para cuyo cumplimiento también prevé que los centros les remitan la información y documentación precisa. (...) . No puede prosperar la impugnación del artículo 29.1 del Decreto 30/2007 pues la atribución a las comisiones de escolarización de la función de garantizar el cumplimiento de las normas sobre admisión de alumnado no es lesiva del derecho de la dirección del centro en su manifestación del ejercicio de la facultad de admisión de alumnos al no formar parte ésta del contenido esencial del derecho fundamental indicado en su configuración constitucional ni legal".

6º.- Esa concordancia de los datos declarados con la realidad implica que debe investigarse cuando los elementos formales de acreditación del domicilio (certificado del padrón municipal y domicilio fiscal) sean puestos en tela de juicio alegando un domicilio real y efectivo distinto. Aun más cuando ambos elementos formales de prueba se realizan por la mera declaración voluntaria del titular. La presunción de veracidad del padrón podría ser impugnada siempre que existiera prueba en contrario, y es necesario reconocer también las deficiencias que esta figura tiene en relación con otros registros públicos. La obligación de las actuaciones exhaustivas de comprobación le corresponde a la Policía Local del ayuntamiento del empadronamiento del menor y del ayuntamiento en el que se encuentra el domicilio familiar señalado en las denuncias.

Para permitir la detección y corrección de estas desviaciones, está prevista la realización del contraste de la información del padrón con la realidad. Según el Real Decreto 1690/1986, de 11 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de Población y Demarcación de las Entidades Locales: *"Los ayuntamientos realizarán la actuaciones y operaciones necesarias para mantener actualizados sus padrones de modo que los datos*

contenidos en éstos concuerden con la realidad". "La negativa de los españoles y extranjeros a cumplimentar las hojas de inscripción padronal, la falta de firma en éstas, las omisiones o falsedades producidas en las expresadas hojas o en las solicitudes de inscripción, así como el incumplimiento de la demás obligaciones dimanantes de los preceptos establecidos en el Reglamento de Población en relación con el empadronamiento, serán sancionadas por el alcalde conforme al art. 59 del Real Decreto Legislativo 781/1986, de 18 de abril, sin perjuicio, de cualquier otra clase de responsabilidad a la que hubiera lugar.

Los padres de los menores de edad o incapacitados, o sus tutores o, en su caso, los residentes mayores de edad con los que habiten, responderán del incumplimiento de las obligaciones indicadas y de la omisiones y falsedades producidas en las hojas de inscripción o en las solicitudes en relación con estos menores."

Por lo tanto, hay que coincidir con lo señalado en el informe cuando concluye de esta normativa que el padrón es una prueba a modo de presunción *iuris tantum*, a destruir, por lo tanto, por los hechos en contrario, cuando se demuestre que tales hechos se produjeron efectivamente y son ciertos y veraces como indican las STS 20-2-1992 y STSJ Navarra 7-12-1999. Pero la carga del deber de comprobación y prueba no recae sobre los particulares sino sobre la Administración en cualquiera de sus ámbitos competenciales. Si el Consejo escolar de un centro educativo sostenido con fondos públicos o, en su caso, la Comisión de escolarización u otro órgano de la Jefatura territorial tiene información sobre una eventual discordancia entre los datos del padrón y el domicilio familiar efectivo de los representantes legales de los menores, tiene el deber de comunicárselo al ayuntamiento para que proceda a su comprobación. Existe reiterada jurisprudencia del TSJ de Galicia que considera correcto dar validez a los informes de la Policía Local y de la Guardia Civil frente al padrón municipal (SSTSJ Galicia de 22-1-2003, 17-12-2001, 2-5-2012). Lo que no es admisible es una actividad restringida al mero contraste entre el certificado de empadronamiento y el domicilio fiscal, y que cesa en el caso de concordancia. El elemento objetivo que es necesario probar es la habitualidad y efectividad de la ocupación de la vivienda declarada como domicilio. La coincidencia con el domicilio fiscal no es más que un primer criterio de contraste pero no es suficiente cuando el domicilio real no se ajusta ni al declarado en la solicitud ni al domicilio fiscal, aunque estos últimos coincidan. Si hay elementos de comprobación, como es el señalamiento de los presuntos domicilios reales que hizo en este caso el recurrente en queja, deben ser comprobados. Con carácter meramente indicativo o ejemplificador, hay que destacar que la propia Consellería, en la Instrucción 3/2012 de 22 de junio, de la Secretaría General Técnica, sobre la gestión del servicio de transporte escolar en el curso 2012-2013, prevé los casos en los que no basta justificar el domicilio mediante certificación del padrón municipal, siendo requisito imprescindible la justificación de una convivencia real mediante certificación expedida a tal efecto por el ayuntamiento a partir de informes de la Policía Local o de la Guardia Civil, siempre que conviva con otros familiares distintos de los progenitores.

Lo que el procedimiento de admisión trata de garantizar es un sistema justo y veraz de acceso a las plazas escolares, sin que puedan vulnerarse derechos de terceros por declaraciones fraudulentas y esto exige que todo lo baremado responda a la realidad comprobada. El domicilio tiene que ser real y efectivo, no meramente formal.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacerle llegar a esa Consellería la siguiente **recomendación**:

Que la Jefatura territorial en Pontevedra de la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria adopte las medidas precisas para comprobar que los domicilios declarados por los alumnos admitidos en 4º de Educación Infantil en el CPR Santiago Apóstol para el curso escolar 2012-2013, en los que se comunicaron situaciones irregulares se corresponden con los domicilios habituales de residencia efectiva de sus representantes legales (padres, madres o tutores), aunque exista una concordancia formal entre los datos de la solicitud, incluido el certificado de empadronamiento, y los domicilios fiscales.

Respuesta de la Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria: Aceptada.

15. Recomendaciones de fecha 14 de noviembre de 2012, dirigidas a la Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria para mantener al profesor de Educación infantil y el carácter diferenciador de la etapa en el CEIP de San Román de Cervantes (Lugo) (Expedientes: Q/1912/12 a Q/1917/12; y expedientes Q/1920/12; Q/1922/12 y Q/1923/12).

Como sabe, en esta institución tuvieron entrada nueve escritos de queja firmados por padres y madres de alumnos del Colegio San Román de Cervantes (Lugo), en los que se solicitaba nuestra intervención en relación con la supresión, y consiguiente agrupamiento del alumnado, de la etapa de educación infantil en el centro.

En sus escritos esencialmente nos indicaban que con la citada supresión agruparían en una misma aula a los alumnos de primero, segundo y tercero de infantil con primero y segundo de primaria (niños de cinco edades diferentes en el mismo grupo). Consideraban que esta decisión no garantiza la calidad de enseñanza a la que tienen derecho los niños. Según señalan, esa zona de montaña está considerada "zona especial" por la Consellería para educación secundaria y pedían en sus escritos que sea tratada de la misma forma para educación infantil y primaria, que reciba una discriminación positiva y que se mantengan las especialidades educativas necesarias para la formación de los niños.

Reuniendo estas quejas los requisitos formales establecidos en el artículo 18 de la Ley 6/1984, del 5 de junio, del Valedor do Pobo, y encontrando, en principio, cobertura

constitucional derivada de los artículos 27 y 103 de la Constitución española, fueron admitidas a trámite. En consecuencia, se promovió la oportuna investigación sumaria e informal, como establece el artículo 22.1 de la citada ley, para el esclarecimiento de los supuestos en que se basaban y para los efectos de dicho precepto legal.

Con fecha 24 de septiembre tuvo entrada en esta institución un informe conjunto para todos los expedientes en el que se señalaba por parte del director general de Centros y Recursos Humanos lo siguiente:

"En primer lugar, señalar que los distintos criterios de creación y/o supresión de unidades educativas y el agrupamiento del alumnado, se aplican atendiendo a los datos de matrícula prevista en los respectivos centros educativos, según constan registrados en XADE (servicio web de gestión administrativa de la educación). En el presente caso, una vez finalizado el proceso de admisión del alumnado, y sin perjuicio de las posibles incorporaciones que se puedan producir fuera de plazo, por traslados, etc., en el CPI San Román de Cervantes consta que existen matriculados 22 alumnos/las con la siguiente distribución:

- Educación infantil: 3 años: 2; 4 años: 3; 5 años: 2.

- Educación primaria: 12 EP: 3; 22 EP: 2; 3º EP: 4; 4º EP: 1; 52 EP: 3; 62 EP: 2.

Para determinar los puestos de trabajo de profesorado de educación infantil, primaria y de especialistas que corresponden a cada centro de trabajo en atención a las unidades de catálogo, se siguen estrictamente las normas generales sobre catálogos de puestos de trabajo de los centros públicos, que se determinan en el acuerdo firmado por la Consellería de Educación y Ordenación Universitaria y las organizaciones sindicales el día 8 de junio de 2007.

Teniendo en cuenta las citadas normas generales y la disminución progresiva de nuevas matrículas, el CPI San Román de Cervantes quedó catalogado para el próximo curso 2012-2013 con dos unidades de educación primaria, y tres puestos de trabajo docentes de las especialidades de filología inglesa, música y educación física (Orden de 20 de julio de 2012, DOG núm. 148, del 03.08.12), todo ello en el marco de un contexto económico que necesariamente obliga a compatibilizar el uso eficiente de los recursos con la calidad de la enseñanza. En el presente caso, la supresión de la unidad de educación infantil permitió la continuidad del profesorado especialista (inglés, música y educación física).

El agrupamiento permite asegurar la continuidad de los centros y evitar su desaparición, y además, se hizo atendiendo a criterios de racionalidad: cada una de las unidades educativas tiene un número de alumnos/as de 12 y 10, respectivamente, que puede calificarse de bajo; la unidad educativa en la que se integran los niños/as de infantil va a

tener un total de 12 alumnos/as, por lo que se bien se agrupan niños/as de distintas edades y niveles, esto se ve compensado por una atención más personalizada de la que se produce en unidades más homogéneas pero con una ratio de alumnos superior; y un aspecto que se consideró esencial fue que la incorporación de los 7 niños/as de infantil al aula de primaria, permitió mantener al profesorado especialista, con el consiguiente beneficio para todo el colectivo.

Con esta catalogación se consideran cubiertas las necesidades de los niños y niñas de infantil y primaria, que continuarán recibiendo la educación de calidad que venían recibiendo, en igualdad de condiciones que en el resto de los centros educativos: aulas en las que los niños están socializados y el profesorado lleva a cabo un trabajo en equipo, toda vez que el centro contará con tres especialistas de inglés, música y educación física."

A la vista del contenido del informe, esta institución tiene que hacer las siguientes consideraciones. La argumentación empleada por la Dirección General de Centros y Recursos Humanos es coincidente, en lo sustancial, con el transmitido a esta institución con ocasión de la tramitación de otros escritos de queja relativos a la supresión de la etapa de educación infantil en el CEIP de Samos: la disminución progresiva de la matrícula en estos centros; las normas generales sobre catálogos de puestos de trabajo de los centros públicos en el acuerdo firmado entre la Consellería y los sindicatos en junio de 2007; la necesaria racionalización de los recursos en un contexto económico marcado por la contención del déficit público y la estabilidad presupuestaria y, finalmente, el criterio de asegurar la continuidad de los centros situados en contornos rurales y evitar su desaparición, desde postulados de defensa de este modelo de enseñanza.

Esta institución considera que debe ser revisado el criterio de que para determinar los puestos de trabajo del profesorado de educación infantil, primaria y de especialistas que corresponden a cada centro de trabajo en atención a las unidades de catálogo, se siguen estrictamente las normas generales sobre catálogos de puestos de trabajo de los centros públicos, que se determinan en el acuerdo firmado por la Consellería de Educación y Ordenación Universitaria y las organizaciones sindicales el día 8 de junio de 2007.

La ordenación de las unidades del centro que se hizo en este curso en el CEIP San Román de Cervantes significa, en la práctica, la supresión de una etapa educativa que el centro ofrece. Es cierto que la educación infantil no es una etapa obligatoria ni forma parte de la educación básica, pero si es ofertada por el centro y tiene alumnado, tiene la obligación legal de hacerlo observando los mínimos previstos para su impartición. Son muchas las previsiones normativas que subrayan esta característica:

1) La Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de educación señala que:

"De acuerdo con lo que establezcan las Administraciones educativas, el primer ciclo de la educación infantil podrá ofrecerse en centros que abarquen el ciclo completo o una parte del mismo. Aquellos centros cuya oferta sea de al menos un año completo del citado ciclo deberán incluir en su proyecto educativo la propuesta pedagógica a la que se refiere el apartado 2 del artículo 14 y deberán contar con el personal cualificado en los términos recogidos en el artículo 92".

El artículo 92 de la L.O.E. establece que:

"1. La atención educativa directa a los niños del primer ciclo de educación infantil correrá a cargo de profesionales que posean el título de Maestro con la especialización en educación infantil o el título de Grado equivalente y, en su caso, de otro personal con la debida titulación para la atención a las niñas y niños de esta edad. En todo caso, la elaboración y seguimiento de la propuesta pedagógica a la que hace referencia el apartado 2 del artículo 14, estarán bajo la responsabilidad de un profesional con el título de Maestro de educación infantil el título de Grado equivalente.

2. El segundo ciclo de educación infantil será impartido por profesores con el título de Maestro y la especialidad en educación infantil o el título de Grado equivalente y podrán ser apoyados, en su labor docente, por maestros de otras especialidades cuando las enseñanzas impartidas lo requieran".

2) El Decreto 330/2009, de 4 de junio, por el que se establece el currículo de la educación infantil en la Comunidad Autónoma de Galicia señala en su exposición de motivos que al establecer el currículo de educación infantil se pretende garantizarle una educación común al conjunto de la población y asegurar una educación no discriminatoria que considere las posibilidades de desarrollo del alumnado, sean las que fuesen sus condiciones personales y sociales -capacidad, sexo, raza, lengua, origen sociocultural, creencias e ideología-, mediante el ejercicio de actuaciones positivas ante la diversidad del alumnado. El artículo 2 declara que la educación infantil es una etapa educativa con identidad propia.

Por lo tanto, el principio esencial es asegurar la máxima calidad en la cobertura del derecho fundamental y educación. Para garantizar la calidad de la enseñanza, la etapa de educación infantil debe contar con profesorado especialista y es necesario mantener la organización en etapas previstas en la Ley Orgánica, ya que se trata de un período claramente diferenciado, aunque en coordinación con el de la educación básica y que tiene principios generales, objetivos pedagógicos, contenidos, criterios de evaluación y métodos de trabajo específicos (arts. 12, 13 y 14 de la L.O.E.), que no es posible desarrollar adecuadamente cuando en la misma aula hay dos alumnos de tres años, tres de cuatro años, dos de cinco, tres de seis y dos de siete años. La legislación de la educación infantil en Galicia (<http://www.edu.xunta.es/web/node/944>) quedaría como una mera declaración de intenciones pero no se habría realizado un adecuado

cumplimiento, ni siquiera en los elementos prescriptivos del currículo, de producirse la supresión de la etapa y el agrupamiento de su alumnado en una aula mixta con los alumnos de 1º y 2º de primaria.

Por lo tanto, los alumnos de tres, cuatro y cinco años deben contar con una propuesta pedagógica diferenciada y un profesor especialista en Educación Infantil, o por lo menos, un especialista en Educación Primaria. El informe señala que la supresión de la unidad de educación infantil en el curso académico 2012/2013 permite que el centro continúe con profesorado especialista (3 docentes), lo que no sucedería si la reducción se produjera respecto de una de las dos unidades de educación primaria, ya que un aspecto que se consideró esencial fue que la incorporación de los 7 niños/as de infantil al aula de primaria, permitió mantener al profesorado especialista, con el consiguiente beneficio para todo el colectivo.

Este criterio no se ajusta a la normativa vigente sobre el profesorado especialista en las etapas de infantil y primaria.

3) En efecto, es necesario aplicar en este supuesto el Real Decreto 1594/2011, de 4 de noviembre, por el que se establecen las especialidades docentes del Cuerpo de Maestros que desempeñen sus funciones en las etapas de Educación Infantil y de Educación Primaria reguladas en la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación. En esta norma básica se establecen las especialidades docentes del Cuerpo de Maestros, se determina el procedimiento para adquirirlas y se precisa cuáles son las áreas que pueden ser impartidas.

El artículo 3 regula con carácter general la asignación de materias a cada especialidad:

"1. El profesorado del Cuerpo de Maestros con la especialidad de «Educación Infantil» impartirá todas las áreas del currículo de Educación Infantil. En el segundo ciclo de Educación Infantil podrán ser apoyados, en su labor docente, por maestras y maestros de otras especialidades cuando las enseñanzas impartidas lo requieran en las condiciones que determinen las administraciones educativas".

3. El profesorado del Cuerpo de Maestros con las especialidades de las diferentes Lenguas Extranjeras, Educación Física y Música, impartirá las áreas de su especialidad y podrá impartir las áreas propias de la especialidad de «Educación Primaria».

6. Los puestos de trabajo en unidades que agrupen alumnado de Educación Infantil juntamente con el alumnado de Educación primaria, serán ocupados indistintamente por personal funcionario del Cuerpo de Maestros con la especialidad de «Educación Primaria» o de «Educación Infantil».

De la norma citada resulta que los alumnos de educación infantil, al margen de su número, tienen que tener asignado un profesor especialista en "Educación Infantil". En el caso de tratarse de agrupamientos mixtos de alumnado de Educación Infantil juntamente con alumnado de Educación primaria, deberán tener asignado un profesor especialista en "Educación Primaria". No se ajusta a la normativa vigente que las áreas del currículo de infantil sean impartidas por profesores con las especialidades de Lengua inglesa, Educación Física y Música que pueden, por el contrario, impartir las áreas propias de la especialidad de «Educación Primaria».

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacerle llegar a esa Consellería la siguiente **recomendación**:

Que se adopten las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento de la legislación básica y de la comunidad autónoma en la etapa de educación infantil, manteniendo su carácter diferenciado y su identidad propia en el conjunto de la ordenación de las enseñanzas (Decreto 330/2009, de 4 de junio, por el que se establece el currículo de la educación infantil en la Comunidad Autónoma de Galicia y la Orden de 25 de junio de 2009 por la que se regula la implantación, el desarrollo y la evaluación del segundo ciclo de la educación infantil en la Comunidad Autónoma). En particular, que se procure dotar a los centros de los medios necesarios para que el profesorado especialista pueda cumplir las previsiones legales en la concreción del currículo de la etapa dando cumplimiento a lo dispuesto en el Real Decreto 1594/2011, de 4 de noviembre, por el que se establecen la especialidades docentes del Cuerpo de Maestros que desempeñen sus funciones en las etapas de Educación Infantil y de Educación Primaria reguladas en la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.

Respuesta de la Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria: No aceptadas.

16. Recomendación de fecha 27 de noviembre de 2012, dirigida a la Universidad de Santiago de Compostela para que se expida un título universitario (Expediente: Q/2405/12).

En esta institución, mediante escrito de queja, compareció solicitando nuestra intervención P. C. R. G., con domicilio en Ames (A Coruña).

En su escrito, esencialmente, nos comunicaba que presentaba su queja por su desacuerdo con la resolución desestimatoria de su solicitud de expedición del título universitario

oficial de Graduado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos, en el año 2012, por no acreditar el nivel B1 de lengua extranjera.

La fundamentación del desacuerdo del interesado es, en esencia, que el documento *"Liñas Xerais para a implantación dos estudos de grao y posgrao"* aprobado por el pleno del Consejo Gallego de Universidades en su reunión de 5 de noviembre de 2007, en su primer párrafo dice textualmente: "Las siguientes líneas se establecen para las titulaciones de Grado, exceptuadas, en lo que corresponda, aquellas que tengan directivas comunitarias propias y, según lo previsto en el artículo 12.9 del RD 1393/2007, las que habiliten para el ejercicio de actividades profesionales reguladas en España".

Considerando que la queja reunía los requisitos formales recogidos en el artículo 18 de la Ley del Valedor do Pobo, se admitió a trámite y se promovió la investigación sumaria e informal para el esclarecimiento de los supuestos en que se basaba, dando cuenta de eso a usted a los efectos previstos en el artículo 22.1 de la citada Ley del Valedor do Pobo.

Con fecha 21 de noviembre se recibió el informe de ese rectorado en el que, en síntesis, se alega que el Claustro de la USC y el Consejo de Gobierno aprobaron las Líneas generales de la USC para la elaboración de las nuevas titulaciones oficiales reguladas por el RD 1393/2007 y que en su artículo IV.3 señala que los estudiantes de todas las titulaciones de Grado deberán acreditar obligatoriamente, para la obtención del título, el conocimiento de una lengua extranjera al nivel que determine el Consejo de Gobierno. Por su parte, el Consejo de Gobierno, en sucesivos acuerdos (4 de julio de 2008, 22 de diciembre de 2011, etc.), y actualmente en la Resolución Rectoral de 1 de febrero de 2012, fijó la necesidad de acreditar el nivel de competencia B1 de una lengua extranjera para poder obtener el título de grado en la USC.

La otra argumentación utilizada es que el título de Graduado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos no es una "profesión regulada". Este título carece de directrices propias, y el hecho de que exista un colegio profesional no determina que sea una profesión regulada, ya que existen colegios profesionales que no se corresponden con profesiones reguladas (Colegio de Periodistas, Colegio de Ingenieros Químicos...). El informe finaliza afirmando que el Ministerio de Educación es el único competente para determinar que títulos se corresponden con profesiones reguladas y establecer directrices propias. En la actualidad el título de Graduado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos no está calificado como "profesión regulada".

A la vista del contenido del informe, esta institución tiene que hacer las siguientes consideraciones.

1º.- Respeto a la inclusión de requisitos no previstos en las respectivas memorias de verificación de los títulos, no es correcto que en un documento de líneas generales para la

elaboración de nuevas titulaciones se recojan requisitos no contemplados en el plan de estudios ni en la memoria de verificación del título, como sucede en este caso.

Aun más, se trata de regular una adaptación. La memoria para la verificación del título de Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos de la USC, en su apartado 10.3. señala:

"Adaptación de las titulaciones de diplomado en relaciones laborales, graduado social diplomado y diplomado en graduado social al Grado en Relaciones laborales y Recursos humanos.

El Curso Puente o de adaptación para la obtención del título de Graduado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos por los diplomados en Relaciones Laborales, exigirá la superación de las siguientes materias obligatorias del título de Grado:

-Derecho Administrativo II: procedimiento y recursos administrativos (6 ECTS).

-Comportamiento organizacional (6 ECTS).

- Derecho de la Seguridad Social II (6 ECTS).

-Selección, evaluación y desarrollo de personal (6 ECTS).

-Planificación y valoración de plantillas (6 ECTS)

-Trabajo fin de grado (10 ECTS).

-Podrán reconocerse hasta 12 créditos por experiencia profesional. El Curso Puente o de adaptación para los diplomados en Graduado Social o para los graduados sociales diplomados, exigirá la superación de las siguientes materias obligatorias del título de Grado:

-Derecho Administrativo II: procedimiento y recursos administrativos (6 ECTS).

- Comportamiento organizacional (6 ECTS).

-Selección, evaluación y desarrollo de personal (6 ECTS).

- Planificación y valoración de plantillas (6 ECTS).

- *Derecho Societario (6 ECTS).*
- *Derecho Tributario (6 ECTS).*
- *Hacienda pública: régimen fiscal de la empresa (6 ECTS).*
- *Dirección y gestión de recursos humanos (6 ECTS).*
- *Prácticas de Derecho del Trabajo (6 ECTS).*
- *Trabajo fin de grado (6 ECTS).*

Podrán reconocerse hasta 15 créditos por experiencia profesional.

En este apartado no se hace referencia a ningún requisito adicional, como sería la acreditación de un nivel B1 de lengua extranjera.

2º.- A pesar de lo anterior, se podría argumentar la vigencia general de los criterios por los que deberán regirse las propuestas de las nuevas titulaciones recogidos en las Líneas generales de la USC para la elaboración de las nuevas titulaciones oficiales reguladas por el RD 1393/2007. En este sentido, el verdadero punto de la exclusión del requisito de la acreditación del nivel B1 de lengua extranjera es la consideración de la titulación de Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos cómo habilitante para el ejercicio de una profesión regulada ya que en su introducción, el propio documento declara que "Las siguientes líneas se establecen para las titulaciones de Grado, exceptuadas, en lo que corresponda, aquellas que tengan directivas comunitarias propias y, según lo previsto en el artículo 12.9 del RD 1393/2007, las que habiliten para el ejercicio de actividades profesionales reguladas en España.

Las titulaciones que conforman la oferta docente actual de Diplomaturas, Ingenierías y Licenciaturas de la USC podrán transformarse a los nuevos títulos de Grado de acuerdo a las condiciones previstas en las Líneas Generales para la implantación de los Estudios de Grado-y Postgrado en el SUG, del Consejo Gallego de Universidades (en adelante, Líneas Generales del CGU). En cuanto a titulaciones "ex novo" que se puedan implantar en el futuro, estas deberán igualmente atenerse a las condiciones establecidas en ese documento".

Es en este punto en el que se produce un error en la argumentación del informe de la USC. En efecto, la existencia de profesiones reguladas significa que se limita su acceso y ejercicio a quien puedan demostrar que está en posesión de determinadas calificaciones o de determinados requisitos. Por otro lado, son profesiones tituladas aquellas cuyo

ejercicio exige la previa posesión de un título académico o profesional. Cuando, además, para su ejercicio se exige la incorporación a un Colegio Profesional, las profesiones se convierten en profesiones colegiadas.

La memoria para la verificación del título de Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos de la USC manifiesta literalmente:

"2.2. En el caso de que el título habilite para el acceso al ejercicio de una actividad profesional regulada en España, se debe justificar la adecuación de la propuesta a las normas reguladoras del ejercicio profesional vinculado al título, haciendo referencia expresa a dichas normas.

El Real Decreto 1665/1991, de 25 de octubre, por el que se regula el sistema general de reconocimiento de los títulos de enseñanza superior de los estados miembros de la CEE que exigen una duración mínima de 3 años de duración, define la profesión regulada como la actividad o conjunto de actividades profesionales para cuyo acceso, ejercicio o alguna de sus modalidades de ejercicio se exija directa o indirectamente un título y constituyan una profesión en Estado miembro. En su anexo 1 se relacionan las profesiones reguladas en España incluyendo entre ellas la de Graduado Social. Es pues, una profesión que reúne la doble condición de profesión titulada y colegiada, con un ámbito profesional propio determinado por la conjunción de las normas que regulan el título y las que imponen la colegiación obligatoria. Las funciones o ámbito competencial de estos profesionales, aparecen actualmente delimitadas por el RD 1415/2006 (BOE de 16 de diciembre) por el que se aprueba el de los Colegios Oficiales de Graduados Sociales (deroga la Orden de 28 de agosto de 1970, sí bien, deja en vigor el artículo 1 de la misma).

A los Graduados Sociales, en su condición de técnicos en materias sociales y laborales, les corresponden las funciones de estudio, asesoramiento, representación y gestión, sin necesidad de apoderamiento especial, en los casos permitidos por la Ley de Procedimiento Administrativo, en todos cuantos asuntos laborales y sociales les fueran encomendados por o ante el Estado, Entidades Paraestatales, Corporaciones Locales, la Seguridad Social, los Sindicatos, Entidades, Empresa y Particulares."

Es decir, el acceso al ejercicio de la profesión de Graduado Social se obtiene mediante acreditación de la posesión del título oficial de diplomado en Relaciones Laborales o títulos anteriores homologados de Graduado Social. Junto a eso, la regulación normativa de sus competencias profesionales (profesión regulada) y la colegiación obligatoria definen este perfil profesional.

En la página web de la Facultad de Relaciones Laborales de la USC figura el Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos (S) - G3021V01 - 2012/2013.

"Los objetivos generales del título de Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos, pretenden que, tras la superación de un programa de formación multidisciplinar, el graduado, como experto que será en el ámbito del trabajo y de sus relaciones, entendidas estas en sentido amplio (regulación legal de las relaciones trabajador-empresario; organización del trabajo; dirección y gestión de personas y grupos en las organizaciones...), adquiera las competencias necesarias para:

Ejercer de modo adecuado la profesión de Graduado Social.

Intervenir en el diseño y puesta en práctica de la estrategia y las políticas de recursos humanos, así como en materia de organización del trabajo en todo tipo de organizaciones.

Asesorar, prestar apoyo y emitir dictámenes en el ámbito sociolaboral.

Hay dos razones fundamentales que justifican el Título de Grado en Relaciones Laborales. Estas son, sin ninguna duda, la evolución de los estudios de Relaciones Laborales y la profesión de Graduado Social".

Haciendo una relación cronológica de las disposiciones aplicables, es necesario mencionar:

- El Real Decreto 1429/1990, de 26 de octubre, por el que se establece el título universitario oficial de Diplomado en Relaciones Laborales y las directrices generales propias de los planes de estudios conducentes a la obtención de aquel. En su artículo único se establece el título universitario de Diplomado en Relaciones Laborales, que tendrá carácter oficial y validez en todo el territorio nacional, así como las correspondientes directrices generales propias de los planes de estudios que deben cursarse para su obtención y homologación y que se contienen en el anexo.

- El Real Decreto 1665/1991, de 25 de octubre, por el que se regula el sistema general de reconocimiento de los títulos de enseñanza superior, denomina profesiones reguladas aquellas actividades o conjunto de actividades profesionales para cuyo acceso, ejercicio o alguna de sus modalidades de ejercicio se exija directa o indirectamente un título y constituyan una profesión en un Estado miembro de la Unión Europea. En el sector jurídico, contable y económico se recoge la profesión de graduado escolar.

-La Resolución de 13 de noviembre de 2009, de la Secretaría General de Universidades por la que se publica el Acuerdo del Consejo de Ministros de 30 de octubre de 2009, por el que se establece el carácter oficial de determinados títulos de Grado y su inscripción en el Registro de Universidades, Centros y Títulos dispone: *"De conformidad con lo establecido en el apartado 3 del artículo 3 del Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre,*

por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, se declara el carácter oficial de los títulos de Grado que se relacionan en el anexo al presente acuerdo”.

Estos títulos tendrán carácter oficial y validez en todo el territorio nacional, tendrán efectos académicos plenos y habilitarán, en su caso, para la realización de actividades de carácter profesional reguladas, de acuerdo con la normativa que en cada caso resulte de aplicación.

Publicación del plan de estudios: *“Tal como prevé el artículo 35.4 de la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en la redacción dada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, los rectores de las respectivas universidades deberán ordenar la publicación de los planes de estudios conducentes a la obtención de los títulos incluidos en el referido anexo, en el “Boletín Oficial del Estado” y en el diario oficial de la Comunidad Autónoma que corresponda”.* Ente estos títulos figura el Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos por la Universidad de Santiago de Compostela.

El Real Decreto 1837/2008, de 8 de noviembre, por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español la Directiva 2005/36/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de septiembre de 2005, y la Directiva 2006/100/CE, del Consejo de 20 de noviembre de 2006, relativas al reconocimiento de las cualificaciones profesionales, así como a determinados aspectos del ejercicio de la profesión de abogado. Este real decreto tiene por objeto establecer las normas para permitir el acceso y ejercicio de una profesión regulada en España, mediante el reconocimiento de las cualificaciones profesionales adquiridas en otro u otros Estados miembros de la Unión Europea. Su artículo 4 señala. Profesión regulada:

“1. A los exclusivos efectos de la aplicación del sistema de reconocimiento de cualificaciones regulado en este real decreto, se entenderá por “profesión regulada” la actividad o conjunto de actividades profesionales para cuyo acceso, ejercicio o modalidad de ejercicio se exija, de manera directa o indirecta, estar en posesión de determinadas cualificaciones profesionales, en virtud de disposiciones legales, reglamentarias o administrativas.

A estos efectos, las profesiones y las actividades que entran dentro del ámbito de aplicación del sistema de reconocimiento de cualificaciones según la definición anterior son las que se relacionan en el anexo VIII sin que de dicha inclusión puedan derivarse otros efectos fuera de ese ámbito”.

El anexo VIII recoge la *“Relación alfabética de profesiones y actividades a efectos de la aplicación del sistema de reconocimiento de cualificaciones regulado en este real decreto agrupadas de acuerdo con el nivel de formación exigido en España para acceder a cada*

profesión o actividad, en relación con los niveles descritos en el artículo 19". Entre las profesiones reguladas, a lo largo de todo el anexo se menciona las de Diplomado en Trabajo Social, Graduado Social, Graduado Social Diplomado o Diplomado en Relaciones Laborales.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacerle llegar a ese Rectorado la siguiente **recomendación**:

Que la Universidad de Santiago de Compostela expida el título de Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos al interesado tras la superación del denominado "curso puente" que permite a los diplomados la adaptación para la obtención del título de Graduado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos superando los créditos no cursados para obtener el grado, no entendiéndose aplicable la exigencia de acreditación del dominio de una lengua extranjera equivalente al nivel B1 del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas ya que se trata de una profesión regulada, expresamente excluida de esta exigencia, que no figura tampoco en la memoria del título.

Respuesta de la Universidad de Santiago de Compostela: No aceptada.

17. Recomendación de fecha 3 de diciembre de 2012, dirigida a la Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria para que se extremen las medidas de vigilancia ante conductas inadecuadas en un centro escolar (Expediente: Q/1665/12).

En esta institución, mediante escrito de queja, compareció solicitando nuestra intervención A. F. F., con domicilio en O Barco de Valdeorras (Ourense).

En su escrito nos indicaba que presentaba su queja contra la jefa territorial de Ourense, la Inspección educativa de Ourense y el Colegio Divina Pastora de O Barco de Valdeorras, ya que según denunciaba, existió una situación de acoso a su hijo en el centro educativo que consideraban que no fue tratada adecuadamente, lo que originó un grave deterioro en la relación y en el buen trato que debe existir entre padres y profesores. Por otra parte, se quejaban de la falta de respuesta de la Jefa territorial a sus reclamaciones y la pasividad ante sus inquietudes por todo lo que estaba sucediendo.

El informe de esa Consellería fue recibido en esta institución con fecha 20 de septiembre, con origen en el servicio provincial de Inspección educativa de la Jefatura territorial de Ourense. Posteriormente se mantuvieron conversaciones telefónicas con la madre del menor, al que cambiaron de centro en este curso, siendo en la actualidad alumno del IES Lauro Olmo.

A la vista del contenido del informe, es necesario hacer las siguientes consideraciones. Las situaciones como las descritas en el escrito de queja son siempre extremadamente problemáticas. Se produce en estos casos una honda contradicción entre la percepción del problema por parte del alumno o alumna afectado o su familia y por parte del centro educativo o algunos de sus profesores. Para esta institución, la intervención en este tipo de conflictos no es fácil ya que se encuentra con informaciones discrepantes sobre la naturaleza de un problema que en la mayor parte de las veces no deja constancia documental sino que se produce en contextos, puede decirse, informales: conversaciones, comentarios en la clase, gestos, actitudes... . El propio informe viene a confirmar esta circunstancia cuando dice “que los comentarios a los que se hace alusión hay que inscribirlos en el clima de cordialidad y confianza que preside la relación de los docentes y los escolares”. No es sencillo comprender el alcance de esta justificación en el ámbito concreto de esta queja. Ninguna de las frases reproducidas en el escrito de queja (y que no se niegan en el informe) tiene acomodo en la relación que debe existir entre docentes y escolares. La cordialidad y la confianza no son las que deben presidir la relación, sino el respeto mutuo. Es necesario recordar que el refuerzo de la autoridad del profesor en la actual normativa subraya que los miembros de la comunidad educativa no se encuentran en el mismo plano, por lo que la confianza, que debe existir, se modula por la autoridad y el respeto. Así se deriva claramente en el artículo 11 de la Ley gallega 4/2011, de 30 de junio, de convivencia y participación de la comunidad educativa.

El informe refleja con precisión la percepción de la familia sobre el problema, cuando señala que desde abril, como consecuencia de la radicalización del conflicto entre la familia y el colegio, venían observando la reiteración de un comportamiento inadecuado de dos profesores y de algunos otros con respecto a su hijo. Según sus palabras, se trataba de actuaciones que intentaban, de manera consciente o inconsciente, la burla o humillación del escolar, que padecía la situación sintiéndose, cada día que pasaba, más fuera de lugar. Por otro lado, constataban también algunas variaciones en las calificaciones y la demanda de determinadas tareas ya entregadas, que no entendían. La familia trasladó a la inspección educativa el motivo de su descontento y de sus inquietudes, pero la respuesta de la Administración educativa no parece la adecuada. El criterio de esta institución es que, cuando se comunica una situación de sufrimiento de un alumno derivada del entorno escolar, el interés necesitado de protección es el de los menores por lo que la percepción que ellos tienen del problema es la que debe ser tomada en cuenta para enfocar el conflicto. Estas situaciones se producen además con más frecuencia en los períodos de la adolescencia, caracterizados por una mayor fragilidad e inestabilidad emocional, por lo que las señales que envían los menores deben ser particularmente atendidas. En muchos casos, ellos mismos no encuentran los recursos para superar estas situaciones y son sus padres los que toman la iniciativa para intentar protegerlos. Los casos extremos de sufrimiento son los que llegamos a conocer en prensa por desenlaces dramáticos, pero continuamente hay alumnos que enfrentan con angustia determinadas experiencias escolares. Un claro indicador de que un centro educativo o un determinado profesor ha sido una fuente de ansiedad para un menor es la inmediata

mejoría del rendimiento académico o del estado de ánimo del alumno cuando cambia de centro, como se ha producido de forma evidente en este caso.

Esta institución insiste en que la inspección educativa tiene un especial compromiso de profundizar en estos problemas. En todo el informe no se aprecia ni una sola vez el reconocimiento de que, siquiera fuera en parte, el alumno o su familia pudiera haber tenido motivos de queja por las situaciones acontecidas en el centro. Según manifiesta el inspector, la actuación de los profesores fue siempre correcta y adecuada, la relación con el alumno fue siempre de normalidad, y el trato fue de respeto y consideración. Para esta conclusión, se basa exclusivamente en el testimonio de los profesores afectados. Por otra parte, frente a la situación descrita por los padres, la directora se limita a manifestar que las acusaciones no se corresponden con la realidad, sin más justificación. La diferencia entre la apreciación que el centro y los padres hacen sobre lo sucedido el curso pasado, debería ser minuciosamente esclarecida en la labor inspectora, no dando por buena una mera negación de los hechos.

Otro elemento que debe ser corregido es la falta de respuesta escrita ante las quejas de los padres. En concreto, el informe finaliza afirmando que con fecha 14 de junio de 2012, los padres del alumno remiten nuevo escrito a la Jefa del Departamento Territorial de Ourense, rechazando la resolución adoptada, haciendo alusión a nuevos incidentes acontecidos con su hijo y reiterando sus quejas contra los profesores aludidos y la directora del centro, M. M. F. F. . Puestos en contacto con la directora del centro, esta manifiesta que las nuevas acusaciones formuladas por los padres del alumno no se corresponden con la realidad. Sin embargo, nada se les respondió a los padres ni se les informó de las actuaciones practicadas desde la Jefatura territorial para intentar resolver su reclamación o aclarar los motivos de sus denuncias.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacerle llegar a esa Consellería la siguiente **recomendación**:

Que por parte de la Inspección educativa se extremen las medidas de supervisión para que en el Colegio Divina Pastora de O Barco de Valdeorras no se produzcan situaciones como las denunciadas en esta queja, contrarias a los principios informadores de la normativa en materia de convivencia y participación en los centros escolares, de manera que se propicie un ambiente educativo que haga posible el pleno cumplimiento de los fines de la educación.

Respuesta de la Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria: Aceptada parcialmente.

18. Recomendación de fecha 3 de diciembre de 2012, dirigida a la Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria para que se supervise el ejercicio de la función directiva en un centro escolar garantizando el derecho de participación de los padres (Expediente: Q/887/12).

En esta institución, mediante escrito de queja, compareció solicitando nuestra intervención S. F. G., en calidad de presidenta de la Asociación de Padres y Madres del CEIP Paradai (APA Paradai) de Lugo. En la actualidad, la presidencia de la ANPA la ostenta P. S. V. que se subroga en esa calidad en el expediente.

En su escrito, esencialmente, se ponen de manifiesto una serie de actitudes de la dirección del CEIP Paradai que parecen incompatibles con los principios de buena administración y participación de la comunidad educativa en la organización, gobierno, funcionamiento y evaluación de los centros educativos. En particular, denunciaba la asociación la negativa del director a proporcionar cierta documentación a la que tiene derecho, como el Reglamento de Régimen Interior, el Proyecto Educativo del Centro y la Programación General Anual.

Recientemente fue recibido el informe, firmado por el Secretario General Técnico de la Consellería, en el que, en síntesis, comunica que la citada documentación fue ya entregada, tras una gran insistencia; se reconoce la situación denunciada en el escrito de queja y finaliza señalando que se han celebrado entrevistas entre el director del centro y determinados órganos de la Jefatura territorial para orientarlo a cumplir con sus obligaciones, a reconducir actitudes negativas y para que modere comportamientos que inciden en un clima escolar deteriorado, así como reuniones con el inspector para insistir en lo mismo y procurar el entendimiento, la participación, la tolerancia y conseguir un ambiente de convivencia positivo.

Sin embargo, la actual presidenta de la ANPA manifestó a esta institución que la actitud del director sigue siendo la misma, apoyado por un sector del claustro y del Consejo Escolar que actúan movidos por el temor a consecuencias negativas, en opinión de la representación de la ANPA. De hecho, lo último que ha ocurrido es la negativa del director a que se repartiera en el centro información elaborada por la ANPA sobre actividades extraescolares. En general, sigue manteniendo una actitud de obstrucción a las tareas propias del ANPA y no facilita un clima de cooperación con las familias.

La Ley Orgánica de Educación concibe la participación como un valor básico para la formación del alumnado y, por eso, las Administraciones educativas garantizarán la participación de la comunidad educativa en la organización, el gobierno, el funcionamiento y la evaluación de los centros educativos, tal como establece el título V. Se presta particular atención a la autonomía de los centros docentes, tanto en lo pedagógico, a través de la elaboración de sus proyectos educativos, como en lo que respecta a la gestión económica de los recursos y a la elaboración de sus normas de

organización y funcionamiento. La Ley otorga mayor protagonismo a los órganos colegiados de control y gobierno de los centros, que son el Consejo Escolar, el Claustro de Profesores y los órganos de coordinación docente, y aborda las competencias de la dirección de los centros públicos, el procedimiento de selección de los directores y el reconocimiento de la función directiva. Es necesario subrayar que la Ley Orgánica de Educación impone al director el deber de favorecer la convivencia en el centro, y garantizar la mediación en la resolución de conflictos, sin que de ninguna forma pueda ser el órgano que los origine. Tiene asimismo el deber legal de impulsar la colaboración con las familias, legalmente representadas por la asociación de madres y padres de alumnos, y fomentar un clima escolar que favorezca el estudio y el desarrollo de cuantas actuaciones promuevan una formación integral en conocimientos y valores de los alumnos (art. 132 de la Ley 2/2006, de 3 de mayo, de Educación).

A la vista de estos principios básicos hay que entender que se están produciendo en el CEIP Paradaí situaciones incompatibles con ellos de las que la jefatura territorial y la Inspección educativa son conocedoras. Esta institución es consciente de que ya se han producido actuaciones de la Administración educativa para corregir ciertas disfunciones en el ejercicio del cargo por parte del director, pero tales actuaciones correctoras se han mostrado cómo insuficientes. La última situación inadecuada se produjo con motivo de las elecciones al Consejo escolar del centro, proceso al que el director le dio publicidad en un tablón situado en un lugar al que los padres no acostumbran acceder y negándose a toda colaboración con la ANPA. De hecho, una gran parte de los padres y madres del centro fueron desconocedores de la celebración de este proceso electoral, a pesar de que tiene una enorme importancia para garantizar el derecho constitucional a la participación en la programación general de la enseñanza.

En la abundante recomendación remitida por la ANPA hay muchas cuestiones problemáticas de las que la Jefatura territorial es ya conocedora, pero llama la atención un hecho cuyas circunstancias no aparecen aclaradas en ningún escrito oficial: la denuncia de que, en una ocasión, una madre encontró a dos alumnos de rodillas mirando a la pared en el despacho del director, hecho que debería ser esclarecido.

Del informe remitido por la Jefatura territorial (por cierto, con mucho retraso, ya que se solicitó por primera vez el 21 de mayo y no fue recibido hasta el 11 de octubre) se deriva el reconocimiento de los hechos denunciados ante la Administración educativa. Habla literalmente de que las órdenes de la Jefatura territorial sólo fueron acatadas por el director tras mucha insistencia y tras serle solicitada repetidamente la entrega del antiguo Proyecto Educativo del centro y de la Legislación de Régimen Interno, documentos a los que la ANPA tiene legítimo derecho de acceso. Habla de contactos y reuniones con propósitos persuasivos para actos que, de generalmente, se producen en un contexto de colaboración entre el centro y la asociación de padres y madres; y finaliza afirmando que *"esta inspección es sabedora de distintas llamadas al director del CEIP Paradaí a los despachos respectivos de la anterior jefa de inspección y del jefe del*

departamento territorial para orientarlo a cumplir con sus obligaciones, a reconducir actitudes negativas y para que moderara comportamientos que inciden en un clima escolar deteriorado. Igualmente, reuniones con el inspector para insistir en lo mismo y procurar el entendimiento, la participación, la tolerancia y conseguir un ambiente de convivencia positivo". Es decir, se reconoce que con la conducta del director se están produciendo actitudes negativas y hechos que inciden en un clima escolar deteriorado. Esta situación es de todo punto inaceptable, y aun más grave por proceder del máximo representante de la Administración educativa en el centro y al mismo tiempo, representante del centro hacia el exterior.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacerle llegar a esa Consellería la siguiente **recomendación**:

Que la Inspección educativa refuerce su supervisión como garantía de la calidad en la gestión del centro, vigilando de manera estricta el ejercicio concreto de la función directiva en el CEIP Paradai y, en su caso, de detectarse la persistencia en el incumplimiento grave de las funciones inherentes al cargo de director y respeto de sus deberes y responsabilidades con la comunidad educativa, se adopten las medidas oportunas, incluidas, de ser el caso, las de carácter disciplinario. En particular, que se garantice el derecho de participación de los representantes de los padres y madres del alumnado en el desarrollo de la actividad del centro en el ámbito establecido por la ley.

Respuesta de la Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria: Aceptada.

19. Recomendación de fecha 13 de diciembre de 2012, dirigida a la Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria para que garantice la posibilidad de formalizar la matrícula en las Escuelas Oficiales de Idiomas (EEOOI) cuando no es accesible la vía telemática (Expediente: Q/2298/12).

Como usted sabe, en esta institución, mediante escrito de queja, compareció solicitando nuestra intervención M. A. L., con domicilio en Sarria (Lugo).

En su escrito, esencialmente, nos comunicaba que presentaba su queja por la imposibilidad de hacer su matrícula en la Escuela Oficial de Idiomas de Lugo. Por la prensa local, concretamente a través del periódico *El Progreso*, tuvo conocimiento de que en Sarria, donde reside, se iban impartir clases del idioma inglés en uno de los institutos de esta villa. Acude al citado instituto y le comunican que ellos no tienen nada que ver con el tema, que debe dirigirse a la Escuela Oficial de Idiomas de Lugo y que hay una página web en la cual tiene información. De todas formas, las plazas fueron cubiertas con gran rapidez y no hay posibilidad de hacer la matrícula. Después, por el mismo medio de comunicación, por el periódico *El Progreso* lee la noticia de que la E.O.I. de Lugo decidió

hacer una ampliación de noventa y tantas plazas a ciento veinte. En esta ocasión se desplaza la citada escuela en Lugo (30 Km.) desde Sarria. En conserjería le dan un papel con la dirección de la página web de la citada escuela, y le informan que debe ser a través de este medio por el que tiene que hacer todo tipo de gestiones, pero que no saben si aún fue decidida dicha ampliación de plazas. El interesado se dirigió a la biblioteca nodal de Lugo en la Avenida de Ramón Ferreiro e intentó múltiples veces acceder a la información, sin lograr nada positivo. Desde allí envió un e-mail a la citada escuela, quejándose de que no tenían una ventanilla donde poder depositar un impreso solicitando una matrícula y le contestan que no entienden de lo que se queja. El interesado expresaba su desacuerdo con el hecho de que la administración considere que todos los ciudadanos están capacitados para hacer este tipo de gestiones sólo por internet, y que ya no queden ventanillas físicas en las que poder presentar una solicitud de plaza.

Considerando que esta queja reunía los requisitos formales recogidos en el artículo 18 de la Ley del Valedor do Pobo, se admitió a trámite y se promovió una investigación sumaria e informal para el esclarecimiento de los supuestos en que se basaba, dando cuenta de eso a usted a los efectos previstos en el artículo 22.1 de la citada Ley del Valedor do Pobo.

En concreto, solicitamos de esa Consellería que, de acuerdo con lo previsto en el artículo 22.1 de la Ley del Valedor do Pobo, nos facilite información sobre el problema que motivó la queja. Finalmente fue recibido en esta institución el informe, firmado por el Subdirector General de Aprendizaje Permanente y Enseñanzas de Régimen General. En síntesis, señala que la Circular 3/2012, de la Dirección General de Educación, Formación Profesional e Innovación Educativa, por la que se dictan instrucciones para la admisión y matrícula en las escuelas oficiales de idiomas de Galicia para el curso 2012/2013, de 14 de junio de 2012, estableció en su punto 2.2 que todas las preinscripciones deberán formalizarse a través del acceso <https://www.eoidigital.com/preinsxunta>, y de acuerdo con las instrucciones detalladas del proceso que figuran en el anexo III de dicha circular. Las escuelas oficiales de idiomas dieron publicidad a estas instrucciones tanto en sus páginas web como en los tableros de anuncios de los centros.

En el caso de la sección de Sarria, autorizada en la Orden de 29 de junio de 2012 por la que se hace pública la oferta educativa de las escuelas oficiales de idiomas de la Comunidad Autónoma de Galicia a partir del curso escolar 2012-2013 (DOG del 1 de agosto de 2012), se estableció un plazo extraordinario de preinscripción entre el 1 y el 15 de septiembre de 2012, que seguía el mismo procedimiento establecido en la Circular 3/2012.

En atención a aquellas personas que desearan hacer la preinscripción y no hubieran tenido acceso a Internet, las escuelas oficiales de idiomas habilitaron equipos informáticos (ordenadores e impresoras) dedicados en exclusiva a la realización de la preinscripción y matrícula, con la ayuda del personal del centro cuando fuera necesario.

Dado que la sección de Sarria es un centro de nueva implantación, en las fechas de preinscripción y matrícula aun no estaba nombrada la persona responsable de la jefatura de estudios de la sección. Por ese motivo, la preinscripción y matrícula estuvo centralizada desde la sede central, la escuela oficial de idiomas de Lugo.

La institución del Valedor do Pobo comparte íntegramente el criterio expuesto en una resolución del Defensor del Pueblo de 19 de enero de 2010 en el sentido de que es cierto que el artículo 45 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común, estableció que las administraciones públicas impulsarán el empleo y aplicación de las técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos para el desarrollo de su actividad y el ejercicio de sus competencias, constituyendo la implantación de este tipo de sistemas de matrícula (también en las Escuelas Oficiales de Idiomas) o la presentación de solicitudes de beca por medios telemáticos una actuación acorde con el espíritu de este precepto.

Sin embargo, el carácter de exclusividad que se viene confiriendo a este sistema para cumplimentar este tipo de trámites contrasta, por ejemplo, con la amplitud de fórmulas que la misma ley citada propicia para que los ciudadanos puedan presentar las solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidas a las administraciones públicas (artículo 38) y con las facilidades que disponen para la intervención de los ciudadanos en los procedimientos administrativos (artículo 85).

En otro orden de cosas, la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, contempla la relación con las administraciones públicas por medios electrónicos como un derecho de los ciudadanos y una obligación correlativa para tales administraciones, pero no como una obligación para aquellos, y la finalidad que la mencionada ley persigue no es sólo simplificar los procedimientos administrativos, que es un fin reiteradamente invocado por los órganos a los que se solicitó informe en relación con este problema, sino, entre otros, facilitar el acceso de los ciudadanos a la información y al procedimiento administrativo, con especial atención a la eliminación de las barreras que limiten el citado acceso, así como crear las condiciones de confianza en el uso de los medios electrónicos. Esta misma argumentación es extensible a las aplicaciones informáticas de automatrícula y demás trámites académicos por vía telemática.

La propia ley prevé también el acceso de los ciudadanos a los servicios electrónicos proporcionándoles asistencia y orientación sobre su utilización, así como servicios de atención telefónica que faciliten el citado acceso (artículo 8), y manifiesta expresamente el derecho de los ciudadanos a elegir en todo momento la manera de comunicarse con las administraciones públicas, sea o no por medios electrónicos (artículo 27). La citada Ley 11/2007, de 22 de junio, que pone al ciudadano y sus derechos en la base de todo, fue parcialmente desarrollada por el Real decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, norma que pretende establecer un marco lo más flexible posible en la implantación de los nuevos

medios, cuidando los niveles de protección de derechos e intereses previstos tanto en la Ley 11/2007, de 22 de junio, como en la legislación administrativa general.

Por otra parte, considera la institución del *Defensor del Pueblo* y lo comparte plenamente esta institución que, a la luz de lo previsto en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, cabría considerar aceptable la exigencia de cumplimentar este tipo de gestiones académicas (preinscripciones, matrículas, becas..) solamente a través de aplicaciones informáticas, únicamente quedan en todo caso garantizados los principios generales recogidos en su artículo 4, y en especial el principio de accesibilidad a los servicios por medios electrónicos, a través de sistemas que garanticen la accesibilidad universal y el diseño para todos los soportes, canales y contornos con objeto de que todos los ciudadanos puedan ejercer sus derechos en igualdad de condiciones; así como el de legalidad en cuanto al mantenimiento de la integridad de las garantías jurídicas de los ciudadanos ante las administraciones públicas establecidas en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común.

Teniendo en cuenta que lo anterior requiere un previo y paulatino desarrollo generalizado de los medios técnicos necesarios, y sobre todo, la puesta a disposición de los ciudadanos de puntos de acceso a través de los cuales puedan cumplimentar el concreto trámite procedimental sin limitaciones, debería entre tanto contemplarse la formalización de estos trámites de gestión académica por vía telemática solo como una opción no excluyente de otros sistemas de presentación, y eso con el fin de evitar que las ventajas que se pretendieron con este sistema supongan una desventaja para los intereses de los aspirantes a participar en este tipo de procesos. Un ejemplo muy claro de estos mecanismos alternativos se recoge en la propia Circular 3/2012 con motivo de la realización del trámite de pago de las tasas académicas, bien *on line* o en impresos de liquidación en papel para presentar en la entidad bancaria.

Este es precisamente el caso que se produjo en el presente expediente de queja, ya que el mecanismo de acceso para el usuario no estaba adecuadamente puesto a disposición en la sección de Sarria, ni recibió la adecuada información y asistencia por lo que no pudo realizar su matrícula con el correspondiente perjuicio. Esta situación debe ser especialmente atendida en el caso de las escuelas oficiales de idiomas, en las que tanto la preinscripción como la matrícula tienen que ser formalizadas obligatoriamente *on line*, como dispone la Circular 3/2012, de la Dirección General de Educación, Formación Profesional e Innovación Educativa. Por tanto, no pudieron ser observadas en este caso dos de las previsiones de la citada Circular. La primera es que en las secciones de las escuelas oficiales de idiomas, la matrícula se realizará en las secretarías de las propias secciones excepto aquellas situadas en zonas próximas a las sedes de las que dependen (punto 4.5 de la Circular 3/2012). Por ser la sección de Sarria un centro de nueva implantación, en las fechas de preinscripción y matrícula aun no estaba nombrada la persona responsable de la jefatura de estudios de la sección. Por lo tanto, la

preinscripción y matrícula estuvo centralizada desde la sede central, la Escuela Oficial de Idiomas de Lugo, lo que pudo generar problemas de gestión e información a los usuarios, como en el caso del recurrente en queja.

En segundo término, el informe reconoce que no se pudo facilitar el proceso de preinscripción ni matrícula *on line* (punto 8.5 de la Circular 3/2012) por no estar cubierta la plaza del personal responsable de la jefatura de estudios de la sección. En este caso, debería haberse previsto otra vía de formalización de los trámites *on line*, como por ejemplo, habilitando provisionalmente un espacio y una persona encargada en el IES Gregorio Fernández, de Sarria, en cuyas aulas se imparten las clases de idiomas de la sección.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacerle llegar a esa Consellería la siguiente **recomendación**:

Que cuando no se pueda garantizar la puesta a disposición de los ciudadanos de puntos de acceso a través de los cuales puedan cumplimentar los concretos trámites de preinscripción y matrícula on line sin limitaciones, debería mientras tanto contemplarse la formalización de estos trámites de gestión académica, como por ejemplo, señalando plazos extraordinarios, con la debida publicidad, hasta que se resuelvan las deficiencias o arbitrando vías alternativas que garanticen la igualdad en el acceso.

Respuesta de la Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria: Aceptada.

20. Recomendación de fecha 14 de diciembre de 2012, dirigida a la Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria para que se corrijan determinadas situaciones académicas y actitudes de un profesor de secundaria (Expediente: Q/1874/12).

Como usted sabe, en esta institución, mediante escrito de queja, compareció solicitando nuestra intervención F. C. A. F., con domicilio en Vigo (Pontevedra). En síntesis, se quejaba el interesado por las actuaciones individuales de algunos docentes del Instituto Santa Irene de Vigo con su hija menor, S.Z.A.G. y por la presunta responsabilidad de la Jefatura del Departamento de Matemáticas en la programación y en el control de las actuaciones, procedimientos y criterios de evaluación de la materia.

Considerando que esta queja reunía los requisitos formales recogidos en el artículo 18 de la Ley del Valedor do Pobo, se admitió a trámite y se promovió una investigación sumaria e informal para el esclarecimiento de los supuestos en que se basaba, dando cuenta de eso a usted a los efectos previstos en el artículo 22.1 de la citada Ley del Valedor do Pobo.

En concreto, solicitamos de esa consellería que, de acuerdo con lo previsto en el artículo 22.1 de la Ley del Valedor do Pobo, nos facilitara información sobre el problema que motivó la queja. Finalmente fue recibido en esta institución el informe, firmado por el inspector del centro. Al informe se adjunta un escrito del departamento de orientación del instituto y copia de los informes emitidos en el procedimiento de reclamación contra la calificación obtenida en la asignatura de matemáticas y de las citaciones en la sede de la Inspección del profesor de matemáticas y del Jefe de departamento.

Con carácter previo, es necesario destacar que la queja no fue presentada como consecuencia de las calificaciones en la materia de matemáticas, cuestión que tiene sus propios cauces de reclamación, sino por la actitud de algunos profesores respecto de su hija, tanto en lo relativo al trato recibido por la alumna como a los aspectos académicos. La información adjuntada por el inspector del centro debe ser analizada en dos vertientes:

1º.- En lo relativo al cumplimiento de las funciones docentes por parte del profesor de matemáticas, R. C., y del Jefe del departamento, J. C. R..

El informe del inspector del centro manifiesta que, tras diversas entrevistas en el centro, ambos profesores fueron citados en la sede de la Inspección en el edificio administrativo de Vigo. En estas reuniones, el Jefe del departamento fue apercibido verbalmente por las carencias de la programación y el profesor C. por la escasa atención prestada a la alumna en cuestión, quedando la inspección comprometida a hacer un puntual seguimiento durante el presente curso. Sin embargo, ambas deficiencias en el cumplimiento de las obligaciones docentes están en el origen de las dificultades que encontró la alumna para superar la materia de matemáticas el pasado curso escolar. Del conjunto de la información que se adjunta al expediente de queja consta claramente que la actitud del profesor no ayudó a garantizar la función formativa que ha de tener la evaluación ni a lograr una mayor eficacia del proceso de aprendizaje de la alumna; tampoco su actitud respecto a los padres de la alumna contribuyó a mantener una comunicación fluida con estos en lo relativo a las valoraciones sobre el aprovechamiento académico y la evolución de su proceso de aprendizaje. La alumna no tuvo el apoyo necesario, ni se reforzaron los aspectos más débiles en la búsqueda de los objetivos de la programación, ni consta ninguna actividad por parte del profesor de matemáticas para mejorar el nivel de comprensión de la materia por parte de la alumna. Más bien, con sus gestos hacia la alumna y con ciertas actitudes y expresiones, sólo generó mayor inseguridad y falta de estima.

Es necesario destacar que estamos hablando de los deberes propios de un docente, no de perfiles personales ni de apreciaciones subjetivas. Del conjunto de la documentación adjuntada, incluso de una carta remitida por el profesor al jefe de estudios, se refleja esa escasa atención que se le prestó a la alumna, hecho que el inspector reconoce. Como por ejemplo, cuando le hace la consulta sobre el tipo de matemáticas que debería escoger en

4º de la ESO, la respuesta es inconcreta y evasiva, diciéndole que ella sabrá lo que quiere hacer y los motivos de sus malos resultados en matemáticas. Al final de la página 3 de su carta, tras reconocer que S. le pidió en muchas ocasiones que la orientara sobre cómo preparar la asignatura, muestra una gran indiferencia al destacar que se lo pidiera al finalizar las clases, cuando tenía otra clase después o un examen, sugiriéndole que se lo pidiera en un recreo. Lo lógico hubiera sido fijar un tiempo de tutoría de matemáticas, o más sesiones si fueran necesarias, para aclarar con la alumna todas las dudas. Es un deber del profesor orientar a los alumnos en su formación y en la utilización de técnicas de aprendizaje y estudio; informar a los alumnos al principio de curso de los objetivos generales, los contenidos mínimos exigibles y los criterios y procedimientos de evaluación de su asignatura respectiva y permitir a los alumnos revisar los ejercicios o pruebas escritas para que puedan conocer sus deficiencias y errores, dándoles las orientaciones oportunas. Estas pautas de trabajo académico no fueron observadas por el profesor de matemáticas con esta alumna.

En lo relativo al trato dispensado por el profesor C., del conjunto de la documentación se desprende una actitud muy poco colaboradora con esta alumna. Pero no podemos dejar al margen todo lo relativo al uso de una expresión xenófoba y a su supuesta intencionalidad. El mero hecho de que la alumna percibiera por parte del profesor una actitud de rechazo o desprecio debería haber sido corregida por el profesor C. esforzándose aun más con ella. Consta que no respondía las dudas que le planteaba y sí las de otros compañeros. El hecho de que incumpliera una concreta indicación del director del centro (que derivaba de un compromiso del director con los padres de la alumna) de no estar presente en el examen de septiembre, y que incluso que se hubiera sentado al lado de la alumna durante toda la prueba, hablando con otra profesora, no parece tampoco una actitud positiva, respetuosa y colaboradora y su alcance debería ser valorado por la inspección, por cuanto supone el público desacato de una instrucción cursada en el legítimo ejercicio de la función directiva.

En cuanto al Jefe del departamento, es responsable de las consecuencias de las carencias de la programación en la superación de la asignatura por parte de la alumna. Así se refleja y se reconoce también en el informe del inspector.

Las consecuencias de estos incumplimientos de deberes docentes esenciales deberían concretarse en otras diligencias, a nuestro criterio, más allá de un simple apercibimiento verbal.

2º.- En lo relativo a los procedimientos:

a) En primer término, se incumplió de forma muy clara lo dispuesto en los apartados octavo y noveno de la Orden de 28 de agosto de 1995 por la que se regula el procedimiento para garantizar el derecho de los alumnos de E.S.O. y Bachillerato a que su rendimiento escolar sea evaluado conforme a criterios objetivos.

- Se incumplieron los plazos legales. La solicitud de revisión presentada por los padres de S. se registró en el centro con fecha de 28 de junio (nº registro entrada 292). El mismo día, el departamento ya había emitido informe confirmando la calificación.

- El inspector del centro no remite el informe del departamento de matemáticas, que en cambio nos adjuntó el recurrente en queja junto con su escrito. Este informe del departamento se limita a aseverar que los objetivos, contenidos y criterios de evaluación están de acuerdo con los recogidos en la programación didáctica; que los procedimientos e instrumentos de evaluación aplicados son los idóneos a la programación didáctica; que los criterios de calificación y evaluación son los establecidos en la programación didáctica para la superación de la materia. Es decir, se limita a reproducir los criterios del punto octavo de la Orden de 28 de agosto de 1995, pero no se hace el preceptivo análisis razonado. Según el punto noveno de la citada Orden, el departamento elaborará los correspondientes informes que recojan la descripción de los hechos y actuaciones previas, el análisis señalado en el punto anterior y la decisión adoptada. En ningún momento el departamento se refiere o examina las alegaciones contenidas en el escrito remitido por los padres de S. al director y el jefe de estudios del IES Santa Irene el día anterior, 27 de junio, con nº de registro 291.

En cuanto a la reunión del departamento de matemáticas, como consecuencia de la reclamación formulada por la alumna sobre su calificación final, es irregular al no convocarse a todos los miembros del departamento sin causa debidamente justificada. No es fácil explicar cómo es posible que se celebre en el instituto una reunión del departamento de matemáticas sin que sea convocado el director, que es miembro de pleno derecho del mismo, y presentándole después la resolución de la reclamación formulada por la alumna, que había sido resuelta por los demás miembros, para que la firmase. El propio director firma un escrito con fecha del 28 de junio en el que expresa su desacuerdo con tal proceder y considera que se ha producido una irregularidad injustificable que le impide participar en una resolución al privarle de los elementos de juicio acerca de la reclamación presentada. Esta circunstancia podría ser un elemento invalidante de naturaleza formal. Tampoco en esta institución existe constancia de que se hubiera observado lo previsto en el punto noveno, que es un requisito esencial para motivar la resolución y podría afectar a la validez de todo el procedimiento.

En segundo término, llama la atención la documentación remitida en la tramitación del proceso de reclamación ante la Jefatura territorial, regulado en los apartados decimotercero y decimocuarto de la Orden de 28 de agosto de 1995. No se incorporan los informes elaborados en el centro, ni los instrumentos de evaluación que hubieran justificado las informaciones acerca del proceso de evaluación de la alumna, ni se solicitó informe al director, a pesar de ser claramente procedente por tratarse de un especialista en la materia de matemáticas. Sin embargo, el dictamen del profesor especialista de matemáticas F. S. C., en su informe sobre la calificación tendría que haber examinado el informe del profesor de la materia, del departamento didáctico y de la dirección del IES

Santa Irene. No consta que se acompañaran tales informes, con los defectos de fondo y forma ya comentados. En cuanto al escrito del director, ya aludimos a su contenido.

A criterio de esta institución, a la vista de la normativa aplicable, este procedimiento de reclamación en junio fue indebidamente instruido por los siguientes motivos:

- La reclamación en segunda instancia de la calificación de junio fue presentada y registrada en el instituto con fecha del 2 de julio. El día 9, apenas cuatro días lectivos después, (a pesar de que las fechas están enmendadas en el impreso, con tachaduras) y como la misma ya había sido resuelta en la Jefatura territorial, lo que no es fácilmente comprensible cuando la norma, en el apartado decimocuarto, establece quince días a partir de la recepción del expediente para adoptar la resolución pertinente, que será motivada en todo caso.

Por tanto, no existe una resolución que contenga una motivación detallada sino un impreso-tipo en el que se marcan determinadas opciones pero sin que se refleje el análisis del expediente ni de las alegaciones, ni se recojan las deliberaciones razonadas conforme a los criterios señalados en la normativa, por lo que hace falta concluir que el procedimiento no fue debidamente observado.

Por último, el parámetro de control de la adecuación de los objetivos, contenidos y criterios de evaluación es la programación didáctica del departamento respectivo. El informe manifiesta que el Jefe del departamento fue apercibido verbalmente por las carencias de la programación. Es dudoso que pueda hacerse un control adecuado de esta adecuación cuando lo primero que falla es la programación didáctica misma.

Una última consideración sobre el informe de la orientadora, del que es necesario destacar que lleva fecha posterior a la presentación del escrito de queja. Además de que no se trata, en sentido técnico, de un informe sino de un escrito de otro tipo, no se puede compartir el argumento de que es enteramente contrario a la versión de los padres pues coinciden en aspectos sustanciales aunque la orientadora señale como datos relevantes que la alumna se siente presionada por su familia y que no quiere irse del instituto. En cambio, no es fácil comprender los motivos por los que la orientadora no consideró pertinente informar a los padres de la disposición de S., de su estado de ánimo y de sus dificultades confesadas para enfrentar las tareas académicas. Hay que compartir el malestar de los padres cuando manifiestan su desacuerdo por no ser informados de la entrevista celebrada el 25 de mayo entre S. y la orientadora por propia iniciativa de la alumna, bien directamente o por medio de la tutora; por la inconcreción de las estrategias propuestas y de los apoyos ofrecidos a la alumna y por la falta de comunicación con la tutora y con los padres.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacerle llegar a ese órgano la siguiente **recomendación**:

Que sea declarado nulo el procedimiento de revisión de calificaciones de la alumna realizado en el mes de junio, tanto el resuelto en el centro como en la Jefatura territorial, por haber incurrido en defectos invalidantes de fondo y forma que impiden el objetivo de garantizar el derecho de la alumna a que su rendimiento escolar sea evaluado conforme a criterios objetivos.

Que se investigue la actitud del profesor de matemáticas durante el pasado curso con la alumna, si la orientó en su formación y en la utilización de técnicas de aprendizaje y estudio y en qué momentos; si se fijaron o no planes concretos de recuperación, apoyo o refuerzo; si tuvo o no un trato respetuoso con ella o hizo comentarios despectivos, incluso por testimonios de compañeros de la clase; y los motivos concretos por los que desatendió la indicación del director de no estar presente en el examen de septiembre a consecuencia de la inseguridad que producía en la menor.

Respuesta de la Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria: No aceptada.

V. CONSIDERACIONES FINALES

Como ya anticipamos en la introducción, la educación universitaria y no universitaria ha sido un sector que ha sufrido numerosos ajustes derivados de la política de restricción del gasto y estabilidad presupuestaria. En ciertas decisiones organizativas creemos que se ha restringido en exceso el servicio público educativo. En otros aspectos, en cambio, el esfuerzo de gestión para optimizar los recursos y mantener las prestaciones ha sido muy grande. Así se percibe en servicios complementarios como el transporte escolar, habitualmente problemático por su complejidad y en el que apenas se han registrado quejas o han sido muy puntuales; las infraestructuras educativas, en las que se ha procurado mantener el esfuerzo inversor y se sigue trabajando para solucionar los problemas (el caso del CPI Vicente Otero Valcárcel, en Carral, y el demandado instituto de la localidad) o los gastos de funcionamiento de los centros, que se han mantenido.

Conviene que los poderes públicos tengan muy presente que las restricciones presupuestarias deben afectar a la educación como última alternativa. No podemos olvidar que la Constitución reconoce expresamente el derecho a la financiación pública y a la gratuidad de la educación básica obligatoria. De ahí que se haya sostenido que no cabe alegar restricciones presupuestarias o falta de medios para atender este deber constitucional que, en palabras de Martínez López-Muñiz (*La educación escolar, servicio esencial: implicaciones jurídico-públicas*, CDJ, Madrid, 2008, p. 41), debe gozar de la

correspondiente prioridad generalizada. Como hemos visto en este informe, es dudoso que en algunos casos los poderes públicos hayan establecido adecuadamente esta prioridad.

En cuanto a la problemática específica de la educación universitaria, esta se halla pendiente de un nuevo marco legislativo en el que tendrá que abordarse la definición del modelo. En marzo de 2012, el Consejo Gallego de Universidades dio el visto bueno al anteproyecto de ley del sistema Universitario de Galicia en el que se apuntan algunas cuestiones problemáticas, sobre todo en lo relativo a la ordenación y coordinación, o al papel de los Consejos sociales. Se prevé crear un consorcio interuniversitario que sustituirá a todos aquellos dispersos (Bugalicia, Ciug, Normalización, Xestión de procesos, entre otros). Además, la Xunta podrá participar en dicho consorcio, que tendrá personalidad jurídica propia. Se siguen estableciendo criterios cuantitativos para asegurar la pervivencia de los títulos en vez de racionalizar el mapa de titulaciones y procurar la especialización de los campus. En definitiva, la enseñanza universitaria continuará previsiblemente en un marco de inestabilidad y reformulación.

AREA DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO

I. INTRODUCCIÓN

La normativa estatal y autonómica que regula la prestación de servicios en cada uno de los sectores que integran esta área han configurado y condicionado la tramitación y resolución de los expedientes de queja adscritos a su ámbito material.

1. En industria

La transposición de las directivas comunitarias a cada Estado miembro de la U.E. dentro del plazo establecido fue un mandato reforzado por el Tratado de Lisboa y su cumplimiento constituye uno de los objetivos prioritarios establecidos por el Consejo Europeo, especialmente de aquellas directivas que afectan al mercado interior y que vamos a relacionar seguidamente:

- La Directiva 2009/72/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 13 de julio de 2009.
- La Directiva 2009/73/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 13 de julio de 2009.
- La Directiva 2009/28/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de abril de 2009.

Para paliar este retraso normativo, el gobierno de la nación hizo efectiva la citada transposición a través del Real Decreto Ley 31/2012, de 30 de marzo, que afecta a los mercados interiores de electricidad, gas, fuentes renovables de energía y a las comunicaciones electrónicas.

A esta norma estatal primaria hay que sumar la ley autonómica 13/2011, de 16 de diciembre, reguladora de la política industrial de Galicia.

2. En comercio

Su marco jurídico viene configurado por la transposición de la Directiva 2006/123/CE del Parlamento y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006 que se hizo efectiva a través de la Ley Estatal 17/2009, de 23 de noviembre, sobre libre acceso a las actividades de servicios. Ya dentro de la normativa autonómica hay que citar la Ley 13/2010, de 17 de diciembre, del comercio interior de Galicia, la Ley 14/2011 de 16 de diciembre, por la que se modifica la Ley de cooperativas de Galicia, y el Decreto 118/2012, de 20 de abril, que regula el registro gallego de comercio.

También hay que citar, por la incidencia que tiene en el sector de consumo, el texto refundido de la ley general para la defensa de los consumidores y usuarios, aprobado por

el real Decreto Ley 1/2007, de 16 de noviembre, y la ley autonómica 2/2012, de 28 de marzo, gallega de protección general de personas consumidoras y usuarias.

Las normas citadas han contribuido a la creación de un marco jurídico homogéneo para la tramitación de las múltiples reclamaciones formuladas por el consumidor. Marco este, en constante revisión por la aprobación de directivas comunitarias en protección del consumidor que deberán recogerse en un futuro proyecto de ley de servicios de atención al cliente.

3. En turismo

La regulación jurídica de este sector ha sido actualizada por la ley autonómica 7/2011 de 27 de octubre, de turismo de Galicia, para adaptarla a la realidad social del sector y a la Directiva Comunitaria 2006/123/CE.

II. DATOS CUANTITATIVOS

Si comparamos el número de quejas tramitadas en el año 2011 (129 en total) con las registradas en el ejercicio 2012 (89) observamos una diferencia real de 40 quejas. Su disminución se ha producido fundamentalmente en el sector eléctrico al haber disminuido las reclamaciones contra el sistema de facturación mensual.

En términos numéricos, la actividad desarrollada para la tramitación de las quejas presentadas en el año 2012, se refleja con el siguiente detalle:

Iniciadas	89	
Admitidas	51	57 %
No admitidas	38	43 %
Remitidas al Defensor del Pueblo	0	0

La situación de las quejas admitidas a trámite es la siguiente:

Concluidas	44	86 %
En trámite	7	14 %

III. ACTIVIDAD DE SUPERVISIÓN

1. Industria

La aplicación de la normativa vigente ha incidido principalmente en dos sectores:

A. El de suministro de energía eléctrica y el de las comunicaciones electrónicas

El suministro de energía eléctrica se ha configurado inicialmente a partir de las leyes estatales 54/1997, de 27 de noviembre y 17/2007 de 4 de julio. Se ha desarrollado a través de los Reales decretos 1955/2000, de 1 de diciembre; 485/2009 de 3 de abril; 1011/2009, de 19 de junio; 249/2010, de 5 de marzo y 1202/2010 de 24 de septiembre. Y el proceso ha culminado con la aprobación del Real Decreto Ley 13/2012, de 30 de marzo, que ha modificado 19 artículos de la ley reguladora del sector eléctrico 54/1997, de 27 de noviembre, ya citada.

Un hito importante en este proceso de liberación del sector eléctrico fue el 1 de julio del 2009, fecha en que la actividad de suministro a tarifa dejó de formar parte de la actividad de distribución, y el suministro pasó a ser ejercido, en su totalidad, por las comercializadoras en régimen de libre competencia. En esta línea se inserta la resolución de 26 de junio de 2009 de la Dirección General de Política Energética y Minas, por la que se estableció el coste de producción de la energía eléctrica y las tarifas del último recurso aplicables a partir del segundo semestre del 2009, constituidas por un término de potencia y un término de energía, que fueron actualizados en varias ocasiones a lo largo del año 2012. A ello hay que sumar el incremento, con carácter retroactivo, desde octubre del 2011, del 6% como consecuencia del cumplimiento de varias sentencias del Tribunal Supremo que anularon las dos últimas congelaciones del recibo eléctrico, una de octubre de 2011 (en vísperas de las elecciones generales) y otra el primero de enero de 2012, con el gobierno recién llegado al poder.

Con este marco jurídico estatal y autonómico la prestación del servicio de suministro de energía eléctrica ha evolucionado de forma significativa. En principio se catalogó como un servicio público condicionado por una fuerte intervención administrativa. A partir de las leyes ya citadas 54/1997 y 17/2007 se ha configurado como un servicio esencial y, en la actualidad, por la adaptación de las directivas comunitarias, debemos definirlo con una nota más: es un servicio de prestación universal.

Esta permanente evolución del sector se refleja en la variedad de reclamaciones atendidas con causas diversas. Ello nos obliga a fijar unos criterios de clasificación:

a) Instalación del tendido eléctrico, enganche y mantenimiento

Los nueve expedientes tramitados e incluidos en este apartado tienen como denominador común que las reclamaciones se concentran en las empresas distribuidoras. A ellas se solicita un cambio en el trazado del tendido eléctrico de baja o una elevación de su altura para no perjudicar la propiedad sobre la que vuela y se declara por la disconformidad con los presupuestos de enganche, los daños ocasionados en tareas de limpieza y mantenimiento de las líneas y la expropiación y ocupación de terrenos para subestaciones eléctricas.

b) Continuidad y calidad del suministro de energía eléctrica

Incluimos en este epígrafe ocho expedientes y sus causas concurrentes son reiterativas:

Cortes de suministro, interrupciones, caídas de tensión, diferencias entre las empresas comercializadoras y distribuidoras ante la reducción de la potencia contratada.

Estas incidencias han motivado a la administración autonómica a recordar, en algunos supuestos, a las empresas distribuidoras el necesario cumplimiento del artículo 105.4 del Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, en el que se establece la obligación de reparar las deficiencias en el plazo máximo de seis meses.

c) Cambio de tarifa eléctrica y facturación mensual

La disposición adicional séptima del Real Decreto 1578/2008, de 26 de septiembre, establece que la facturación de las tarifas de suministro de energía eléctrica social y domésticas (hasta 10 kw de potencia contratada) a partir del 1º de noviembre de 2008 se efectuará por la empresa distribuidora mensualmente llevándose a cabo con base en la lectura bimestral de los equipos de medida instalados al efecto.

La aplicación de esta norma ha generado múltiples denuncias de asociaciones de consumidores y usuarios sobre la estimación mensual del consumo de la energía eléctrica, realizada por las empresas distribuidoras en las facturaciones a sus clientes domésticos y su regularización al mes siguiente, cuando se efectúa la lectura real del contador.

Ante esta situación, la Administración se ha visto obligada a redactar informes puntuales respecto a los criterios aplicados por las diferentes empresas comercializadoras en las distintas comunidades autónomas tratando de corregir alguna de las irregularidades detectadas. En este sentido destacamos el informe final de la Comisión Nacional de Energía de 9 de julio de 2009, cuyas conclusiones se trasladan a las correspondientes Comunidades Autónomas. Por su incidencia en la nuestra, destacamos la conclusión

quinta referida a las empresas Unión Fenosa e Iberdrola, estimando que ellas, desde el primer momento o bien posteriormente con la consiguiente regularización, han aplicado de forma correcta los criterios aprobados por la referenciada Comisión Nacional.

Con los antecedentes expuestos, no resulta sorprendente la reiterada disconformidad del usuario del servicio contra la liquidación mensual del consumo eléctrico y contra las facturas remitidas. Aunque el número de ellas ha disminuido (30 en el año 2010 y 14 en el año 2011), en este ejercicio anotamos la tramitación de 12 quejas, destacando por su singularidad y larga tramitación las dos iniciadas en el año 2011 y finalizadas en el 2012.

La primera queja número 1083/11, plantea la disconformidad del interesado con el reparto competencial establecido por la Instrucción de la Consellería de Economía e Industria número 1/2011, de 8 de abril, entre la Dirección General de Industria Energía y Minas y el Instituto Gallego de Consumo. Esta Instrucción determinó el procedimiento para la atención de las reclamaciones correspondientes, en especial las que afectan a facturaciones erróneas de consumo eléctrico y a los cortes de suministro por impago.

Ante la situación creada, el titular de la referida queja manifestó su disconformidad con la decisión de que su reclamación fuera tramitada y resuelta por el Servicio Provincial del Instituto Gallego de Consumo de Pontevedra. A su juicio debería mantenerse esa atribución en el *órgano competente en materia de energía de la Comunidad Autónoma* de conformidad con lo establecido en el artículo 98 del Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, precepto que reúne la condición de básico en virtud de lo establecido en la disposición final primera punto 1 de la citada norma estatal.

El cambio de atribución operado por la referida instrucción autonómica origina un cambio en la situación jurídica del interesado, ya que la decisión adoptada por el Instituto Gallego de Consumo se sometería, previo consentimiento de las partes, a arbitraje, sistema extrajudicial de resolución de conflictos entre consumidores y empresas comercializadoras y distribuidoras que, en el supuesto de no existir acuerdo, le abocaría al ejercicio de acciones en el orden jurisdiccional civil. Por contraposición, de mantenerse la atribución en los órganos competentes en materia de energía, el procedimiento aplicable sería el establecido por la Ley de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento común de las administraciones públicas.

La disconformidad expuesta por el interesado no ha sido atendida por la administración autonómica. Ha efectuado un reparto de competencias en la resolución de las reclamaciones entre las Jefaturas Territoriales y los Servicios de Consumo de cada provincia con el siguiente desglose:

- Al Instituto Gallego de Consumo y a sus servicios provinciales, se atribuyen las cuestiones derivadas de altas o bajas de contratos; mala atención en las dependencias de

las empresas eléctricas; cuestiones de facturación y/o cortes de suministro por impago, daños y perjuicios; y cuestiones referentes al incumplimiento de las condiciones pactadas en los contratos y en la prestación del servicio.

- A las Jefaturas Territoriales provinciales se le atribuye la seguridad y condiciones técnicas de instalación en sus aspectos económicos e industriales; verificación de contadores y metrología; derechos de acometida; cortes de suministro por falta de seguridad en las instalaciones y las irregularidades y demoras en el suministro de energía eléctrica.

El mencionado expediente 1083/11 finalizó con una resolución de la presidencia del Instituto Gallego de Consumo de 13 de diciembre de 2012, imponiendo una sanción a las compañías eléctricas afectadas por una infracción grave en materia de protección de los consumidores.

El segundo expediente de queja, número 2281/11 fue iniciado a petición del interesado. Fundamenta su reclamación en facturaciones indebidas del coste del servicio y por errores denunciados en la lectura del contador de su vivienda.

El expediente citado se tramitó ante el Servicio Provincial de Consumo de Pontevedra en relación con la empresa distribuidora Gas Natural–Fenosa que, después de una exposición del histórico de las lecturas de facturación, informa que la modificación de las facturas corresponde realizarla a la empresa comercializadora Iberdrola Generación SAU, la cual, con fecha de 16 de febrero de 2012, procedió a emitir una nueva factura rectificativa tomando como referencia la nueva lectura facilitada por la empresa distribuidora Unión FENOSA. Ante la situación controvertida, el interesado suspendió los pagos liquidados hasta que las empresas revisasen su reclamación. La consecuencia inmediata fue el corte del suministro contra el cual el interesado, por estimarlo no procedente, reclamó su reposición. Actualmente la solución del conflicto ha sido derivada al Juzgado de 1ª Instancia nº 1 de Vigo, dando lugar al juicio verbal 882/12.

d) Energías renovables

En este epígrafe se recogen 8 reclamaciones en materia de energía eólica y fotovoltaica (expedientes 1884/12 y 2440/12), las relativas a normas de instalación de ascensores, al control y legalización de instalaciones de calefacción (expedientes 249, 503, 2614 y 2649/12) y por último las formuladas en materia de extracciones mineras (expedientes 172, 2024 y 2110/12) .

B. Comunicaciones telefónicas y electrónicas

También se han producido importantes modificaciones en este sector. Además de las normas estatales aprobadas con proyección en el ámbito competencial de las comunidades autónomas, como son el Real Decreto Ley 1/2009 de 23 de febrero, de medidas urgentes en materia de telecomunicaciones y el Real Decreto 899/2009 de 29 de mayo (que aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas), resulta necesario aquí sumar las modificaciones introducidas con la aprobación del Real Decreto Ley 13/2012 de 30 de marzo que incorpora al ordenamiento jurídico español el nuevo marco regulador europeo en materia de comunicaciones electrónicas, marco compuesto por la directiva 2009/136/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2009 (derechos de los ciudadanos), y la Directiva 2009/140/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2009 (mejor regulación).

La transposición de estas directivas se efectúa mediante la modificación de la ley estatal 32/2003 de 3 de noviembre, general de comunicaciones así como con una modificación puntual de la ley 34/2002 de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y del comercio electrónico.

La reforma legislativa anotada ha reforzado los derechos de los usuarios de los servicios de comunicaciones electrónicas, regulando, entre otros, su derecho al cambio de operador con conservación del número anterior, en el plazo de un día laborable, y con mejora de la información a suministrar, así como el reconocimiento de una prestación especial para atender las necesidades de los usuarios con discapacidad reconocida.

Estamos, por tanto en presencia de una competencia fundamental del Estado, en cuanto titular del dominio público radio eléctrico y un desarrollo normativo en las comunidades autónomas. Por ello muchas de las quejas inadmitidas en este sector: de 28 presentadas, 19 fueron derivadas a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, división de atención al usuario, de conformidad con lo establecido en el artículo 27 del Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo.

Las 9 restantes admitidas a trámite fueron trasladadas para informe a la Consellería de Economía e Industria dado el ámbito material de la reclamación: irregularidades en la facturación, bajas en la prestación del servicio e instalación de antenas de comunicaciones en determinados ayuntamientos.

En algunos de estos expedientes la Institución del Valedor ha intentado conciliar el interés ciudadano con el defendido por la empresa, reenviando sus peticiones al Servicio Provincial de Consumo competente. Un ejemplo clarificador de este comportamiento lo

constituye el expediente de queja número 2382/12 pendiente de procedimiento de arbitraje con la empresa Vodafone.

Por último, debemos citar las dos reclamaciones formuladas contra el acuerdo del Consello de la Xunta de Galicia de 26 de julio de 2012 en relación con la convocatoria de licencias para la prestación de servicio de comunicación audiovisual radiofónica de titularidad privada (expedientes números Q/7268 y 2069/12). A juicio de los reclamantes, en la convocatoria del concurso no se ha tenido en cuenta la disposición transitoria decimocuarta de la ley 7/2010, de 31 de marzo, general de comunicación audiovisual, referida a servicios de comunicación comunitarios sin ánimo de lucro.

La respuesta de la Secretaría General del Medios de la Consellería de Presidencia se fundamenta en el artículo 32 del Decreto 102/2012, el cual determina que, para la convocatoria de un concurso específico para los servicios de comunicación audiovisual radiofónica comunitarios sin ánimo de lucro, resulta necesario el precedente desarrollo reglamentario que establezca las condiciones básicas de prestación de estos servicios, así como el procedimiento de las licencias solicitadas y ajustadas a la condiciones técnicas exigidas para su prestación.

2. Consumo

Como señalábamos anteriormente, el marco jurídico homogéneo constituido por la Ley Estatal 1/2007, de 16 de noviembre, y la Ley autonómica 2/2012, de 28 de marzo, ambas de protección general del consumidor y usuario, han facilitado la labor de los organismos autonómicos en la tramitación de las reclamaciones de este sector.

No obstante, aún existen supuestos necesitados de una aclaración. Un ejemplo resulta ilustrativo. La reparación de los daños ocasionados al usuario, por un defecto en la calidad de la energía suministrada, puede solicitarse a la empresa distribuidora bien por la vía de un incumplimiento del contrato de suministro energético (sometido a lo dispuesto en los artículos 59 y siguientes de la ley 54/1997, de regulación del sector eléctrico) o bien estimarlo como un producto defectuoso lo cual permite utilizar el cauce previsto en la ley 22/1994, de 16 de julio, sobre responsabilidad civil por los daños causados por productos defectuosos, ley que ha sido derogada y su regulación integrada en el actual texto refundido de la ley general para la defensa de los consumidores.

En esta línea podemos citar otro supuesto. El procedimiento para la atención de reclamaciones por facturaciones erróneas, corte de suministro por impago de los recibos o por incumplimiento de las condiciones pactadas en los contratos de prestación de suministro energético. Inicialmente fueron tramitadas por las unidades de industria y actualmente son atendidas por los servicios de consumo integrados en el Instituto Gallego de Consumo. Por tanto, algunos expedientes iniciados en las jefaturas

territoriales de economía e industria se distribuyeron internamente en los Servicios Provinciales de Consumo, con la consiguiente desorientación del ciudadano lo cual ha motivado, entre otras, la tramitación de la queja 1083/11 resuelta en este ejercicio.

Efectuada esta doble consideración general, anotamos la tramitación, en este sector de consumo, de algunos expedientes de variado contenido en los que se pone de manifiesto la falta de protección y de garantías por instalaciones y reparaciones realizadas en algunos talleres mecánicos (expedientes 146, 818 y 853/12), el establecimiento de cláusulas abusivas por alguna empresa distribuidora que han incrementado la tarifa eléctrica por falta de domiciliación bancaria del pago (expediente 575/12); el reintegro de subvención al IGAPE por un autónomo emprendedor (expediente 705/12) o la imposición de un precio complementario en transporte aéreo (expediente 1978/12).

3. Comercio

El marco jurídico de este sector está configurado por la Ley estatal 1/2010, de 1 de marzo, de comercio minorista, y las leyes autonómicas 1/1996, de 5 de marzo, sobre regulación de las actividades feriales de Galicia y la nº 13/2010 de 17 de diciembre de comercio interior de Galicia.

Antes de relacionar los expedientes incluidos en este apartado, hay que formular una consideración de carácter general: existe una dificultad contrastada para deslindar algunas reclamaciones que afectan al consumo de aquellas otras que son propias del comercio y que se reflejan en el transcurso de su tramitación.

Con esta prevención, podemos relacionar nueve expedientes sobre materias diversas: el establecimiento comercial fijo solicitado para servicio público en una playa, disconformidad con la póliza de una compañía aseguradora; falta de medidas de prevención de riesgos en un aparcamiento público; la infracción de ordenanzas municipales respecto a la instalación y a las prestaciones derivadas de la venta ambulante y el incumplimiento en un establecimiento sito en un área comercial de una oferta comercial publicitada.

4. Turismo

Su regulación jurídica ha sido actualizada por la ley autonómica 7/2011, de 27 de octubre, de turismo de Galicia, con la finalidad de adaptarla a la realidad social del sector y a la Directiva Comunitaria 2006/123/CE.

En este período hemos registrado nueve expedientes, ocho se encuentran en trámite y tienen su origen en la declaración de caducidad de un puerto deportivo en el Ayuntamiento de Viveiro, gestionado por una empresa municipal, y el último expediente

contiene diversas reclamaciones y sugerencias sobre la nueva ordenación de los campings en Galicia.

5. Quejas inadmitidas

Como señalábamos al consignar los datos estadísticos, 38 iniciativas no fueron admitidas a trámite. De ellas:

- 19, en materia telefónica. En estos casos se indicó a los interesados la procedencia de presentar su reclamación ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones.

- Otras 17 inadmitidas. Se justificó el acuerdo en que no se había agotado la vía administrativa previa ante la administración competente y no existía, por tanto, una actuación de una administración pública de la comunidad autónoma, que fuera susceptible de ser sometida a la función de supervisión o mediación atribuida a esta Institución

Y por último 2 no se admitieron por carecer el Valedor do Pobo de competencia en el ámbito material denunciado.

IV. RESOLUCIONES DEL VALEDOR DO POBO

1.- Recomendación de 26 de enero de 2012 dirigida a la Consellería de Economía e Industria para que se proceda al desalojo de una instalación minera en un monte vecinal en mano común.(Q/1415/11)

En relación con el expediente de queja referenciado, que se encuentra en trámite en los servicios de esta institución, debo participarle que el titular de la reclamación formuló escrito de alegaciones respecto al informe de la Jefatura Territorial de la Consellería de Economía e Industria, de fecha 3 de agosto (registro de salida nº 102728), dentro del trámite de audiencia y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 84 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común.

Para su conocimiento, le adjunto una fotocopia del citado escrito en el que reitera la existencia, a su juicio, de un comportamiento irregular de la representante de la Administración minera en la diligencia judicial de lanzamiento de la entidad "Minas del Condado, S.L.", llevada a cabo por el Juzgado de Primera Instancia nº 3 de Ponteareas.

A la vista del expediente tramitado y de la documentación que se acompaña, se ponen de manifiesto:

- La contradicción existente sobre los hechos denunciados, que para la Administración minera se ajustan al procedimiento expropiatorio en trámite, y que para el representante de la comunidad de montes vecinales suponen un funcionamiento anormal del servicio administrativo interviniente y que deberían depurarse las responsabilidades originadas por la actuación de su gestor.

La resolución de este conflicto no es competencia de esta institución que carece de funciones dirimentes y disciplinarias. Ante la situación denunciada entendemos que la Administración autonómica debe dictar una resolución que ponga fin al procedimiento decidiendo sobre las cuestiones formuladas.

De acuerdo con lo motivado y en el ejercicio de las atribuciones conferidas por el artículo 32.1 de la Ley autonómica 6/84, de 5 de junio, formula la siguiente **recomendación**:

A la vista de la documentación obrante en el expediente de queja, de la reclamación motivada de su titular, del informe extenso y detallado de la Administración autonómica requerida y del escrito de alegaciones del denunciante en el trámite de audiencia, La Jefatura Territorial de la Consellería de Economía e Industria de Pontevedra debe dictar una resolución, expresa y motivada, en los términos previstos en el artículo 89 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común, y notificársela al presidente de la comunidad de montes vecinales de Setados (As Neves) con la oferta de los recursos procedentes en vía administrativa y contenciosa.

Respuesta de la Consellería de Economía e Industria: Aceptada por oficio de 9 de febrero de la Jefatura Territorial de la Consellería de Economía e Industria en Pontevedra.

V. CONSIDERACIONES FINALES

Como consecuencia de las actuaciones practicadas en esta área nos parece oportuno someter a consideración general cuatro reflexiones:

La primera alerta sobre la deficiente coordinación existente entre las empresas distribuidoras y comercializadoras de energía eléctrica. En muchos casos, la resolución de las reclamaciones formuladas por los usuarios ante la administración autonómica se demora porque la solicitud de información demandada a las empresas eléctricas tarda en remitirse.

La normativa vigente determina el plazo en el cual las empresas distribuidoras deben atender la petición de las comercializadoras, pero no existe una disposición precisa sobre el plazo que dispone una comercializadora para trasladar la solicitud del usuario a la compañía distribuidora. Este hecho se pone de manifiesto al contrastar el artículo 8.1 del

Real Decreto 1435/2002, de 27 de diciembre, regulador de las condiciones básicas de los contratos de adquisición de energía y de acceso a redes en baja tensión, con el artículo 5.1 del Real Decreto 1164/2001, de 26 de octubre referente al establecimiento de tarifas de acceso a las redes de transporte y distribución de energía eléctrica. Se puede salvar esta deficiencia, si, mutatis mutandis entendemos que la distribuidora tiene un plazo también de 20 días para atender las solicitudes de la comercializadora y realizar las actuaciones procedentes.

La segunda nos mueve a solicitar el cumplimiento de las competencias establecidas en materia de consumo y gestión de reclamaciones en el ámbito del suministro energético.

El consumidor y usuario de los servicios de tracto continuo tiene derecho a:

- Una información completa y comprensible del coste del servicio de consumo de energía eléctrica, recibiendo facturas homogéneas y detalladas de las distintas partidas incluidas en la misma.
- La prestación de un servicio de atención e información al consumidor para tener conocimiento de los supuestos de cortes o suspensión del servicio eléctrico, en el plazo máximo de 2 horas (artículo 32.4 de la Ley 2/2012, de 28 de marzo, gallega de protección general de las personas consumidoras e usuarias).
- La instalación y puesta en funcionamiento de oficinas físicas para la atención de las reclamaciones de los usuarios en materia eléctrica.
- La obtención y, por tanto obligación de la empresa eléctrica de responder a las reclamaciones de los consumidores en el plazo máximo de un mes (artículo 32.4 de la citada ley).
- La aplicación de un sistema de lectura del consumo real y su traslado veraz a los documentos de facturación en cumplimiento de lo dispuesto en el Real Decreto 1718/2012 de 28 de diciembre.

La tercera nos recuerda la obligación legal atribuida a la Institución de velar por que las administraciones públicas resuelvan expresamente y en tiempo y forma las peticiones y recursos que se le formulen (artículo 20 de la Ley autonómica 6/1984, de 5 de junio).

Con carácter general, podemos indicar que en la tramitación de las solicitudes y peticiones formuladas ante la Administración Autonómica se observan los plazos legales de conclusión de los expedientes administrativos y, ya en menor medida, los establecidos para la resolución de los recursos administrativos. No obstante y con una finalidad

aleccionadora debemos señalar aquellos supuestos en que se han incumplido de forma amplia y sin justificación suficiente los plazos legales:

- Expedientes de resolución (artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre de régimen jurídico y procedimiento administrativo común). En este apartado citamos los expedientes de queja 41/2012, iniciado ante la administración autonómica el 31 de diciembre de 2007 y finalizado el 26 de junio de 2012; el expediente 762/2012, iniciado ante la administración autonómica el 29 de septiembre de 2011 y finalizados los tramites de ocupación de terrenos para la instalación de un centro de transformación el 27 de noviembre de 2012; por último, el expediente de queja 2669/2012, iniciado con una solicitud de revisión de una factura de consumo eléctrico el 15 de abril de 2010 y finalizado el 22 de noviembre de 2012.
- Expedientes en vía de recurso:
 - A) De reposición: Expediente de queja nº 1083/2011. Fue iniciado el 8 de junio de 2011 y finalizó el 4 de enero de 2013.
 - B) De Alzada: Expediente de queja nº 2440/2012. El interesado inició expediente administrativo ante la administración autonómica el 5 de diciembre de 2011 y aún no ha sido finalizado.

La cuarta y última reflexión afecta al funcionamiento del comercio en venta ambulante. Las reclamaciones tramitadas, tanto en este ejercicio como en años anteriores, aconseja un seguimiento cercano de las autorizaciones municipales para garantizar el cumplimiento de los preceptos establecidos en el capítulo V de la Ley autonómica 13/2010, de 17 de diciembre del comercio interior de Galicia.

AREA DE AGRICULTURA, GANADERÍA Y PESCA

I. INTRODUCCIÓN

Estamos en presencia de tres sectores primarios fundamentales de la economía gallega. Ello nos mueve a deslindar el espacio agrícola, forestal y ganadero del marítimo.

El primero está condicionado en su desarrollo por distintos factores entre los que destacamos:

- La organización integral y multifuncional del territorio destinado a las explotaciones agrarias, caracterizado por la necesidad de conciliar el tamaño de las parcelas con un uso racional de los predios con vocación agraria, ganadera o forestal.
- El apego de su titular a la tierra y al monte como un valor refugio en momentos de crisis económica.
- La creciente ausencia de muchos propietarios del medio rural, ausencia que debe superarse con el objetivo de fijar su población en el espacio rural con una mejora del estado patrimonial de los intereses agrícola, ganadero y forestal dentro de un marco ambiental y paisajístico sustentable.

En relación con **el segundo**, el medio marítimo, debemos tener presente que Galicia es un referente para España y para Europa por su actividad extractiva pesquera, por el desarrollo de la acuicultura, por la calidad de sus productos, por su espíritu empresarial y, de forma muy significativa, por su importancia económica, social y generadora de empleo directo e inducido en la población gallega.

Por todas estas circunstancias determinantes resulta necesaria una respuesta legislativa y una organización administrativa que proporcione un marco regulador de la prestación de servicios en cada uno de los sectores que integran esta área.

1. Agricultura y Montes

En la tramitación de los expedientes asignados a este sector, el marco jurídico vigente está integrado por las siguientes normas:

- Ley autonómica 10/1985, de 14 de agosto de concentración parcelaria para Galicia, modificada por la Ley autonómica 12/2001, de 10 de septiembre.
- Ley autonómica 7/1992, de 24 de julio, de pesca fluvial.

- Ley autonómica 4/1997, de 25 de junio, de caza de Galicia.
- Ley autonómica 3/2007, de 9 de abril, de prevención y defensa contra los incendios forestales de Galicia.
- Ley autonómica 6/2011, de 13 de octubre, de movilidad de tierras
- Ley autonómica 7/2012 de 28 de junio, de montes de Galicia.

2. Pesca y acuicultura

La legislación autonómica reguladora de la pesca marítima fue refundida en la Ley 11/2008, de 3 de diciembre, modificada por la Ley 1/2009, de 15 de junio, que altera la entrada en vigor de su disposición final cuarta, y por la ley 6/2009, de 11 de diciembre, que modifica, de forma extensa y a lo largo de 98 artículos, la Ley refundida 11/2008.

3. Consideración general

Si tuviéramos que destacar la incidencia de una norma del año 2012 en el área F, tendríamos que mencionar la Ley de Montes 7/2012 de Montes de Galicia. No porque sea la única ley aprobada en el ejercicio en esta área, sino porque ofrece una regulación jurídica respecto a tres cuestiones centrales derivadas de las reclamaciones concluidas en el año 2011 o tramitadas en el 2012.

La Ley de Montes -como señala su exposición de motivos- parte de la realidad social de que la mayoría de los montes y terrenos forestales gallegos son de propiedad privada. Entre ellos ocupan un lugar prioritario por su importancia, la institución gallega de los montes vecinales en mano común.

Y surge en un momento en el que el abandono agrario incrementa la superficie forestal, siendo aconsejable alcanzar un equilibrio de usos que permita un aprovechamiento racional y multifuncional del monte.

Obviando un estudio detallado de la ley, vamos a considerar las tres cuestiones anteriormente anunciadas:

Primera.- Cambio de la actividad agrícola a forestal.

El artículo 25.1.b) de la ley 3/2007, de 9 de abril, de prevención y defensa contra los incendios forestales en Galicia prohíbe *las repoblaciones forestales en zonas dedicadas a labradío, cultivo, prado o pastos con independencia de su calificación urbanística* y en el

apartado segundo del citado artículo se establece que, en las zonas incluidas en un proceso de concentración parcelaria, los usos habrán de adaptarse al plan de ordenación de cultivos o forestal.

Este artículo como los subsiguientes 26, 27 y 28, que integran el capítulo IV sobre ordenación preventiva del terreno forestal, han sido *derogados* por la Disposición Final Primera de la vigente ley de montes, que determina los usos y la actividad forestal en su capítulo VII referido a la conservación y protección de montes.

Segunda.- Distancias mínimas entre las nuevas repoblaciones forestales y otros terrenos, construcciones, instalaciones e infraestructuras.

Los artículos 20 a 23, inclusive de la ley 3/2007 han sido modificados de forma significativa para conciliarlos con lo dispuesto en el artículo 68 y anexos I y II de la vigente ley de montes. Afectan, fundamentalmente al acortamiento de distancias en función de la masa forestal clasificada en coníferas y frondosas.

Tercera.- Pastoreo en zonas forestales.

En el informe de año 2011 do Valedor do Pobo y en relación con el ganado suelto señalábamos la necesidad de una nueva regulación jurídica que comprendiese los siguientes apartados:

- El objeto y la definición de animales en régimen de libertad.
- El procedimiento de recogida, mantenimiento y adjudicación de los animales libres.
- La actuación de las autoridades responsables y su coordinación.
- Documento de identificación y organismos emisores del mismo.
- Y por último, normas para la compensación de los gastos realizados por su mantenimiento y para la indemnización de los daños causados por los animales sueltos o abandonados.

La respuesta de la Consellería a la sugerencia contenida en el expediente de queja nº 485/11 fue favorable como puso de manifiesto en su informe de 23 de junio de 2011 en el que se comprometía a regular el ganado suelto en la futura ley de montes.

Este compromiso fue cumplido como pone de manifiesto la lectura del artículo 86 *Pastoreo* en 13 apartados.

II. DATOS CUANTITATIVOS

Durante el año 2012 recibimos 32 quejas relacionadas con las materias incluidas en esta área, de las cuales dos fueron inadmitidas.

Por razón de su contenido la mayoría de las quejas admitidas (19) afectan a la problemática que presenta la actividad agrícola forestal y ganadera y las restantes quejas (11) están relacionadas con actividades propias de la pesca marítima, acuicultura y marisqueo.

Siguiendo este criterio de clasificación, vamos a distinguir en la exposición de las quejas entre las relativas a agricultura y actividad forestal y las vinculadas a la actividad pesquera.

El estado de tramitación de las quejas es el siguiente:

Iniciadas	32	
Admitidas	30	94 %
No admitidas	2	6 %
Remitidas al Defensor del Pueblo	0	0

La situación de las quejas admitidas a trámite es la siguiente:

Concluidas	24	80 %
En trámite	6	20 %

Además se tramitaron 13 quejas procedentes de los años 2010 y 2011 habiendo sido concluidas todas ellas dentro del ejercicio 2012.

III. ACTIVIDAD DE SUPERVISIÓN

Para facilitar la comprensión de las quejas tramitadas vamos a clasificarlas en los siguientes apartados:

1. Concentración parcelaria

El examen de las quejas adscritas a este epígrafe verifica que las discrepancias derivadas de los procesos de concentración parcelaria tienen su origen en causas muy variadas:

La excesiva duración del proceso de tramitación y conclusión de las zonas de concentración parcelaria; la incorrecta clasificación de algunas fincas de reemplazo, la falta de títulos de propiedad dentro de los plazos establecidos y la insuficiencia en las operaciones materiales de delimitación y amojonamiento de las fincas entregadas.

En un total de seis expedientes tramitados se reflejan las causas anteriormente señaladas.

2. Montes

Siete expedientes se tramitaron o concluyeron en el ejercicio.

De ellos, tres afectaban a la conversión de un consorcio en convenio de monte vecinal en mano común, denominado “Parada da Serra”, y los restantes se suscitaron como resultado del deslinde de parcelas de los montes vecinales de Soutomaior y Chapela.

Otros dos tienen relación con el vigente artículo 88 de la Ley de Montes. Durante la tramitación del anteproyecto se formularon sugerencias, a través de los correspondientes expedientes, respecto a la realización de actos deportivos o tránsitos motorizados en zonas forestales.

Y por último dos expedientes se tramitaron para atender la presentación de reclamaciones sobre los procedimientos sancionadores derivados de falta de limpieza de los montes.

3. Aprovechamientos cinegéticos y forestales

Dos expedientes afectan a cuestiones de **caza**. Uno sobre la falta de impresos administrativos en la administración electrónica forestal para solicitar batidas (expediente nº 2049/12) y otro sobre denuncias formuladas por ADEGA contra actos de caza descontrolados en la Provincia de Ourense (expediente nº 2755/12).

Otros cuatro afectan a **cambios en terrenos agrícolas destinándolos posteriormente a una actividad forestal**. Entre ellos destaca el expediente 214/12, iniciado por reclamación del *Sindicato Labrego Galego-Comisiones Labregas* con la finalidad de conocer el estado de tramitación de las denuncias formuladas por ese cambio de uso en el aprovechamiento agrícola-forestal. La información solicitada a la Consellería de Medio Rural comprendía los expedientes abiertos, a partir de la entrada en vigor de la ley 3/2007 de prevención y defensa contra incendios forestales, sobre la utilización de tierras de cultivo, labradío y pastos para destinarlas a aprovechamientos forestales.

En un amplio informe de la Consellería de Medio Rural –hoy también del Mar- se dio cuenta de las actuaciones realizadas y de las resoluciones adoptadas como consecuencia del incumplimiento de los artículos 25 y 26 de la citada Ley 3/2007, hoy ya derogados.

La información remitida por las Jefaturas Territoriales de la citada Consellería y en términos estadísticos, fue la siguiente:

En A Coruña..... 22 expedientes.

En Lugo..... 30 expedientes.

En Ourense..... 10 expedientes.

En Pontevedra.... 6 expedientes.

4. Otras cuestiones relacionadas con la actividad forestal, agrícola y ganadera

Dentro de este epígrafe incluimos los restantes expedientes de este sector con causas determinantes variadas:

La mayoría de los expedientes tramitados recogen las denuncias formuladas por la existencia de plantaciones forestales sin guardar las distancias establecidas con respecto a las fincas colindantes, la falta de limpieza de fincas y montes con el consiguiente riesgo de incendio forestal y por último los medios y medidas adoptadas por la Secretaría General del Medio Rural y por la Dirección General de Conservación de la Naturaleza ante la ola de incendios acaecida durante la estación veraniega.

Otros dos expedientes se refieren a ayudas solicitadas para cultivos; dos mas relativos a la baja como viticultor en el registro en el *Consello Regulador das Rías Baixas* (expedientes 2318 y 2319/10, concluidos el 8 de marzo de 2012); y el último se refiere a la reclamación formulada por el vecino colindante sobre las condiciones higiénicas de un establo de vacuno.

5. Pesca y Marisqueo

Dentro de este sector se tramitaron 12 expedientes. El número en principio no minimiza la importancia del contenido de algunas quejas.

En materia de **Pesca** encuadramos 5 expedientes sobre cuestiones tan variadas como el funcionamiento de la Escuela Oficial Náutico Pesquera de Ferrol (numero 171/12); el deficiente balizamiento de un polígono de bateas (número 688/12); el cobro por rescate e

intervenciones del Servicio de Guardacostas de Galicia (número 1754/12); el cambio de censo de una embarcación (número 2595/12) y el decomiso de nasas en un procedimiento sancionador de pesca (número 2608/12).

En materia de **Marisqueo** dos son los puntos que centran las siete reclamaciones tramitadas. El primero afecta a los permisos de explotación para el marisqueo a pie - PERMEX- en determinadas zonas, con un importante protagonismo de las Cofradías o entidades asociativas del sector en la elaboración de los planes de explotación para las autorizaciones marisqueras y las zonas de libre marisqueo (expedientes números 12; 980; 1668 y 2528/12).

El segundo punto suscita las consecuencias de la denegación del PERMEX a aquellas mariscadoras que cumplen 65 años y deben cesar en la actividad, sin haber cumplido el periodo mínimo de cotización para alcanzar la pensión de jubilación (expedientes números 1433/11 y 270, 980, 1668 y 2528/12).

6. Quejas no admitidas

Dos quejas fueron inadmitidas en el sector agrícola. La primera, por haberse presentado sin haber agotado la vía administrativa previa ante el órgano competente en un procedimiento sancionador. Y la segunda, por carecer de competencias la Institución para iniciar un expediente de declaración de indicación geográfica protegida a favor del aceite de oliva de Quiroga.

IV. RESOLUCIONES DEL VALEDOR DO POBO

Para la tramitación de las quejas incluidas en esta área, no ha sido necesario impulsar su resolución mediante recomendaciones, sugerencias o la formulación de recordatorios de deberes legales.

V. CONSIDERACIONES FINALES

Primera.- Duración de los procesos de concentración parcelaria

Los informes facilitados por la administración evidencian la excesiva duración de los procesos de concentración parcelaria en algunas zonas, circunstancia que afecta al derecho constitucional a la propiedad privada reconocido en el artículo 33.1 de la Constitución Española. También vulnera los principios de legalidad y eficacia en la actuación de la administración pública, consagrados en los artículos 9 y 103.1 del citado texto constitucional.

Un ejemplo resulta ilustrativo. La concentración parcelaria de la zona de Covas-Esmelle, Marmancón-Mandía, en el ayuntamiento de Ferrol, fue iniciada hace casi 30 años y aún no concluyó. La consecuencia de este dilatado proceso ha motivado la solicitud de exclusión de determinadas parcelas que, con el transcurso del tiempo se encuentran en zonas clasificados como de suelo urbanizable, con los problemas que genera su aceptación una vez que se ha efectuado la distribución de las fincas de reemplazo.

Por tanto, hay que reforzar los medios personales y materiales para acelerar el proceso de conclusión de las zonas decretadas en concentración parcelaria.

Segunda.- Ayuda para completar el periodo mínimo de cotización de las mariscadoras a pie con la finalidad de causar pensión de jubilación

La normativa reguladora de la actividad de marisqueo a pie recogida en el Título IV de la ley 11/2008, del 3 de diciembre, de Pesca de Galicia -modificada por la Ley 6/2009 de 11 de diciembre-, en el capítulo III del Decreto 425/1993, del 18 de octubre, modificado por el Decreto 114/2007, del 31 de mayo, así como la Orden de 15 de julio del 2011, establecen con carácter general que los mariscadores a pie deben cesar en su actividad en el día en que alcancen la edad de 65 años -con la excepción prevista en la Disposición Transitoria Quinta del Decreto 425/1993-.

En términos generales pueden solicitar la correspondiente pensión de jubilación, de conformidad con la normativa vigente en materia de seguridad social. Sin embargo, existe un colectivo de mariscadores que, al finalizar su actividad al llegar a los 65 años, no pueden gozar de la pensión de jubilación por no tener cotizado el periodo mínimo requerido por la Seguridad Social.

La solución arbitrada es la concesión anual de ayudas por parte de la Consellería de Pesca, las cuales aportan a los afectados los recursos económicos necesarios para seguir cotizando dentro del convenio especial autorizado por la Orden TAS/2865/2003 de 13 de octubre. En este sentido y como dato positivo, hay que anunciar la aprobación de la Orden de 27 de septiembre del 2012 que abre la convocatoria de ayudas para este sector afectado por importe de 350€ mensuales.

ÁREA DE SERVICIOS SOCIALES

I. INTRODUCCIÓN

1. Los problemas en materia de bienestar y ayudas sociales

Este año se han conocido numerosas quejas relativas a problemas de carácter social y a ellas hemos procurado una dedicación especialmente intensa. A las quejas sumamos un frecuente contacto con las organizaciones no gubernamentales que trabajan en el campo social, como *Cáritas*, asociaciones de afectados por desahucios u otras, y con las numerosas agrupaciones y asociaciones de afectados -y familiares- por diferentes causas de discapacidad. Dadas las circunstancias que vivimos, este año hemos procurado intensificar al máximo nuestros contactos con las organizaciones del tercer sector. También promovimos numerosas iniciativas de oficio para profundizar en los aspectos ya tratados en las quejas individuales o para evaluar las circunstancias de tipo normativo o general. Pretendimos hacer efectivo nuestro papel de supervisor del derecho a la asistencia pública y a las prestaciones sociales suficientes ante situaciones de necesidad, de acuerdo con lo previsto en el artículo 41 de la Constitución.

A través de los contactos establecidos con ONG o asociaciones hemos conocido diferentes casos que han dado lugar a quejas de oficio o a instancia de parte. Destaca la promovida por *Caritas* y la *Red Gallega contra la Trata* debido al proyecto para privar de una parte de las prestaciones sanitarias a los inmigrantes en situación irregular, de forma singular a los que ejercen la prostitución y/o son víctimas de trata con fines de explotación sexual. Después de tramitar la queja se logró el compromiso de la Consellería de Sanidad de no llevar a la práctica tal cosa, como detallamos más adelante.

También realizamos numerosos contactos con asociaciones de atención a la discapacidad intelectual y de defensa de los derechos de los afectados por enfermedad mental. Gracias a ellos pudimos conocer detalles de los problemas que padecen con frecuencia, la forma de enfocarlos adecuadamente y, sobre todo, el trato que reciben de la administración, lo que nos ayudó en gran medida a desarrollar nuestra tarea de fiscalización y a enfocar gran parte de los objetivos que detallamos.

Agradecemos el enorme esfuerzo demostrado por las diferentes ONGs y en general por el movimiento asociativo que trabaja para ayudar a solventar tanto los problemas sociales de la población en general y como también los de grupos de afectados por problemas específicos; éstos los hacen vulnerables y por tanto acreedores de solidaridad y ayudas públicas. Por lo que se refiere a nuestro trabajo institucional, agradecemos ese mismo esfuerzo y la colaboración desinteresada con el Valedor, algo con lo que siempre hemos contado y enormemente útil a la hora de reclamar los fines que compartimos.

Un aspecto negativo que se viene observando y que podría ir a más en los próximos tiempos es la retirada o disminución de las ayudas en materia social que venían prestando las obras sociales, las fundaciones u otras instituciones.

2. El aumento de solicitudes de ayudas sociales

Además de las muchas quejas relativas a carencias en la aplicación de la Ley de Dependencia, algo que viene siendo habitual desde su aprobación y que tendremos ocasión de tratar con detalle en este informe, merece subrayarse **el significativo aumento de quejas por graves problemas en las economías personales o familiares**. Ello se debe, sin duda, a la profunda incidencia de la crisis económica que padecemos desde hace años y que ha traído como consecuencias más dolorosas un aumento sustancial del paro y una merma de la capacidad económica de muchas familias. Con ello aparecen dramáticas situaciones de dificultad para afrontar las necesidades básicas de la vida. **Especial incidencia ha tenido la repercusión de la crisis en el disfrute del derecho a la vivienda, aspecto al que dedicaremos especial atención en el área correspondiente.**

Como consecuencia directa de esta grave situación se ha producido un aumento significativo de las solicitudes de ayudas sociales. Destaca el aumento de las peticiones de Rentas de Integración Social de Galicia (RISGA) o de Ayudas de Emergencia Social (AES). A pesar de la mayor dotación presupuestaria en esta materia, en ambos casos se aprecian retrasos en la resolución de estos procedimientos, que por su propia naturaleza debieran resolverse con urgencia, puesto que en caso contrario no cumplen su finalidad. La Xunta reconoce un importante aumento en el número de solicitudes y retrasos en sus trámites. En no pocos casos observamos que no se cumplen los plazos legalmente previstos para resolver las solicitudes de RISGA o AES. Debido a esta circunstancia, en más de una ocasión nos hemos visto obligados a reclamar de la Xunta que aprobara provisionalmente las ayudas, con el fin de que los afectados puedan cobrarlas entre tanto no se resuelven, sin perjuicio de lo que finalmente se decida.

3. Las carencias en materia de dependencia

La Ley 39/2006, conocida como Ley de Dependencia (LD), crea derechos subjetivos para quienes precisen determinados servicios o, excepcionalmente, prestaciones económicas. Las personas reconocidas “dependientes” tienen derecho a acceder, en condiciones de igualdad, a las prestaciones y servicios previstos de la Ley (art. 4.1 LD). Todos los ciudadanos dependientes podrán acceder a los servicios y prestaciones descritos en la norma (artículo 3.1.b LD) y la resolución de reconocimiento de su dependencia determinará los servicios o prestaciones que corresponden al solicitante según su grado de dependencia (art. 28.3 LD).

En este nuevo marco legal se produce un aumento de las obligaciones respecto del anterior sistema de atención, basado en la cobertura de determinados sectores y en programas contingentes. No obstante, desde el comienzo se han puesto de manifiesto numerosos incumplimientos, sobre todo importantes retrasos en la atención. En todos los Informes al Parlamento de Galicia posteriores a la LD dedicamos nuestra atención a los problemas de su aplicación y concluimos que se habían dado abundantes incumplimientos; los derechos reconocidos en esta ley no habían resultado efectivos para muchos ciudadanos. Esto mismo se ha observado este año; los retrasos continúan, resultan prolongados y afectan a toda clase de dependientes. La mayoría de las reclamaciones del área de servicios sociales siguen teniendo por objeto la falta de cumplimiento de las previsiones de la LD, sobre todo por los abundantes retrasos, y resultan justificadas, como comprobamos a través de las investigaciones realizadas. No obstante, la mayoría de las recomendaciones formuladas por retrasos en los procedimientos de dependencia se aceptaron por la Consellería de Trabajo y Bienestar (CTB), con lo que un numeroso grupo de afectados que acudieron a la institución vieron finalmente resuelto su problema al recibir la correspondiente atención. Por el contrario, en otros casos no sucedió así, y, a pesar de la aceptación de las recomendaciones formuladas, no se dio efectividad a lo expresado en ellas; estos casos han aumentado considerablemente este año, como veremos.

Para atender a los dependientes sigue dándose preferencia a los servicios, en detrimento de las prestaciones económicas, que eran las más comunes antes, sobre todo la que tiene por objeto pagar por cuidados no profesionales en el entorno familiar. Con ello se consolida el cambio de tendencia recomendado por nuestra parte, no sólo por razones legales -tanto la LD (art. 14) como el Decreto gallego 15/2010 preceptúan que las prestaciones económicas serán excepcionales-, sino por la mejoría que los servicios suponen en la atención de los dependientes y en la calidad de vida de las familias, y por el desarrollo del creciente sector profesional y laboral de la atención a la dependencia.

La necesidad de crecimiento de la atención mediante servicios de diferente tipo choca con la realidad; seguimos padeciendo un claro déficit de plazas en centros residenciales, centros de día o noche, servicios de ayuda en el hogar (SAH), o en otros servicios, lo que genera esperas importantes. La falta de plazas o las deficiencias de algunas, que no responden a las específicas necesidades de los usuarios, afectan especialmente a colectivos precisados de una atención singular y ampliamente justificada, sobre todo discapacitados intelectuales, enfermos de Alzheimer o grandes dependientes con especiales necesidades.

La implantación progresiva de la LD hace que una interpretación inadecuada de ese sistema esté perjudicando a algunos dependientes moderados, es decir, a los que tienen reconocido un grado I. Esto se aprecia en los casos de discapacitados intelectuales, que ya con el anterior sistema eran atendidos desde que su circunstancia era detectada en edad temprana; ahora en ocasiones son rechazados por el nuevo sistema debido a la

valoración mencionada, que además suele ser más que cuestionable, puesto que no evalúa adecuadamente factores propios de este tipo de discapacidad. Esto resulta especialmente grave, puesto que la atención temprana es muy necesaria para la adecuada atención de estas personas a lo largo de toda su vida y para procurar normalizarla. También se quedan sin atención personas con discapacidad intelectual o psíquica con dependencia moderada que eran atendidas desde niños y que por circunstancias al margen de su voluntad vieron interrumpida su atención en centros; al no tener un grado superior, la continuidad en su atención es rechazada.

Como apuntamos, **las valoraciones de la discapacidad intelectual resultan cuestionables y la forma en que se realizan debería cambiar, procurando poner el acento en los aspectos propios de este tipo de discapacidad para conseguir una correcta valoración y atención;** sería especialmente útil que los equipos contaran con expertos, algo que las asociaciones de afectados y familiares reclaman. Podrían aportarlos ellos mismos, con el fin de garantizar que no se den nuevos casos de valoraciones inexplicablemente bajas y que traen consigo las consecuencias apuntadas.

La inadecuada interpretación de las disposiciones relativas al calendario de implantación progresiva de la LD se aprecia en los casos de dependientes moderados (grado I) que reclaman atención residencial. Se observa que las personas que no tienen dependencia pueden acceder a ese servicio, pero no las que tienen una dependencia moderada, puesto que la CTB les indica que aún no pueden ser atendidos debido al calendario. Además, como dependientes moderados, en su momento no tendrán acceso a ese servicio, de acuerdo con la normativa aplicable. La consecuencia es que los dependientes, cuya atención debe resultar prioritaria, no son atendidos y resultan de peor condición que los no dependientes. Por esa razón desde hace tiempo venimos reclamando de la consellería que corrija esta circunstancia.

La política de implantación progresiva de la LD requiere de un enorme esfuerzo presupuestario, por lo que la crisis que padecemos resulta un factor clave para entender sus vicisitudes y sus abundantes reformas legales aprobadas por el Estado, que han recortado las previsiones de la ley original. Sin embargo, precisamente por lo aguda y prolongada que está resultando la crisis, debe afirmarse con mayor énfasis que de la cláusula constitucional que proclama el Estado Social se deriva la necesidad de hacer efectivas las políticas públicas de previsión, tratamiento, rehabilitación e integración de los discapacitados o dependientes y la asistencia pública y las prestaciones sociales suficientes ante situaciones de necesidad, de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 41 y 49 de la propia Constitución. Por tanto, debe mantenerse y aumentarse progresivamente el esfuerzo colectivo que supone atender esta materia.

Sin embargo, las diferentes reformas normativas a las que aludimos han ralentizado el ritmo de implantación de la norma, lo que afecta especialmente a los dependientes moderados. El Real Decreto-Ley 8/2010, el Real Decreto-Ley 20/2011 y el Real Decreto-

Ley 20/2012 retrasan la implantación progresiva prevista inicialmente en la LD y recortan otros aspectos sustantivos. No obstante, como subrayamos antes, la ralentización del calendario no debe afectar a los dependientes con necesidades tempranas; en ningún caso ese calendario puede interpretarse como un retroceso en los sistemas de atención ya implantados con anterioridad a la entrada en vigor de la LD.

A las dificultades intrínsecas en la implantación del sistema se une la complejidad del reparto de responsabilidades financieras entre las diferentes administraciones, las locales -incluidas las Diputaciones Provinciales-, la autonómica y la estatal. Las discrepancias en los métodos de financiación evidenciadas entre todas ellas no pueden servir de excusa para incumplir la Ley, que, como vimos, crea derechos subjetivos en favor de los dependientes, que deben recibir los servicios previstos, sin excepción posible.

Un grave problema constatado a lo largo de todo este tiempo es el considerable grado de burocratización que padece el sistema, lo que contrasta con la tendencia a reducirla en el resto de los servicios prestados por la administración. Como ya tuvimos ocasión de indicar en ocasiones anteriores, la atención a los dependientes debería ser tratada de una forma mucho más dinámica, como un servicio público precisado de mayor agilidad y dinamismo, con evaluaciones rápidas y el establecimiento de servicios de forma casi inmediata, tal y como requieren las necesidades de los dependientes, que resultan extraordinariamente cambiantes tanto en los niveles de dependencia como en lo que se refiere a sus necesidades de atención. El actual sistema se encuentra muy desajustado respecto de las necesidades de las personas que precisan cuidados de una forma perentoria (enfermos graves, con empeoramientos rápidos), por lo que se hace preciso un cambio en la forma de valorarlos y atenderlos. El sistema actual sólo ha iniciado el tránsito hacia un objetivo, pero se ha demostrado insuficiente para atender de forma adecuada a las personas dependientes.

4. El lento tratamiento de los reconocimientos de discapacidad y los problemas derivados del funcionamiento del 065

Los retrasos a la hora de conocer las solicitudes para valorar por primera vez la condición de discapacitado o para renovar el grado previamente reconocido son considerables y no han tenido solución, a pesar de que en años anteriores la interesamos insistentemente.

También destacaron los problemas de incumplimiento de las disposiciones que tienen por fin la integración laboral de las personas con algún tipo de discapacidad. Constatamos que determinadas administraciones, como la Diputación Provincial de Ourense, no preveían la reserva legal con argumentos inadecuados; finalmente el organismo provincial se comprometió a respetar “para el futuro” las reservas de plazas para discapacitados en las ofertas públicas de empleo, aunque no se corrigieron los anteriores casos de *mala praxis*. También reclamamos y conseguimos que la administración gallega

se comprometiera a respetar la reserva de plazas para discapacitados intelectuales, un 2 %. Sin embargo, la virtualidad de estos compromisos se verá seriamente afectada por las estrictas limitaciones para futuras incorporaciones al empleo público. También en el sector privado se produce una disminución de las contrataciones, por lo que procuramos ser especialmente vigilantes respecto del cumplimiento de la reserva de puestos para discapacitados en las empresas.

El servicio de transporte adaptado 065 dio lugar a un gran número de quejas justificadas debido a que no se atendieron solicitudes que deberían resultar prioritarias. Por esta causa sufren un importante perjuicio colectivos como los discapacitados intelectuales, como explicamos ampliamente más adelante.

La accesibilidad en calles, edificios o medios de transporte sigue teniendo aspectos que precisan de mejora. Además, deberían revisarse algunas políticas públicas relacionadas con la movilidad de los discapacitados, como la forma en que se evalúa a los solicitantes de las tarjetas de estacionamiento reservado.

5. La asistencia sanitaria para colectivos vulnerables

Como consecuencia del contacto que procuramos con las organizaciones de defensa de las personas en situación vulnerable conocimos quejas como la Q/2028/12. *Caritas* y la *Red Gallega contra la Trata* nos trasladaron su preocupación por los recortes en prestaciones sanitarias aprobados en el Real Decreto 1192/2012 y los previstos en el proyecto de orden sobre acceso a la sanidad. Las medidas afectaban a las personas migrantes en situación irregular y de forma singular a los que ejercen la prostitución y/o son víctimas de trata con fines de explotación sexual, pues su posible exclusión del sistema sanitario impediría su atención, asistencia y protección. El *protocolo marco de protección de víctimas de trata de seres humanos* considera los centros sanitarios como lugares donde se pueden detectar indicios de trata a través del trabajo de los profesionales de la salud; por tanto, si estas personas ven imposibilitado el acceso al sistema sanitario quedan en una situación de gran vulnerabilidad.

Después de conocer la queja, **la Consellería de Sanidad atendió los argumentos que se le trasladaron y se comprometió a que ninguna persona con residencia en Galicia se quede sin asistencia sanitaria. Aprobó el programa gallego de protección social de la salud pública para dar cobertura a las personas que no reúnan la condición de aseguradas o beneficiarias** y que no tengan acceso a otras vías de atención sanitaria. Mediante ese programa se compromete la asistencia sanitaria a las personas a las que se refiere la queja. La atención será la ordinaria, sin limitar la entrada al sistema mediante las urgencias hospitalarias o los puntos de atención continuada.

En cuanto a las personas víctimas de trata, ya el Real Decreto citado garantiza que recibirán, durante el período de restablecimiento y reflexión, la asistencia sanitaria necesaria, que incluirá los cuidados y el tratamiento básico de las enfermedades. Esa concreta previsión se refiere a un ámbito limitado dentro del conjunto de personas aludido en la queja; el resto de las personas víctimas de trata o que ejerzan la prostitución pueden hacer uso de los derechos mencionados en el *programa* y recibir la misma atención sanitaria que el resto de los usuarios, de acuerdo con el compromiso de la consellería. En ese orden se publicó oficialmente la instrucción de creación del *programa*, donde se citan los requisitos establecidos para beneficiarse de él; **podrán acceder al sistema sanitario siempre que su residencia sea igual o mayor a ciento ochenta y tres días y la renta se limite a determinados parámetros.**

No obstante, en las diferentes entrevistas mantenidas con las entidades reclamantes señalamos que, para el caso incumplimientos puntuales o generales del compromiso citado, nos ponemos a su disposición para conocer los detalles de lo sucedido y, en su caso, para reclamar el cumplimiento de las previsiones citadas.

También conocimos la reclamación de un colectivo de discapacitados; reclamaron porque aparecían como pensionistas y no como discapacitados, por lo que les estaban exigiendo la aportación por compra de medicamentos recientemente aprobada. Como detallamos más adelante, la Consellería de Sanidad atendió los argumentos trasladados y el problema quedó solventado mediante la activación de los datos a través de los sistemas de identificación de los usuarios en nuestra comunidad.

II. DATOS CUANTITATIVOS

El número de quejas correspondientes al área de servicios sociales en 2012 fue de 318, 189 menos que el pasado año, a las que se dio el curso que se describe a continuación:

Iniciadas	318	
Admitidas	296	93 %
No Admitidas	19	6 %
Remitidas al Defensor del Pueblo	3	1 %

La situación de las quejas admitidas a trámite es la siguiente:

Concluidas	255	86 %
En trámite	41	14 %

En lo relativo a las quejas presentadas en años anteriores y pendientes de resolución en algún momento de 2012, la situación actual es la siguiente:

Año de presentación	En trámite a 31-12-2011	Reabiertas	Total	Resueltas	En trámite a 31-12-2012
2010	1	0	1	1	0
2011	34	0	34	33	1

III. ACTIVIDAD DE SUPERVISIÓN

Como vimos, se han conocido 318 quejas relativas a problemas de carácter social; al admitirlas a trámite -296, el 93 %- requerimos informe a la administración responsable, normalmente a la Xunta de Galicia, en concreto a la CTB. Ésta generalmente respondió de forma diligente y en plazo; sólo en dos ocasiones fue preciso advertir de una posible declaración de hostilidad y entorpecimiento a la labor de esta institución, por contraste con las cinco veces en que fue preciso realizar esa advertencia el pasado año. Por tanto, la colaboración de la CTB, tanto en plazos como en contenido, resultó adecuada en general.

1. Los retrasos en el trámite de las solicitudes de ayudas sociales.

Como adelantamos en la Introducción, este año se han conocido numerosas quejas relativas a problemas para el reconocimiento y la efectividad del derecho a la asistencia pública y a las prestaciones sociales antes situaciones de necesidad (art. 41 CE). Se trata de problemas básicos en las economías personales o familiares, muchas veces relacionados con la alimentación o el pago de servicios domésticos básicos, como luz, gas o agua, o también relativos al mantenimiento de la vivienda arrendada o hipotecada. Como consecuencia de los numerosos casos de desempleo o drástica disminución de ingresos familiares, se ha producido un aumento significativo de las solicitudes de ayudas sociales, sobre todo de Rentas de Integración Social de Galicia (RISGA) y de Ayudas de Emergencia Social (AES), lo que obligó a dotar en mayor medida los presupuestos dedicados a estas partidas. En materia de RISGA la evolución ha sido la siguiente:

	2010	2011	2012	2013
Beneficiarios	4.988	5.416	6.718	
Solicitudes	3.639	4.761	6.427	
Presupuesto	22.7 m €	24.1 m €	27 m €	32,7 m €

Fuente: Xunta de Galicia.

Se han constatado numerosos retrasos en la resolución de los procedimientos de RISGA, que por el fin que tiene deberían resolverse con urgencia, o al menos en los estrictos plazos contemplados por la Ley 9/1991, de medidas básicas para la inserción social; si no es así no cumplen su finalidad. La Xunta informó de un importante aumento en el número de solicitudes y reconoce retrasos en los trámites, puesto que no se cumplen los plazos. Señala que para valorar en conjunto la situación creada hay que tener en cuenta el aumento de solicitudes de renta de integración social de Galicia y añade que el órgano de tramitación sigue el orden de incoación establecido en el art. 74.2 de la Ley 30/1992, es decir, el orden de entrada; sin embargo, a ello debe objetarse que tal obligación no desvirtúa la referida al cumplimiento de los plazos, que es lo que se reclama por nuestra parte.

Debido a los retrasos en las solicitudes de RISGA realizamos 6 recomendaciones para que con urgencia se resolvieran los expedientes objeto de las quejas, relativos a la eventual concesión de una RISGA, puesto que se encontraban demorados, de acuerdo con los plazos legalmente previstos. Sucedió en las quejas Q/281, 377, 572, 931, 2056 y 2575/12 (ver resoluciones de esta área nº 65-70). Todas ellas fueron aceptadas y tuvieron efectividad, puesto que los interesados no nos dieron cuenta de que no se cumpliera el compromiso de resolver la situación puesta de manifiesto. En otras quejas conocimos retrasos que se corrigieron sin necesidad de recomendación, es decir, a través del correspondiente informe.

Además, en algunos casos observamos también que se había sobrepasado el plazo máximo de tres meses previsto a los efectos de concesión provisional de la RISGA. La CTB interpretaba al respecto que ese era el plazo general de resolución que prevé en la Ley 9/1991. Por ello nos vimos en la obligación de recordarle que el art. 15 de esa ley establece un plazo máximo que debe entenderse como límite respecto de los dos plazos del procedimiento, esto es, un mes para el ayuntamiento que inicia el trámite y otro mes para la consellería. El plazo global de 3 meses tiene la virtualidad de fijar una obligación para la administración cuando resulte sobrepasado; transcurridos los tres meses sin haberse dictado la resolución se otorgará la prestación provisionalmente, en tanto no se resuelva definitivamente la solicitud, siempre que la demora no se deba a causa imputable al solicitante y la solicitud contuviera los documentos necesarios. El incumplimiento de ese plazo se apreció en las quejas Q/281/12, Q/572/12, Q/2056/12 y

Q/2575/12, por lo que recomendamos que se otorgara provisionalmente la prestación; ese concreto apartado de las recomendaciones también fue atendido.

En un caso conocimos la abstención indebida del Ayuntamiento de San Cristovo de Cea en un trámite de RISGA (Q/1812/12); no había iniciado los trámites después de que se lo reclamara un ciudadano. Investigamos las circunstancias y formulamos una recomendación para que con urgencia se permitiera que el reclamante formulara su solicitud de RISGA y se llevaran a cabo los trámites municipales al respecto, para después enviar el expediente a la CTB; y que con carácter general no se obstaculizara el acceso o la permanencia en el padrón a los residentes en el término municipal, puesto que repercute gravemente en el ejercicio de los derechos sociales, hasta el punto de impedir su efectividad (ver resolución nº 71 de esta área). Aunque con alguna objeción, finalmente el ayuntamiento aceptó lo que le trasladamos, por lo que la situación fue corregida.

El Ayuntamiento de San Cristovo Cea había actuado inadecuadamente al negar la ayuda reclamada para solicitar formalmente la RISGA; esa ayuda se reclama por la inmensa mayoría de los demandantes debido a las circunstancias del procedimiento, fundamentalmente su complejidad y la preceptiva participación municipal en la conformación del expediente, y también por las circunstancias de los propios reclamantes, que no sólo alegan precariedad de medios materiales, sino en ocasiones también de capacitación. No constaba la supuesta justificación municipal, esto es, su *empadronamiento inadecuado*, puesto que se encontraba empadronado, y no debería haberse prejuzgado el resultado del procedimiento que el ayuntamiento promovió para darle de baja en el padrón, que en todo caso traería posibles consecuencias *a posteriori*, pero no cuando se reclamó la tramitación de la RISGA de acuerdo con el empadronamiento vigente. La RISGA tiene por fin, tal y como se señala en la ley, la creación y desarrollo de un conjunto coordinado de medidas orientadas a la lucha contra la pobreza en Galicia y la reinserción social y/o laboral de las personas afectadas por las diferentes formas de exclusión y marginación social (art. 1 de la ley 9/1991). Es evidente que tal fin no se logra si se pretende negar ese derecho por un aspecto formal como el alegado por el ayuntamiento, en su caso de futuro, de concretarse la exclusión del padrón. El requisito del empadronamiento sólo tiene por fin determinar si el afectado vive o no en Galicia y durante cuánto tiempo; no se facilitan los fines legalmente perseguidos si se pretende que por la iniciativa del ente local el afectado pase a no tener empadronamiento. Con la investigación confirmamos que el reclamante se encontraba empadronado en el ayuntamiento, que reclamó que se comenzara el trámite de su solicitud de RISGA, y que el ente local negó tal cosa con la justificación de que su empadronamiento podría ser irregular y comenzaba un procedimiento para darlo de baja.

El acceso a las ayudas y en general a los servicios sociales viene condicionado en muchas ocasiones por la inscripción en el padrón y actitudes como la descrita pueden traer graves consecuencias. Por ello, diferentes organizaciones sociales -*Cáritas*, campaña “sin techo 2011”, y otras- reclaman la salvaguarda de los derechos de las personas sin hogar

enfaticando la importancia del empadronamiento. También los Defensores del Pueblo reclamamos de los ayuntamientos que inscriban en el padrón municipal a las personas sin hogar. En el informe especial del Valedor do Pobo sobre las personas sin hogar en Galicia se menciona en diferentes ocasiones el grave inconveniente que supone la falta de empadronamiento de los afectados. Los ayuntamientos deben inscribir en el padrón a las personas que tienen residencia efectiva en el municipio, con independencia de la existencia o no de título legal de ocupación de vivienda en la que residen o de las condiciones de habitabilidad de la misma. Los servicios municipales deberían elaborar un informe para acreditar la residencia efectiva de las personas sin hogar a fin de que estas soliciten la inscripción y puedan empadronarse.

Por lo que se refiere a las solicitudes de ayudas de emergencia social (AES), también se detectaron retrasos en las tramitaciones, lo que dio lugar a alguna recomendación para que con urgencia se resolvieran los expedientes relativos su eventual concesión, puesto que se encontraban demorados, de acuerdo con los plazos legalmente previstos. Así sucedió en las quejas Q/1837/12 y Q/1919/12 (ver resolución nº 83 de esta área).

2. Los retrasos en la atención de los dependientes

Desde la entrada en vigor de la LD apreciamos numerosos e importantes retrasos en la atención debida a los dependientes. Los programas de atención no se habían aprobado en muchos casos que conocimos a través de las quejas, a pesar de rebasar ampliamente los plazos para resolver. Esta situación ha dado lugar a que, como en anteriores ejercicios, también en este nos viéramos en la obligación de formular numerosas recomendaciones. Este año hemos formulado 95 recomendaciones en materia de servicios sociales -118 el pasado año-, la mayoría dirigidas a la CTB por disfunciones en materia de dependencia.

Los retrasos prolongados afectan a todas los grados de dependencia. **Con frecuencia se incumplen los plazos de los procedimientos de dependencia señalados en el Decreto gallego 15/2010: tres meses para la valoración y otros tres para aprobar el Programa Individual de Atención (PIA).** Observamos numerosos casos con importantes retrasos, como queda constatado en las recomendaciones de las que damos cuenta.

Como dijimos, los retrasos afectan a los grandes dependientes, a los severos y también a los dependientes moderados, que, aunque no tienen acceso actual a las prestaciones del sistema, de acuerdo con el calendario para su implantación progresiva, sí deberían ser atendidos cuando en el anterior sistema ya se daba la exigencia de atender al grupo al que pertenecen, como es el caso de los discapacitados intelectuales, o cuando individualmente eran atendidos adecuadamente y dejaron de estarlo por circunstancias ajenas a su voluntad, como ingresos hospitalarios que interrumpen la atención o cambios de necesidad en la modalidad de atención específica; lo contrario sería tanto como demorar su atención, que necesariamente se debe producir desde que se diagnostica la causa de la dependencia (atención temprana), con la grave consecuencia de privarles de

una servicio adecuado y muy necesario. No resulta admisible una interpretación de la LD que lleve a que estos colectivos vean en la ley -en concreto en sus disposiciones de implantación progresiva- un retroceso en su atención.

Los retrasos que afectaban a grandes dependientes se dan a pesar de que debieran tener preferencia, de acuerdo con el art. 3. q LD. Según hemos observado, esto se produce en numerosas ocasiones debido a que el expediente se paraliza porque la prestación pedida por los interesados resulta diferente de la previsión de atención adecuada de la administración; fundamentalmente sucede cuando se pide una prestación económica para cuidados en el entorno familiar. Los expedientes se paralizan o no se resuelven; lo observamos en diferentes quejas. Advertimos de que la propuesta adecuada debería ser formulada y tramitada y de que el inconveniente observado en ningún caso puede justificar que se deje sin resolver el procedimiento que afecta a grandes dependientes; la administración tiene la obligación de resolver en cualquier caso (art. 42 Ley 30/1992, de RJAP y PAC) y de hacerlo en los plazos legalmente previstos. Comprobamos la situación descrita, por ejemplo, en las quejas Q/2439/12, Q/2300/12, Q/1767/12, Q/1928/12 y Q/529/12.

Por carencias en el tratamiento de procedimientos de grandes dependientes formulamos a la CTB 40 recomendaciones (ver resoluciones nº 1-40 de esta área), y por problemas que afectan a dependientes de otros grados formulamos 24 (ver resoluciones nº 41-64). Otras resoluciones también afectan a dependientes con diferentes grados, pero al problema común tratado en las anteriores, el retraso en el procedimiento y la atención, se unen otros que hacen que el texto de la resolución tenga un objeto más amplio. Todo ello se detalla en el apartado de resoluciones.

En nuestras recomendaciones hicimos hincapié en la preferencia de los grandes dependientes (art. 3.q LD), en numerosas ocasiones después de comprobar casos de grandes dependientes con solicitudes muy antiguas y aún sin atención. En muchos casos se trataba de valoraciones renovadas después de la solicitud de revisión, comprobándose que tampoco se había atendido al dependiente mediante el PIA que correspondía a su anterior valoración. En otros se apreció la *mala praxis* de la que dejamos constancia antes, esto es, que el expediente se paraliza de forma inadecuada con la disculpa de que los interesados piden una atención que no coincide con la que pretende darse. Cuando comprobamos situaciones de ese tipo recomendamos a la CTB que resuelva sobre la atención de los grandes dependientes afectados (Q/623/12, Q/940/12, Q/226/12, Q/2346/12, Q/2244/11 y Q/271/11), lo que la consellería aceptó; sin embargo, finalmente no cumplió el compromiso de atender a estos grandes dependientes, como se apreció a través de las nuevas investigaciones. Indicó que la atención se encontraba condicionada por la prioridad que establece la LD para la concesión de servicios frente a las prestaciones económicas y por el carácter excepcional de la prestación de cuidados en el entorno familiar; añadía que “los esfuerzos se están centrando en la asignación de servicios.” Eso sucedía a pesar de que en alguna ocasión, en las quejas originales la

consellería había respondido a las recomendaciones anunciando que se ofrecería un servicio, y no la prestación económica por cuidados en el domicilio (“ante la imposibilidad de conceder la prestación económica solicitada se va a ofrecer otras modalidades de intervención entre el catálogo de servicios y prestaciones de la Ley que se ajusten a sus necesidades de atención”). La consellería indicó que, a pesar de que la ley prima los servicios, “la mayoría de solicitantes opta por la prestación económica de cuidados en el entorno familiar, lo que está originando un colapso en relación con este tipo de prestación, al contrario de lo que sucede con otro tipo de servicios y prestaciones en los que se está dando una mejor respuesta”. Para solucionarlo indica que deberían ser los afectados por los abundantes retrasos (*colapso*, como lo califica la consellería) los que tomen la iniciativa mediante otra solicitud. Este planteamiento no resulta en absoluto adecuado, puesto que, como confirmamos, trae la consecuencia inevitable de que numerosos expedientes se encuentren paralizados y sin resolución previsible, algo que conculca la obligación legal de resolver; además, los afectados no conocen que la razón de que no se resuelva es lo que piden, que no se va a conceder. En ocasiones no se les da información escrita o trámite de audiencia para rectificar la petición; sólo nos consta que lo conozcan cuando promueven quejas. Hicimos numerosas gestiones ante la consellería para evitar esta situación, pero a día de hoy no se le ha puesto solución. La *mala praxis* constatada hace que grandes dependientes se encuentren sin atención desde hace mucho tiempo.

Los retrasos que afectan a dependientes con grados inferiores se pretenden justificar con la preferencia de los grandes dependientes, lo que no es adecuado; la preferencia de los grandes dependientes no exime de la necesidad de cumplir los plazos establecidos para la efectividad de los derechos de los otros dependientes.

La mayoría de las recomendaciones formuladas por retrasos en los procedimientos de dependencia fueron aceptadas por la CTB; sin embargo, comprobamos que en algunos casos esa aceptación no ha tenido efectividad, puesto que los afectados se vieron en la necesidad de acudir de nuevo al Valedor do Pobo para indicar que después de un tiempo razonable la CTB aún no había aprobado el PIA, que seguía pendiente. Este año esa circunstancia se dio en más casos, hasta en 15 ocasiones, y al cierre del presente Informe seguimos conociendo nuevos casos. Sucedió en la queja Q/861/11, con nueva queja (Q/2219/11) debido a la falta de efectividad de la recomendación aceptada, relativa a un gran dependiente; en la Q/364/11, con nueva queja (Q/1710/11) por el incumplimiento de aceptación de la recomendación relativa a un dependiente severo; en la queja Q/693/10, con nueva queja (Q/186/12) por falta de efectividad de la recomendación aceptada y relativa a un dependiente severo; en la queja Q/1751/10, que dio lugar a nueva queja (Q/1689/11) por el incumplimiento de la recomendación formulada para resolver el caso de un gran dependiente; en la queja Q/2130/11, con nueva queja (Q/737/12) por la falta de efectividad de la recomendación aceptada y relativa a un dependiente severo; en la queja Q/2005/10, con nueva queja (Q/392/12) por la falta de efectividad de una recomendación aceptada, relativa a un dependiente severo; en la

queja Q/2305/11, con una nueva (Q/700/12) por incumplimiento de la recomendación formulada por la falta de atención a una dependencia severa; en la queja Q/1046/11, con nueva queja (Q/721/12) por falta de efectividad de la recomendación aceptada y relativa a un dependiente severo; en la Q/2244/11, con nueva queja (Q/1928/12) por falta de efectividad de la recomendación aceptada y relativa a un dependiente de grado III y nivel 2; en la Q/271/11, con nueva queja (Q/529/12) por falta de efectividad de la recomendación aceptada y relativa a un gran dependiente; en la Q/2130/11, con nueva queja (Q/198/12), por no darse cumplimiento a la recomendación aceptada y relativa a un dependiente severo; en la Q/2307/11, con nueva queja (Q/751/12) por falta de efectividad de la recomendación aceptada y relativa a un gran dependiente; en la Q/2704/11, con nueva queja (Q/1378/12) por falta de efectividad de la recomendación aceptada y que afecta a un gran dependiente; en la Q/10/12, con nueva queja (Q/807/12) por falta de efectividad de la recomendación aceptada y que afecta a un gran dependiente; o en la Q/226/12, con nueva queja (Q/1767/12) por falta de efectividad de la recomendación aceptada y relativa a un gran dependiente. Además, en un reciente escrito el afectado por este último caso pone de relieve que aún no ha visto como se cumplía el compromiso adquirido con la aceptación de la recomendación formulada en la primera de las quejas.

Las valoraciones del grado de dependencia y sus revisiones deben darse sin demoras; sin embargo, en ocasiones se comprueba que tardan más de lo debido. Las personas dependientes son en su mayoría de edad muy avanzada y tienen una salud precaria, en constante cambio, por lo que esa evolución debe ser reconocida con agilidad si no se quiere desvirtuar el sistema de atención.

En relación con las valoraciones, algunos dependientes o sus familias las consideran insuficientes, por lo que promueven recursos o reclaman conocer sus causas con detalle. Sin embargo, muchos recursos no se responden o se responden muy tardíamente; la CTB señala que se promueven en gran cantidad y que se resuelven por orden de entrada, lo que no excusa la falta de resolución después de muchísimo tiempo desde que vence el plazo. No se respetan los plazos de resolución de los recursos (3 meses, art. 115.2 LRJAP-PAC). El silencio negativo no subsana la falta de respuesta expresa; sólo garantiza al ciudadano su posibilidad de defensa jurisdiccional ante el retraso que sufre (puede escoger entre acudir a la jurisdicción contencioso-administrativa en contra de la resolución presunta o esperar al cumplimiento del deber de la administración de resolver, que permanece). Así lo apreciamos en el caso de la queja Q/2321/11, en la que realizamos una recomendación para resolver un recurso de alzada fuera de plazo; la consellería respondió sin indicar que había resuelto, o una fecha próxima en la que fuera a resolver, por lo que dedujimos que no se corregiría lo que habíamos constatado, incluido el motivo de fondo del recurso (ver resolución nº 76 de esta área). En otros casos (Q/477/12) sí se aceptó una recomendación similar (ver resolución nº 77 del área).

Además, en algún caso apreciamos que no se proporciona una adecuada explicación sobre la forma en que se hace la valoración de dependencia, con lo que se dificulta enormemente su recurso.

También observamos que cuando se piden revisiones de valoración la consellería se considera habilitada para rebajarla. Le recomendamos que no hiciera tal cosa. Señalamos que no debía retroceder en la valoración de dependencia antes reconocida; ese retroceso sólo debería aplicarse a los casos de revisión promovida por la propia administración - revisiones periódicas previstas, o las que se consideren en cada caso- (Q/2321/11). La CTB no aceptó la recomendación (ver resolución nº 76 de esta área).

En otras ocasiones observamos que se perjudica a los dependientes que cambian de domicilio y lo trasladan de una comunidad a otra; se constataron importantes retrasos en esos procedimientos, como en el caso de la queja Q/840/12.

3. Las necesidades específicas en la atención de los discapacitados intelectuales

Las quejas más frecuentes y justificadas de este colectivo se refieren a la falta de atención adecuada (la requerida por su específica situación), las bajas valoraciones de su dependencia, y la falta de atención a los que resultan clasificados como dependientes moderados.

La falta de plazas de servicios se observa por las prolongadas esperas para recibirlas a través del correspondiente PIA. En muchos casos se debe a la ausencia de centros especializados en determinadas zonas. Esta circunstancia se ve agravada por el insuficiente servicio de transporte adaptado que proporcionan el 065 o los medios de transporte de los propios centros, lo que afecta especialmente a los discapacitados intelectuales del medio rural o de zonas en las que no existen centros adecuados para su atención especializada. Ambas circunstancias confluían en el caso planteado en la queja Q/2602/12, por demora en el procedimiento de atención a una persona con síndrome de Down y sin transporte adaptado de Arzúa hasta Santiago, donde está su centro, y viceversa. Recomendamos que ambas cuestiones se resolvieran con urgencia y la consellería lo aceptó (ver la resolución nº 96 de esta área). También apreciamos carencia de centro adecuado o imposibilidad de traslado en el caso de la Q/2393/12, una situación que afectaba a una persona con trastorno de espectro autista (TEA) de Lugo reconocido con grado II y nivel 1, pero aún sin PIA, a pesar de que la petición era ya de junio de 2010. Recomendamos que con urgencia y de forma prioritaria se resolviera sobre el expediente objeto de esta queja, de tal manera que no se produzcan demoras que perjudican al dependiente y a su familia; la CTB aceptó la recomendación. En ninguno de los dos casos hemos tenido noticia de que no se cumpliera el compromiso asumido con la aceptación de las recomendaciones, por lo que entendemos solventados los problemas.

En la Q/1956/12 se planteó la situación de un niño con TEA que acude regularmente desde Arzúa a Santiago, donde está su centro de educación especial, especializado en la atención de menores con esta discapacidad. Reclamaba por carecer de transporte adecuado, algo especialmente grave si tenemos en cuenta que se trataba de hacer efectivo el derecho fundamental a la educación -especial, en este caso-. No proporcionar un transporte adecuado a las circunstancias del niño suponía tanto como obstaculizar gravemente el ejercicio de ese derecho. Se trataba de un problema en parte consecuencia de la falta de un criterio común entre dos consellerías respecto de la responsabilidad de trasladar a los menores en estos casos. La CCEOU entendía que no debía proporcionar ese transporte por tratarse de un centro concertado. Por su parte, la CTB entendía que el caso se tenía que someter a los mismos criterios que afectaban al resto de los usuarios del 065, y en ese concreto caso no podía prestar el servicio completo, sino sólo el trayecto de ida. Estos criterios no eran acertados, según expusimos en nuestra recomendación (ver la resolución nº 85 de esta área). Se trataba de dar cumplimiento a una obligación derivada de un derecho fundamental y que incumbía a la administración autonómica, y no a uno de sus órganos; éstos, en base al principio de autoorganización, deberían acordar la forma en que se habilita y financia. El hecho de que se trate de un centro concertado no debe tener ninguna incidencia en casos como éste, en los que la propia administración educativa reconoce el carácter adecuado del centro para la educación especial que precisa el menor, en razón de sus circunstancias y de la escasez de medios especializados. La misma administración -la CTB- indicó que el centro es el único que da respuesta a las necesidades escolares específicas que precisa el menor. La CCEOU, después de los informes de la inspección educativa y de los departamentos de orientación, emitió el dictamen favorable a esa escolarización. Estos niños acuden a centros de educación especial de acuerdo con el criterio de ambos órganos de la administración autonómica; se trata de centros concertados para la atención educativa especial precisa en función de cada caso. Por tanto, son la mejor opción para el menor, cuyo interés es prevalente, y no una elección caprichosa o producto de una opción personal que deba acarrear consecuencias restrictivas en el ámbito de los servicios complementarios, como sucede en el régimen general. Recomendamos una solución urgente a este grave problema, que posiblemente se repita en otros casos que no conocemos. En un primer momento se aceptó la recomendación formulada; no obstante, al cabo de un tiempo el afectado nos indicó que no se hizo efectivo el compromiso de proporcionar el transporte para que su hijo pudiera acudir al centro (Q/2716/12). Insistimos en la necesidad de dar efectividad urgente a lo recomendado, tanto en lo que afectaba al caso examinado como con carácter general. Finalmente tuvimos noticia de que se había solucionado el problema del niño y que se estaba proporcionando un servicio adecuado, en parte por la colaboración de algunos ayuntamientos. Por nuestra parte se llevaron a cabo intensas gestiones para que se llegara a solventar el problema del menor, pero, una vez solventado, insistimos en la necesidad de abordar el problema general, es decir, que de forma habitual se garantizara el transporte a los discapacitados intelectuales que acuden a este tipo de centros. Finalmente se consiguió el compromiso de las dos consellerías afectadas de negociar su respectiva participación en el servicio,

siempre partiendo del criterio de que debe prestarse en todo caso, tal y como recomendamos.

En cuanto a la atención adecuada de discapacitados intelectuales, debe resaltarse que la LD compromete un programa individualizado en función de las concretas circunstancias de los afectados y por ello la asignación de los servicios que correspondan. Un claro ejemplo de atención insuficiente lo conocimos en la queja Q/2420/12. A una persona con trastorno del espectro autista (TEA) se le otorgó un centro permanente en Ferrol; como constataron sus responsables, no resultó adecuado, debido a las condiciones personales del afectado y a las del propio centro. El centro *Souto de Leixa* informó que se apreciaba que la evolución no estaba siendo satisfactoria y no llegaba a los objetivos mínimos de adaptación. Esa persona necesitaba una atención totalmente personalizada y específica a su discapacidad en un centro adecuado a sus necesidades. La propia consellería señaló que ese centro podía ser el de la entidad *Menela*, pero en él no había plazas -sólo privadas, con un coste de 2600 €, según los padres-. Concluimos que era un asunto de emergencia debido a la heteroagresividad del afectado, pero la consellería señaló que no había plazas de ese tipo.

Respecto a que no existieran plazas de emergencia social suficientes, porque sólo eran 3 y estaban ocupadas, señalamos que la diferenciación de plazas ordinarias y de emergencia, limitando el número de estas últimas, resulta inadecuado, puesto que en ningún caso se deduce de la norma. La emergencia no debe verse condicionada por una limitación de plazas a otorgar por ese motivo. El art. 16 del Decreto gallego 15/2010 señala respecto de la tramitación de los procedimientos en los supuestos de emergencia social que se les dará prioridad por razones como la situación de desamparo o abandono, los malos tratos físicos y/o psíquicos, o una situación de riesgo grave inminente para su integridad física y/o psíquica. Por tanto, la valoración de esta prioridad debe referirse al conjunto de los procedimientos y, para el caso de corresponder servicios, para la asignación de plazas, de todas ellas, sin limitar las que se califican específicamente para emergencia.

En lo relativo a la presencia de plazas privadas vacantes señalamos que las mismas pueden ser ocupadas con ayudas o libranzas como medio alternativo a la asignación de plaza pública o concertada. Por ello, no acaba de entenderse la razón por la que, siendo posible aumentar el número de personas atendidas en función de las *ratios*, sin embargo tal cosa no se hace; la asignación de recursos públicos mediante este aumento sería parecida a la que supondría la libranza que debería otorgarse. Dado que se reconoce la necesidad de cambio y que éste se podría concretar en la asignación de una libranza o prestación económica, necesariamente debe llegarse a la conclusión de que lo que parece más adecuado es ampliar el concierto para el uso de las plazas que están desaprovechadas y que precisan de forma perentoria otras personas que padecen un trastorno de espectro autista, como es el caso que conocemos.

Por todo lo señalado formulamos a la CTB una recomendación para que con urgencia y de forma prioritaria se asigne una plaza de atención adecuada para las circunstancias individuales del dependiente, con trastorno de espectro autista y problemas específicos de agresividad que le afectan a él y a su familia, de lo que se deduce que se trata de un caso de emergencia y que precisa una atención inmediata en el centro que se determinó por la propia consellería, o, de existir, en otro de similares características. La consellería respondió reiterando su informe, por lo que interpretamos que no tenía previsto dar efectividad a la recomendación en un corto plazo; sí señaló que hacía un seguimiento del caso y en el momento en que existiera plaza vacante en un centro se le daría al interesado.

Por lo que se refiere a las bajas valoraciones, ya señalamos que este problema debería corregirse cuanto antes. Por lo que ahora importa, debe subrayarse que esas valoraciones impropias traen como consecuencia que se deje de atender a muchos discapacitados intelectuales. Hemos indicado a la CTB que el calendario de efectividad de los diferentes grados y niveles de dependencia no puede interpretarse como una habilitación para la no renovación de las prestaciones que se hubieran reconocido antes de la LD, y que tampoco puede suponer dejar de incorporar a los centros de atención a los discapacitados que ya antes de la LD eran normalmente atendidos. De confirmarse, el criterio de la consellería llevaría a empeorar la situación de los discapacitados intelectuales, puesto que de acuerdo con él éstos no deben ser incorporados a los centros, o pueden dejar de ser atendidos si se da una interrupción involuntaria en la prestación de su servicio. Su valoración como dependientes moderados, muy cuestionable en numerosos casos, como comprobamos, hace que no se les atienda o que dejen de recibir atención, de acuerdo con una inadecuada interpretación del calendario de aplicación progresiva de la ley.

En la queja Q/708/12 conocimos un claro ejemplo de los perjuicios que sufren estas personas por su insuficiente valoración de dependencia y por la inadecuada aplicación del calendario de implantación progresiva de la LD. La afectada había asistido a un centro ocupacional durante siete años y por razones médicas tuvo que abandonarlo; después de recuperarse su familia tramitó plaza para otro centro igual o parecido, pero les respondieron que tenían que “pedir la dependencia”. Tras valorarla le atribuyeron un nivel I y grado 1, a pesar de que no puede estar sola. Recurrió y volvieron a valorarla igual; no tenía derecho a ninguna ayuda. Con razón su padre señaló que parecía vergonzoso lo que estaba pasando con su hija; tanto el psiquiatra como el neurólogo aconsejan por escrito (papeles que se presentaron en la solicitud de la dependencia) que debe ser atendida en un centro lo antes posible. Después de recibir el informe de la CTB en el que se confirmaba su posición de rechazo a la atención se recomendó que con urgencia se otorgara un servicio adecuado para la discapacidad intelectual y dependencia de la afectada, de tal manera que no se produjeran desatenciones inadecuadas que la perjudicaran. Habíamos indicado a la consellería que no se había aclarado porqué con la supuesta aplicación de la actual LD se perjudica a una afectada con discapacidad psíquica ya atendida. El calendario de implantación progresiva de la ley no puede entenderse

aplicable a estos casos, en los que la atención se da desde mucho antes a la propia ley y por razones prioritarias de atención social y de salud. La implantación progresiva sólo puede interpretarse para los casos de incorporación al sistema (al nuevo), y no para los casos ya incorporados en el anterior, que ahora debe adaptarse o subsumirse en el nuevo, pero sin retrocesos en los servicios ya reconocidos. Aún en el caso de nuevas incorporaciones de este tipo de discapacitados, resulta lógico pensar que, debido a la evidente prioridad en su atención por las razones sociales y de salud apuntadas, no pueden desatenderse debido a su valoración con el argumento apuntado, es decir, debido al calendario de implantación progresiva de la ley. Estas personas (los discapacitados intelectuales) precisaron y precisan atención adecuada durante toda su vida, por lo que el calendario de implantación progresiva no puede influir a la hora de decidir sobre su atención temprana, su atención escolar especial y sobre el servicio que de forma individual resulte adecuado para ellos en la edad adulta. El criterio que se nos trasladó sólo puede explicarse o bien por la inadecuada valoración de una discapacitada intelectual, algo que ya pusimos de relieve en diferentes ocasiones y que tendría que haberse corregido, o bien por la inadecuada interpretación del calendario de implantación progresiva de la LD para las personas ya atendidas (como en el caso examinado) o para personas con criterios de atención preferente ya en el anterior sistema, como sería el caso de los discapacitados intelectuales.

Como advertimos, **resultan comunes las reclamaciones por bajas valoraciones de los dependientes por discapacidad intelectual; los padres consideran que no se tienen en cuenta todas las circunstancias o que no se especifica cómo se valoran las que no se refieren a problemas físicos, sino intelectuales.** Reclamamos que en estos casos se ponga el acento en los aspectos propios de este tipo de discapacidad para conseguir una correcta valoración y atención. Es necesario que los equipos cuenten con expertos; las asociaciones de afectados pueden aportarlos o proponerlos, o al menos aportar observadores activos en el proceso, con el fin de garantizar que no se den nuevos casos de valoraciones inexplicablemente bajas y que traen consigo las consecuencias apuntadas; además, por esta vía se reforzaría su confianza en las valoraciones.

La ausencia de plazas de atención para este tipo de discapacidad se podría ver agravada por las necesidades de adaptación de algunos centros y, para el caso de no darse, por su cierre. Esta no es una medida deseable, dado el déficit existente; aunque se realojaran todas las personas ya atendidas, resulta evidente que sería en detrimento de otras incorporaciones, y en cualquier caso su traslado resultaría un serio trastorno para los residentes, que en muchos casos llevan años en el centro y se encuentran arraigados en él. Un ejemplo de situación incierta de un centro por las circunstancias mencionadas lo conocimos a través de la queja de oficio Q/2507/12; el centro regentado por religiosas en Crecente estaba en peligro de cierre debido a su falta de adaptación arquitectónica. Sus 66 internas, todas ellas discapacitadas intelectuales, podían ser trasladadas a otros centros; el convenio con la Xunta no iba a renovarse debido al incumplimiento de las condiciones del edificio. Posteriormente los responsables del centro promovieron otra

queja, oponiéndose a su posible cierre (Q/2612/12). Finalmente nos informaron de que la Xunta se había comprometido a no cerrar el centro. La entidad acometería las obras pendientes en el plazo de un año y entonces se reactivaría el convenio, ahora suspendido; señalaron que intentarían funcionar con normalidad durante ese período, a pesar de la disminución de ingresos.

4. Los casos de fallecimiento antes de la aprobación del programa de atención y con retraso en el procedimiento

Como señalamos en anteriores Informes, la CTB se había comprometido a compensar su responsabilidad por los retrasos en expedientes en los que se produjera el fallecimiento del dependiente sin la previa aprobación del programa de atención. Sin embargo, durante mucho tiempo ese compromiso no se había cumplido; las respuestas aportadas por la consellería evidenciaban que el art. 40 y la Disposición Transitoria Sexta del Decreto 15/2010 no se utilizaban para compensar la responsabilidad económica en que la administración incurría. La consellería había anunciado la aprobación de una orden que desarrollaría esas disposiciones, pero sólo después de mucho tiempo se aprobó finalmente la orden, que además no debía haberse considerado como condición para no aplicar lo ya previsto en el Decreto.

La Orden CTB de 2 de enero de 2012 desarrolló el Decreto para la efectividad del derecho a las prestaciones económicas de las personas solicitantes ya fallecidas. Una vez aprobada esa orden, la consellería empezó a exigir que las solicitudes se dieran con los requisitos establecidos en ella. Resultaba evidente que la consellería debería haber respondido a todas las solicitudes hechas con anterioridad, que es lo que reclamaban la mayoría de los afectados. Por ello le recomendamos que respondiera de forma expresa a las solicitudes formuladas antes de la orden y que en la resolución motivara suficientemente lo resuelto (Q/2533/12). La consellería lo rechazó argumentando de forma inadecuada que el expediente original estaba cerrado, sin tener en cuenta que esta es una reclamación independiente, aunque traiga su causa en el anterior, por lo que debe responderse, igual que todas las solicitudes (art. 42 Ley 30/1992, de RJAP y PAC).

Al margen de reclamar de la consellería respuestas a las solicitudes *antiguas*, con el fin práctico de no complicar los aspectos formales de la cuestión, comenzamos a indicar también a los reclamantes que parecía oportuno realizar una solicitud -nueva o renovada- de acuerdo con el procedimiento indicado en la orden, aportando la documentación que se indicaba en ella; y si ya se había aportado toda la documentación de la orden, al menos debería presentarse el formulario, indicando aquella circunstancia, es decir, que la aportación de la documentación precisa se hizo en la anterior reclamación. Así sucedió en las quejas Q/108/10, Q/2196/10, Q/1668/11, Q/175/12 y en la citada Q/2533/12.

Durante un tiempo la consellería siguió respondiendo que los expedientes estaban archivados, sin entrar en el fondo de lo concretamente reclamado. A través de las investigaciones correspondientes a quejas más recientes y de visitas de afectados

conocimos que las nuevas solicitudes ya se estaban respondiendo; eso lo observamos en la queja Q/2624/12.

5. El déficit de plazas en servicios y las listas de espera

Se constatan carencias de servicios tales como residencias para personas que necesitan asistencia especial u ordinaria, centros de día o noche, o servicios de ayuda en el hogar (SAH), lo que provoca que se incluya al dependiente en una lista de espera, el llamado *programa de asignación de recursos*, de tal manera que a los tres meses el afectado pueda optar entre pedir una prestación económica para la financiación del servicio privado, a la vista de que no puede ofrecerse una plaza pública o concertada, o seguir esperando.

Para que se dé cumplimiento a la garantía de espera máxima por parte del interesado en ocasiones hemos tenido que reclamarlo a la consellería, como en el caso de la queja Q/2117/12; en concreto le indicamos que con urgencia se dé estricto cumplimiento a la previsión legal que obliga a atribuir en el plazo de 3 meses la plaza pública asignada en el PIA, aunque con la condición de una previa espera a través del programa de asignación de recursos; y que en el caso de no resultar posible, entonces se dé cumplimiento a las disposiciones alternativas, que obligan a informar de la situación a los afectados para que puedan reclamar una libranza para la contratación del servicio, que sería indefinido, salvo que los interesados manifiesten su deseo en contrario, a la espera de una plaza pública. La consellería lo aceptó y se comprometió a darle efectividad.

Muchas de las personas incluidas en las listas esperan una plaza residencial. Su falta, o las deficiencias de algunas, que no responden a las específicas necesidades de algunos usuarios, afectan especialmente a determinados colectivos, precisamente los más necesitados.

Como adelantamos, **en materia residencial se observa que las personas que no tienen dependencia acceden o reciben ese servicio; por contra, las que tienen una dependencia moderada aún no pueden acceder a plaza debido al calendario de aplicación progresiva de la LD y ni tan siquiera en el futuro tendrán acceso a ese servicio**, de acuerdo con la normativa aplicable. La consecuencia es que los dependientes, cuya atención debiera resultar prioritaria, no son atendidos cuando reclaman ese servicio y por tanto reciben un peor trato que los no dependientes, por lo que reclamamos de la consellería que corrigiera esa situación, confirmada por ella misma.

Ya el año pasado mencionamos que los dependientes moderados no tenían acceso al servicio residencial, por lo que reclamaban con razón por devenir de peor condición que los no dependientes, que sí podían acceder a una residencia. Entonces se nos respondió que los dependientes afectados por esa situación deberían solicitar plaza residencial *por el sistema anterior*. En realidad debería ser la propia consellería la que orientara estos

casos hacia las residencias del *sistema anterior*, es decir, las de servicios sociales para personas válidas, sin necesidad de remitirlos a una nueva solicitud. Al menos debería indicar que tienen la posibilidad de pedirla a través del procedimiento alternativo indicado, pero no denegar sin más el servicio y después, ante sus protestas, informarles de esa alternativa, con el consiguiente retraso en la atención, como sucedió en algún caso.

Esta paradójica situación se puso de manifiesto una vez más en la queja Q/2660/12, en la que el reclamante indicaba que en una comunicación la consellería informaba de que es dependiente con un grado de dependencia bajo y por ello no le corresponde derecho de atención en este momento, y en la segunda, que responde a su solicitud para ingresar en una plaza pública para personas en situación de autonomía en residencias, se le contesta que se rechaza “por tener reconocida su situación de dependencia”. Con razón señala que “según eso, para una residencia es muy dependiente y para otra el problema es que es muy poco dependiente”. Reclamamos explicación a la consellería, que de nuevo confirmó la paradójica situación de los dependientes moderados que reclaman plaza residencial. Únicamente se menciona como posible alternativa los “pisos residenciales”, lo que no es una solución adecuada en todos los casos. Después de gestiones de diferente tipo conocimos que ante la evidencia de una situación que debe corregirse la consellería está procurando realizar las reformas necesarias para adaptar las residencias ordinarias en residencias para dependientes. Por nuestra parte reclamamos los detalles de ese proceso de transformación con el fin de conocer su ritmo de ejecución y su efectividad.

También comprobamos **un claro desajuste entre la gran demanda de plazas residenciales en las ciudades y sus áreas metropolitanas y en general en las zonas más pobladas y la baja oferta en ellas**, lo que hace que la asignación ocasione evidentes problemas de desarraigo por el alejamiento del núcleo familiar. La consecuencia es la inmediata petición de traslado, que suele demorarse mucho.

6. Los problemas con el servicio de transporte adaptado (065)

Este año se han dado más reclamaciones relativas al servicio de transporte adaptado (065) y además los motivos han resultado más variados. Es común denominador de estas quejas que el ciudadano tenga reconocida la condición de usuario, pero sin que esto suponga que se le preste el servicio que demanda. Esta circunstancia resulta difícil de justificar en las peticiones de servicios regulares, como las que tienen por fin asistir a centros de atención a la discapacidad intelectual o a otros centros de atención a los que se acude regularmente. En estos casos recomendamos a la CTB que, al margen del reconocimiento genérico que procede, se debería prever un estudio de viabilidad que contemple la preferencia que corresponde a estos usuarios y que permita resolver expresamente sobre tal circunstancia -la atención periódica que se reclama- desde el primer momento.

Este año conocimos un caso que confirmó lo expuesto; en la queja Q/1459/11 se reclamaba acudir a un centro de día y la CTB indicó que no prestaba el servicio de vuelta por no contar con medios y porque el usuario “desea disfrutar de la jornada completa en el centro y no acepta los horarios ofertados para la vuelta”. Al respecto indicamos que esa razón no era adecuada, puesto que los horarios reclamados para el transporte son los del propio centro y se trata de un servicio prioritario, diario y justificado. La consellería insistió en que el hecho de que un usuario haya solicitado un servicio no implica su realización; *el centro de control tendrá que evaluar el conjunto de las necesidades de la zona y coordinar las demandas de cada área, teniendo como objetivo dar cobertura a las demandas de los usuarios en las franjas horarias solicitadas siempre que el diseño de la ruta así lo permita*. Por contra, indicamos que debía darse prioridad a los usuarios habituales de los centros, de acuerdo con la normativa del propio servicio, que prevé que el 065 procurará cubrir los traslados a las residencias, centros de día u otros equipamientos del sistema, así como sus vueltas, por lo que debería realizarse un estudio (preferentemente previo) sobre la prioridad y la viabilidad del transporte adaptado cuando se reclame para acudir a centros de atención, y no sólo dar cuenta de la demanda general de cada área, como se respondía.

En ese mismo sentido han sido comunes las quejas referidas a la falta de transporte adaptado para personas que reclamaban acudir a centros de atención a la discapacidad intelectual y que no eran atendidos por el 065. Así sucedió en las quejas Q/839/12, Q/1756/12, Q/1956/12, Q/2220/12, Q/2296/12, Q/2602/12 o Q/2716/12; algunas situaciones ya tuvimos oportunidad de tratarlas anteriormente, especialmente la necesidad de atender el transporte para acudir a los centros de educación especial, lo que finalmente conseguimos.

El servicio de apoyo a la movilidad personal 065 es un programa que proporciona servicios a los usuarios reconocidos como tales, y lo hace con medios limitados y priorizando unos servicios respecto de otros. Por tanto, en la mayor parte de las reclamaciones sobre el funcionamiento del 065 tratamos de conocer si la priorización se encuentra bien hecha, de acuerdo con lo dispuesto en la normativa correspondiente; no obstante, ese examen resulta complejo y muy dificultoso desde el momento en que los medios se distribuyen territorialmente, con lo cual puede suceder que un servicio prioritario no se preste en una zona y en un momento, y sin embargo otro que no lo sea en términos generales se preste en otra zona. En cualquier caso, al margen de las evidentes dificultades que resultan de la compleja organización de un servicio en forma de programa, que en ocasiones derivan en determinadas disfunciones o quejas justificadas, el medio fundamental para evaluar la correcta distribución de los medios limitados del programa es la adecuada priorización de los servicios a prestar y la correcta aplicación de los criterios de ordenación.

En la quejas Q/2296/12, Q/2602/12 y Q/1956/12 se reclamaba acudir regularmente a centros de educación especial o de atención para discapacitados intelectuales. Esa

atención debería resultar prioritaria, o por lo menos en un orden de prioridades relevante, por delante de otros muchos motivos de desplazamiento. La normativa dispone que se prioricen los traslados a consultas o tratamientos médicos, siempre que no sean competencia del sistema sanitario; a las residencias públicas, a centros de alojamiento temporal de la red pública o a centros de día de la red pública; a los centros en que se desarrollan programas en el marco de los objetivos generales del sistema gallego de servicios sociales; a otros servicios sociales; a actividades básicas de la vida diaria; y para la asistencia a actividades de carácter educativo y formativo. Por tanto, deberían atenderse las necesidades de traslado que se acreditaban en las quejas, salvo demostración clara de que los traslados realizados en las correspondientes zonas resultan en todos los casos por encima en grado de prioridad, algo que no podía deducirse de lo aportado por la consellería. Por ello recomendamos en todos los casos citados que se atendiera la demanda de servicio de transporte adaptado realizada por los reclamantes para acudir a centros de atención a la discapacidad intelectual, y que con carácter general esos desplazamientos se consideraran prioritarios y en consecuencia se atiendan, salvo imposibilidad manifiesta y excepcional derivada de motivos suficientemente justificados después de haber estudiado y de descartarse todas las alternativas. La consellería aceptó todas las recomendaciones, aunque en algún caso todavía no ha dado cuenta de su efectividad, por lo que realizamos un seguimiento con el fin de asegurar que se cumplen finalmente los criterios expuestos y se proporciona el transporte adaptado que reclaman los discapacitados intelectuales y sus familias. Además, en el caso del traslado a los centros de educación especial, el traslado debería habilitarse como derivado del ejercicio efectivo del derecho fundamental a la educación, puesto que resulta evidente que es condición para tal ejercicio, lo que trasladamos a las consellerías competentes, con el fin de que coordinaran sus medios para atender esta necesidad.

También se resolvió -sin necesidad de recomendación- el caso planteado por la familia de un niño con discapacidad intelectual que reclamaba desplazamientos semanales entre Porto do Son y Vigo para mantener el vínculo familiar (Q/839/12 y Q/2220/12); después de diferentes comunicaciones y gestiones, la CTB finalmente respondió que desde octubre se presta el servicio tanto de ida como de vuelta los sábados y los domingos, cosa que nos confirmaron los reclamantes.

También se reclamó por la falta de transporte adaptado para personas que deben acudir a servicios de rehabilitación, por ejemplo, en las quejas Q/2022/12 o Q/1380/12. Se demandaba acudir regularmente a rehabilitación por motivos de salud, movilidad y calidad de vida, objetivos que deberían resultar relevantes en el orden de prioridades. La consellería señaló que el servicio para acudir la rehabilitación se encuadra en el séptimo lugar del orden de prelación (apartado g punto 2 del apartado 1 del artículo 5 de la Orden del 9 de septiembre de 2008, por la que se desarrolla el Decreto 195/2007). Estas quejas ponen de manifiesto que el orden de prioridades no resulta adecuado, o al menos no se aplica correctamente; se observa que no se atienden los servicios reclamados para un fin que debería ser prioritario. En la normativa se prevén otros servicios por delante,

como los traslados a centros o equipamientos en los que se desarrollen programas y/o actividades en el marco de los objetivos generales del sistema gallego de servicios sociales, o el traslado a centros de servicios sociales no comprendidos en los apartados anteriores, que deberían verse relegados, puesto que, sin perjuicio de su evidente valor, no tienen la importancia social e individual que los tratamientos rehabilitadores. La solución a esa aparente falta de rigor en la ordenación podría venir dada por una interpretación más amplia de la primera prioridad, el tratamiento sanitario, algo que resultaría sencillo y rápido; si no se considerase viable lo anterior, entonces sería conveniente modificar la normativa, de tal forma que se atiendan de forma prioritaria los servicios para acudir a las rehabilitaciones prescritas. No obstante, advertimos de que el cambio de criterio en el orden de prioridades no solucionará todos los problemas que se presenten a la hora de atender los servicios para acudir a ellas. El hecho de que se trate de recursos limitados y con horarios también limitados, y la distribución de los recursos de forma zonal, harán que en ocasiones no resulte viable la prestación del servicio aún teniéndolo como prioritario. En esas ocasiones debería procurarse la flexibilización de las demandas, en la medida de lo posible, fundamentalmente en cuanto al horario de atención, para lo que deberían colaborar los responsables de los servicios de rehabilitación. Se recomendó a la consellería -en ambos casos- que las demandas de servicio 065 para acudir a sesiones de rehabilitación prescritas se consideren prioritarias y en consecuencia se atiendan, salvo imposibilidad manifiesta y excepcional derivada de motivos suficientemente justificados después de haber estudiado y descartado todas las alternativas; y que, si para eso se considera imprescindible la modificación de la actual normativa del servicio de apoyo a la movilidad personal, se proceda a realizarla lo antes posible. La consellería aceptó ambas recomendaciones, lo que hace pensar que la solución de este tipo de problemas está bien orientada.

En otros casos no se justificó la aplicación adecuada de los criterios de priorización del servicio 065. En una solicitud para acudir a una cita médica el afectado nos informó de que sólo se le ofreció el servicio a la ida, algo que resulta frecuente e inadecuado (Q/484/12). Dada que atender estas demandas es la primera prioridad del servicio, su no atención -parcial- debería justificarse adecuadamente, cosa que no suele hacerse.

7. El fomento de la movilidad, la accesibilidad y otros problemas relacionados con la discapacidad

En materia de accesibilidad se conocieron diferentes reclamaciones relativas al tratamiento de denuncias por incumplimiento de obligaciones que concernían a agentes privados. Con el tratamiento dado a las quejas se han corregido la mayoría de los problemas denunciados mediante la ejecución de soluciones adecuadas o por el requerimiento hecho finalmente por la CTB, después de confirmar que se habían incumplido las obligaciones de los agentes privados (por ejemplo, Q/504/12). Sin embargo, en ocasiones la solución se demoró más de lo que sería deseable. Así lo apreciamos en el caso de una rampa para habilitar el tránsito con silla de ruedas en un

portal de Ferrol; después de un prolongado procedimiento la comisión de accesibilidad de la CTB obligó a la comunidad responsable al cumplimiento de su obligación de realizar un acceso practicable para personas con movilidad reducida (Q/1938/12). También se tardó en solucionar la situación de algunos inmuebles de titularidad pública en Boiro; la *Asociación Gallega contra las Enfermedades Neuromusculares* realizó un informe sobre las carencias en materia de accesibilidad del centro social del Ayuntamiento de Boiro y de otros edificios. El ente local alegaba ante la CTB que carecía de medios y reclamaba ayudas para ejecutar las obras precisas. Durante mucho tiempo la consellería requirió del ayuntamiento los datos precisos para valorar la situación, por lo que indicamos a aquella que concretara las exigencias de adaptación; finalmente el ente local dio cuenta de todas las adaptaciones requeridas, con lo que se solventó el problema (Q/2323/11).

Mayor retraso se aprecia en el tratamiento del problema planteado por *Asociación Gallega contra las Enfermedades Neuromusculares* debido a las carencias de accesibilidad de los barcos que hacen el trayecto desde la costa hasta las Islas Cíes, sin acceso para personas con movilidad reducida, en especial para las que se desplazan en silla de ruedas (el afectado denunció que tuvo que acceder al barco de rodillas). El procedimiento para recabar información y resolver la queja se prolongó hasta el cierre del Informe (Q/2036/12).

En otros casos se aplicaron medidas de adaptación, pero a largo plazo, en aplicación de la legislación vigente (Q/384/12). Se reclamaba un acceso adaptado en una sucursal de *Novagalicia Banco* de Ferrol. La CTB señaló que la adaptación tenía como límite temporal el 1 de enero de 2019, pero recordó expresamente a la entidad que las adaptaciones deben producirse de forma progresiva. En coherencia con este planteamiento **debería requerirse la planificación de las diferentes adaptaciones que precisan los locales de cada entidad, de tal manera que se realicen de forma progresiva durante el amplio plazo concedido, sin que todas o la mayor parte esperen al último momento**, circunstancia que hace prever que no se realizarán. Sin embargo, tal cosa no se hace, o al menos la CTB no se nos indicó que se haga.

En este mismo orden, en una queja se reclamó que los concursos de compra de mobiliario urbano por las administraciones, en especial de contenedores de basura, exigieran que fueran accesibles para las personas con diversidad funcional física o intelectual (Q/495/12), algo a lo que finalmente se comprometió la Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestructuras (CMATI) después del trámite de la queja. En ella se ponía de relieve que existen algunos con características de accesibilidad y diseños dirigidos a facilitar la localización visual de las zonas de uso, la percepción de la información para una correcta utilización, la boca de entrada en el cuerpo y en la tapa del colector, y con otros elementos para facilitar su uso por los discapacitados. Sin embargo, en Galicia las actuaciones en esta materia han sido pocas; la administración autonómica, la que más invierte en colectores, no contemplaba la accesibilidad en las licitaciones. Ahora la CMATI se ha comprometido a dar cumplimiento a las previsiones legales y a que las condiciones de accesibilidad y el principio *diseño para*

todos se tenga en cuenta en futuras licitaciones para la adquisición de contenedores de residuos.

También conocimos que los requisitos exigidos para conceder tarjetas de estacionamiento para personas con movilidad reducida resultan aplicados de forma muy estricta, por lo que se priva de ellas a algunas personas que las reclaman con aparente razón. Además de los perjuicios directos provocados, esta denegación genera otros, como la falta de ayudas para el fomento de la movilidad (ayudas para la adaptación del coche, por ejemplo). Lo constatamos en la queja Q/957/12. Se trataba de una persona que tuvo que sacar el carnet de conducir en un vehículo adaptado; que camina con grandes dificultades, arrastrando una de sus piernas, con graves problemas de movilidad; que no puede subir y bajar del transporte público sin ayuda de tercera persona -salvo con dificultades desproporcionadas y provocando importantes retrasos, lo que no resulta adecuado ni para ella misma ni para el resto de los pasajeros-; que no cuenta con transporte público operativo o apropiado para hacer los desplazamientos que precisa por razones laborales y personales; que adaptó su coche debido a sus circunstancias -carece de pedales, no los podría utilizar-; y precisa el uso del coche de forma habitual para hacer una vida que tienda a la normalidad, o por lo menos que no tenga restricciones añadidas. Después de que la CTB confirmara la valoración que motivó la reclamación le indicamos que la respuesta negativa a la solicitud de tarjeta sólo podía obedecer o bien a una aplicación rigorista del baremo utilizado, o bien a que éste no responde al fin social que se pretende proteger con estas tarjetas: la remoción de las dificultades que sufren las personas con importantes problemas de movilidad, hacer efectivos sus derechos y evitar su discriminación. Por ello recomendamos que con urgencia se revisara la situación que afectaba a esa persona, que no tuvo acceso a la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad debido a una valoración inadecuada o a que el baremo aplicado resulta inadecuado para lograr el fin constitucional y legalmente perseguido, que es la efectividad de todos los derechos de los discapacitados y la remoción de los impedimentos para su disfrute. Los detalles de la recomendación se pueden consultar al final del área (resolución nº90 de esta área). La consellería aceptó lo que le recomendamos y la afectada no nos trasladó nueva queja, por lo que dimos por solventado su problema.

Al margen de las dificultades tratadas de accesibilidad o movilidad, los discapacitados nos trasladaron también su preocupación por los cambios en las aportaciones privadas para adquirir medicamentos, que estaban afectándoles negativamente, a pesar de que la norma señalaba que los que tuvieran niveles superiores al 33 % no pagarían nada. Uno de ellos señalaba que había recibido una lluvia de correos de personas con discapacidad que decían que aparecían como pensionistas y no como discapacitados, por lo que se les estaba exigiendo la aportación (Q/1861/12). Después de tratar el asunto se consiguió aclarar la situación y, sobre todo, corregir las circunstancias objeto de la queja. La Consellería de Sanidad entendía que lo sucedido era responsabilidad del Estado (Instituto Nacional de la Seguridad Social, Ministerio de Sanidad y Agencia Estatal de

Administración Tributaria). No obstante, dada la importancia de la queja, nos pusimos en contacto directo con la consellería para conocer los detalles de la situación y para promover las medidas que permitieran corregir los casos comprobados de cobro indebido. La consellería confirmó que en un primer momento se habían dado desajustes en la aplicación de la previsión, pero el problema quedó solventado en Galicia mediante la activación de los datos de identificación propios de los usuarios en nuestra comunidad. El interesado no lo desmintió, por lo que entendimos que la situación había sido corregida.

8. Amplios retrasos en las valoraciones de discapacidades

Desde hace tiempo venimos subrayando que se dan retrasos considerables a la hora de tramitar las valoraciones de discapacidades, ya sea en el caso de la primera valoración o a la hora de conocer posibles revisiones. Este año conocimos que los problemas en esta materia persisten, que siguen siendo muy significativos y que no se anuncian soluciones definitivas. La CTB aduce que son muchas las solicitudes que tiene que conocer y que los medios personales son limitados, y que además los retrasos de las valoraciones no producen efectos perjudiciales debido a que sus consecuencias se retrotraen a la fecha de la solicitud; por el contrario, comprobamos que sí tienen algún efecto perjudicial, como los provocados por la falta de títulos habilitantes para acceso a transportes colectivos o para el uso de plazas reservadas de aparcamiento, el retraso de prestaciones económicas en beneficio de personas mayores, a las que urge su abono, o el retraso en el reconocimiento de derechos en mutualidades u otras entidades.

Esta falta de solución definitiva la comprobamos en la queja Q/2062/12, que se promovió porque no se resolvía una solicitud de 12 de septiembre de 2011; sucedió en Ferrol, cuyo equipo de valoración es el que tiene retrasos más significativos, como venimos observando desde hace mucho tiempo. Al confirmar el retraso formulamos una recomendación a la CTB para que con urgencia se resolviera el expediente, puesto que la valoración de la situación de discapacidad del interesado se encontraba retrasada; y que no se produjeran demoras que perjudican a los afectados. La consellería respondió sin dar cuenta de una resolución en breve, a pesar de que ya había transcurrido año y medio desde la solicitud; únicamente volvió a señalar que la sección de valoración sigue el orden de entrada de las solicitudes y que existen gran cantidad de ellas.

En la queja Q/215/12 el interesado reclamaba porque le habían informado de una previsible espera de 20 meses, lo que le parecía “indignante”, por afectar gravemente a todas las prestaciones que le podrían corresponder. Recomendamos que se resolviera con urgencia.

9. Quejas no admitidas a trámite

En este apartado se recogen las quejas que no fueron admitidas a trámite por no reunir los requisitos formales establecidos en el artículo 18 de la Ley del Valedor do Pobo, o por concurrir cualquiera de las circunstancias enumeradas en los artículos 20 y 21 del mismo texto legal. Las circunstancias que motivan con mayor frecuencia la no admisión a trámite son el conocimiento judicial presente o pasado de la queja; la no actuación previa de la administración competente; la ausencia de indicios de actuación irregular de la administración; y la naturaleza jurídico-privada del problema. En cualquier caso, siempre se comunica la inadmisión de la queja y se especifica el motivo concreto de esa decisión, informando al interesado de lo más oportuno en la defensa de sus derechos o intereses legítimos, si observamos la existencia de una actuación alternativa que pueda promoverse. En 2012 nos vimos en la necesidad de inadmitir 19 quejas, la mayoría de las veces por no haberse dado una actuación administrativa previa que poder supervisar o no haber reclamado algo por parte del afectado.

10. Quejas remitidas al Defensor del Pueblo

El Defensor del Pueblo es la única institución habilitada para la supervisión de la actuación de la Administración General del Estado (artículo 54 CE). Por ello, cuando recibimos alguna queja relativa a esa administración, la remitimos a la citada institución, dando efectividad de esta manera a los principios de colaboración y coordinación establecidos en la Ley 36/1985, de 6 de noviembre, por la que se regulan las relaciones entre la institución del Defensor del Pueblo y las figuras similares en las distintas Comunidades Autónomas. Este año remitimos tres quejas al Defensor del Pueblo, referidas a la denegación de una ayuda familiar (Q/306/12), al Real Decreto-Ley 20/2012 en materia de dependencia (Q/1998/12), y a una solicitud no respondida relativa al Plan Prepara (Q/2023/12).

IV. RESOLUCIONES DEL VALEDOR DO POBO

1. Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 25/01/2012 debido al retraso de un procedimiento de dependencia (Q/2306/11)

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de D^a A. F.J. relativo al retraso de un procedimiento de dependencia.

En su escrito, esencialmente, nos indica que se incumplen los plazos establecidos por la ley de dependencia en cuanto a la aprobación del Programa Individual de Atención y consecuentemente para “disfrute” del Servicio de Ayuda en el Hogar. D^a A. R. P., DNI ..., su abuela, es completamente dependiente, con un grado III y nivel 2, el máximo, reconocido a 13 de enero. Mandó dos escritos a la administración (uno a nombre de su

abuela y otro a su nombre, también firmado por ella). Al primero le contestaron hablando de leyes y tratándoles como a ignorantes en este aspecto, señala, y al segundo ya ni contestaron. La dependiente se encuentra peor, con inicios de demencia y una úlcera en el coxis fase II, y precisa cuidados y atención las 24 horas. Ningún cuidador (en este caso su madre, que trabaja fuera además) puede resistir esta situación de manera continuada. Su abuela tiene el grado y nivel reconocidos y no tiene ninguna noticia de cuándo será usuaria del servicio de ayuda en el hogar, que fue el que solicitó ante la posible demora de una prestación que cubriera los gastos del mismo servicio de manera personal. Conocen casos y ayuntamientos en los que este servicio está funcionando. Es incomprensible que ante un caso con este grado y nivel no se haga nada, señala.

Ante eso solicitamos información a esa consellería, que ya nos la remitió. En la misma se señala lo siguiente:

“Ante la queja con nº expediente G.6.Q/2306/11, con relación al caso sobre dependencia de D^a A. R. P., y según los datos facilitados por la Unidad Coordinadora de la Dependencia, se informa lo siguiente:

Fecha de entrada de solicitud de reconocimiento de grado y nivel de dependencia: 30 de julio de 2010.

Aplicación de valoración de dependencia. Fecha: 16/12/2010.

Reconocimiento de grado y nivel: Emisión de propuesta-resolución: 13/1/2011. Resolución de grado y nivel: 17/1/2011 por la que se resuelve reconocerle a la solicitante un grado III nivel 2 de dependencia.

El expediente está en fase de tramitación para la elaboración y resolución del PIA, respetando el orden de prelación establecido normativamente para la instrucción del procedimiento que da prioridad a las personas dependientes con mayor grado y nivel de dependencia y menor capacidad económica y en función de los recursos disponibles.”

Con la información adjuntada se confirma lo expresado por la interesada en su queja, esto es, que el expediente se encuentra demorado, puesto que fue iniciado en julio de 2010 y aun no se resolvió el PIA pendiente, sin que la consellería anuncie cuándo se aprobará, a pesar de que expresamente se requería información al respecto. Por tanto, continúa la incertidumbre respecto del momento en que finalmente se aprobará y dará efectividad al PIA. Se trata de una gran dependiente que debería tener preferencia (art. 3 q LD).

Tanto el anterior decreto que regulaba el procedimiento, el 176/2007, como el vigente, el 15/2010, conforman dos procedimientos, uno para valorar y otro para aprobar el servicio

o la prestación a través del llamado Programa Individual de Atención (PIA). El Decreto 15/2010 establece para el reconocimiento de la situación de dependencia un plazo de 3 meses (art. 14), y para la aprobación del PIA otro plazo de 3 meses desde ese reconocimiento previo (art. 15). Este plazo resulta aplicable al trámite pendiente, puesto que los expedientes iniciados antes de la entrada en vigor del nuevo decreto “se regirán por las disposiciones contenidas en este decreto, manteniendo su validez los trámites ya realizados conforme la normativa anterior, aplicándose el nuevo procedimiento a los actos posteriores” (disposición transitoria primera).

El expediente debería encontrarse resuelto en los plazos previstos. Las demoras perjudican gravemente a los ciudadanos afectados, que por las circunstancias que en su momento acreditaron precisan atención de manera perentoria. A cuyo objeto, esta reclamación, como todas las abundantes quejas por este motivo, refleja un importante grado de disgusto, lo que resulta perfectamente comprensible. Los dependientes, familiares y cuidadores muestran su disconformidad con el retraso constatado en la tramitación del expediente, es decir, porque la evaluación y/o el reconocimiento no se habían hecho, a pesar del tiempo transcurrido.

La interesada que reclamó por esta forma de actuar demanda la preservación de intereses especialmente protegidos en la Constitución Española, que ampara los derechos a la asistencia y prestaciones sociales suficientes ante situaciones de necesidad (art. 41) y la promoción del bienestar de los ciudadanos de la tercera edad mediante un sistema de servicios sociales que atienda sus problemas específicos de salud, vivienda, cultura y ocio (art. 50). Como consecuencia de lo anterior, los poderes públicos, entre ellos la administración autonómica, tienen la obligación principal de proteger los derechos mencionados, según lo establecido en el artículo 53 del Texto Fundamental.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a esa Consellería de Trabajo y Bienestar la siguiente **recomendación**:

Que con urgencia se resuelva sobre el expediente objeto de la presente queja, relativo a las prestaciones derivadas de la Ley de Dependencia para una gran dependiente, puesto que se encuentra demorado, de acuerdo con los plazos previstos, de tal manera que no se produzcan demoras que perjudican a los afectados.

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada.

2. Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 08/02/2012 debido al retraso de un procedimiento de dependencia (Q/10/12)

Con un contenido similar a la nº 1. Fecha de solicitud, 21/01/2011; fecha de valoración, 03/06/2011; grado III, nivel 1.

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada, pero sin efectividad; por tanto, recomendación finalmente no aceptada.

3. Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 08/02/2012 debido al retraso de un procedimiento de dependencia (Q/14/12)

Con un contenido similar a la nº 1. Fecha de solicitud, 29/05/2009; fecha de valoración, 24/05/2010; grado III, nivel 1.

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada, pero sin efectividad; por tanto, recomendación finalmente no aceptada.

4. Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 14/02/2012 debido al retraso de un procedimiento de dependencia (Q/154/12)

Con un contenido similar a la nº 1. Fecha de solicitud, 28/05/2009; fecha de valoración, 02/11/2009; grado III, nivel 1; revisión, 09/11/2010 (III-2).

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada.

5. Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 27/02/2012 debido al retraso de un procedimiento de dependencia (Q/2704/11)

Con un contenido similar a la nº 1. Fecha de solicitud, 01/04/2011; fecha de valoración, 5/10/2011; grado III, nivel 1.

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada.

6. Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 01/03/2012 debido al retraso de un procedimiento de dependencia (Q/251/12)

Con un contenido similar a la nº 1. Fecha de solicitud, 27/07/2011; fecha de valoración, 23/09/2011; grado III, nivel 2.

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada.

7. Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 01/03/2012 debido al retraso de un procedimiento de dependencia (Q/254/12)

Con un contenido similar a la nº 1. Fecha de solicitud, 29/03/2010; fecha de valoración, 23/11/2010; grado III, nivel 1.

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada.

8. Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 12/03/2012 debido al retraso de un procedimiento de dependencia (Q/2512/11)

Con un contenido similar a la nº 1. Fecha de solicitud, 15/10/2009; fecha de valoración, 14/05/2010; grado III, nivel 1.

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada.

9. Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 22/03/2012 debido al retraso de un procedimiento de dependencia (Q/190/12)

Con un contenido similar a la nº 1. Fecha de solicitud, 16/08/2010; fecha de valoración, 23/12/2010; grado III, nivel 2.

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada.

10. Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 22/03/2012 debido al retraso de un procedimiento de dependencia (Q/226/12)

Con un contenido similar a la nº 1. Fecha de solicitud, 11/07/2007; fecha de valoración, 17/04/2008; grado III, nivel 2.

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada, pero sin efectividad; por tanto, recomendación finalmente no aceptada.

11. Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 22/03/2012 debido al retraso de un procedimiento de dependencia (Q/298/12)

Con un contenido similar a la nº 1. Fecha de solicitud, 07/12/2010; fecha de valoración, 16/06/2011; grado III, nivel 1.

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada.

12. Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 12/04/2012 debido al retraso de un procedimiento de dependencia (Q/494/12)

Con un contenido similar a la nº 1. Fecha de solicitud, 28/01/2009; fecha de valoración, 11/05/2011; grado III, nivel 1.

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada.

13. Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 12/04/2012 debido al retraso de un procedimiento de dependencia (Q/2213/11)

Con un contenido similar a la nº 1. Fecha de solicitud, 25/01/08; fecha de valoración, 20-08-08; grado II, nivel 1; revisión, 10/09/2010 (III-1); revisión, 7/11/2011 (III-2)

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada.

14. Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 02/05/2012 debido al retraso de un procedimiento de dependencia (Q/563/12)

Con un contenido similar a la nº 1. Fecha de solicitud, 19/02/2009; fecha de valoración, 23/12/2009; grado III, nivel 1; revisión, 27/07/2011 (III-2)

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada.

15. Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 08/05/2012 debido al retraso de un procedimiento de dependencia (Q/623/12)

Con un contenido similar a la nº 1. Fecha de solicitud, 19/02/2009; fecha de valoración, 23/12/2009; grado III, nivel 1; revisión, 27-07-2011 (III-2).

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada, pero sin efectividad; por tanto, recomendación finalmente no aceptada.

16. Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 08/05/2012 debido al retraso de un procedimiento de dependencia (Q/680/12)

Con un contenido similar a la nº 1. Fecha de solicitud, 14/08/2010; fecha de valoración, 06/09/2010; grado III, nivel 1.

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada.

17. Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 08/05/2012 debido al retraso de un procedimiento de dependencia (Q/684/12)

Con un contenido similar a la nº 1. Fecha de solicitud, 07/10/2010; fecha de valoración, 05/04/2011; grado III, nivel 1.

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada.

18. Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 10/05/2012 debido al retraso de un procedimiento de dependencia (Q/736/12)

Con un contenido similar a la nº 1. Fecha de solicitud, 24/07/2007; fecha de valoración, 05/06/2008; grado II, nivel 1; revisión, 14/03/2011 (III-2)

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada.

19. Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 10/05/2012 debido al retraso de un procedimiento de dependencia (Q/759/12)

Con un contenido similar a la nº 1. Fecha de solicitud, 27/10/2010; fecha de valoración, 08/02/2011; grado III, nivel 2.

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada.

20. Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 29/05/2012 debido al retraso de un procedimiento de dependencia (Q/703/12)

Con un contenido similar a la nº 1. Fecha de solicitud, 30/05/2007; fecha de valoración, 18/01/2008; grado III, nivel 1; revisión, 23/02/2011 (III-2)

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada.

21. Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 31/05/2012 debido al retraso de un procedimiento de dependencia (Q/857/12)

Con un contenido similar a la nº 1. Fecha de solicitud, 22/11/2007; fecha de valoración, 16/01/2008; grado I, nivel 2; revisión, 19/07/2010 (III-2).

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada.

22. Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 15/06/2012 debido al retraso de un procedimiento de dependencia (Q/940/12)

Con un contenido similar a la nº 1. Fecha de solicitud, 25/01/2008; fecha de valoración, 20/08/2008; revisión, 27/07/2010 (III-1); revisión 7/11/2011(III-2).

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada, pero sin efectividad; por tanto, recomendación finalmente no aceptada.

23. Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 02/07/2012 debido al retraso de un procedimiento de dependencia (Q/1233/12)

Con un contenido similar a la nº 1. Fecha de solicitud, 09/11/2010; fecha de valoración, 01/02/2011; grado III, nivel 1.

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada.

24. Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 05/07/2012 debido al retraso de un procedimiento de dependencia (Q/840/12)

Con un contenido similar a la nº 1. Fecha de solicitud, 11/2008 ; fecha de valoración, 13/12/2012; grado III, nivel 1.

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada.

25. Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 10/08/2012 debido al retraso de un procedimiento de dependencia (Q/1820/12)

Con un contenido similar a la nº 1. Fecha de solicitud, 03/01/2011; fecha de valoración, 09/06/2011; grado III, nivel 1.

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada.

26. Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 07/09/2012 debido al retraso de un procedimiento de dependencia (Q/1898/12)

Con un contenido similar a la nº 1. Fecha de solicitud, 27/10/2010; fecha de valoración, 23/02/2011; grado III, nivel 1.

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada.

27. Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 07/09/2012 debido al retraso de un procedimiento de dependencia (Q/1839/12)

Con un contenido similar a la nº 1. Fecha de solicitud, 09/03/2010; fecha de valoración, 19/10/2010; grado III, nivel 1.

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada.

28. Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 07/09/2012 debido al retraso de un procedimiento de dependencia (Q/1927/12)

Con un contenido similar a la nº 1. Fecha de solicitud, 20/05/2010; fecha de valoración, 2/12/2010; grado III, nivel 1.

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada.

29. Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 12/09/2012 debido al retraso de un procedimiento de dependencia (Q/2045/12)

Con un contenido similar a la nº 1. Fecha de solicitud, 10/05/2011; fecha de valoración, 12/01/2012; grado III, nivel 1.

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada.

30. Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 12/09/2012 debido al retraso de un procedimiento de dependencia (Q/855/12)

Con un contenido similar a la nº 1. Fecha de solicitud, 25/05/2007 ; fecha de valoración, 05/11/2008; grado III, nivel 1.

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada.

31. Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 19/09/2012 debido al retraso de un procedimiento de dependencia (Q/2075/12)

Con un contenido similar a la nº 1. Fecha de solicitud, 02/07/2010; fecha de valoración, 23/03/2011; grado III, nivel 2.

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada.

32. Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 19/09/2012 debido al retraso de un procedimiento de dependencia (Q/2089/12)

Con un contenido similar a la nº 1. Fecha de solicitud, 03/08/2011; fecha de valoración, 30/09/2011; grado III, nivel 1.

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada.

33. Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 05/10/2012 debido al retraso de un procedimiento de dependencia (Q/2125/12)

Con un contenido similar a la nº 1. Fecha de solicitud, 09/07/2010; fecha de valoración, 05/10/2011; grado II, nivel 2; revisión, 20/08/2012 (III-2).

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada, pero sin efectividad; por tanto, recomendación finalmente no aceptada.

34. Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 08/10/2012 debido al retraso de un procedimiento de dependencia (Q/2225/12)

Con un contenido similar a la nº 1. Fecha de solicitud, 20/11/2009; fecha de valoración, 20/05/2010; grado III, nivel 1; revisión, 24/11/2011.

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada, pero sin efectividad; por tanto, recomendación finalmente no aceptada.

35. Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 16/10/2012 debido al retraso de un procedimiento de dependencia (Q/2082/12)

Con un contenido similar a la nº 1. Fecha de solicitud, 19/01/2010; fecha de valoración, 02/01/2011; grado III, nivel 2.

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada.

36. Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 25/10/2012 debido al retraso de un procedimiento de dependencia (Q/2158/12)

Con un contenido similar a la nº 1. Fecha de solicitud, 19/05/2008; fecha de valoración, 22/12/09; grado I, nivel 2; revisión, 19/04/2011(III-1)

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada.

37. Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 05/11/2012 debido al retraso de un procedimiento de dependencia (Q/2346/12)

Con un contenido similar a la nº 1. Fecha de solicitud, 27/08/2008; fecha de valoración, 18/12/2009; grado III, nivel 2.

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada, pero sin efectividad; por tanto, recomendación finalmente no aceptada.

38. Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 10/12/2012 debido al retraso de un procedimiento de dependencia (Q/2532/12)

Con un contenido similar a la nº 1. Fecha de solicitud, 16/11/2010; fecha de valoración, 26/01/2011; grado III, nivel 1.

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada.

39. Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 26/12/2012 debido al retraso de un procedimiento de dependencia (Q/2312/12)

Con un contenido similar a la nº 1. Fecha de solicitud, 05/03/2010; fecha de valoración, 24/06/2010; grado I, nivel 2; revisión, 07/12/2011 (III-1).

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada.

40. Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 25/01/2012 debido al retraso de un procedimiento de dependencia (Q/2/12)

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de D^a M. R. V. R. relativo al retraso de un procedimiento de dependencia.

En su escrito, esencialmente, nos indica que en mayo de 2009 ella, Dña. M.R.V. R., con DNI ..., solicitó acogerse a la prestación de la Ley de dependencia, siendo valorada en

septiembre del mismo año. En agosto de 2011 -sin haber sido atendida su solicitud-, al no valerse por sí misma, teniendo que depender en todo momento de otra persona, pérdida del ojo derecho, mareos, carcinoma con posibilidad de metástasis, etc., solicitó la revisión del grado y nivel de dependencia, sin que hasta la fecha se haya tenido en consideración. No disponen ni de bienes ni de ninguna pensión, lo que tendría que tenerse en consideración. Al parecer aún no se resolvió sobre el PIA y la revisión.

Ante eso solicitamos información a esa consellería, que ya nos la remitió. En esta se señala lo siguiente:

“Ante la queja con nº expediente G.6.Q/2/12, con relación al caso sobre dependencia de D^a M.R. V.R., y según los datos facilitados por la Unidad Coordinadora de la Dependencia, se informa lo siguiente:

- Fecha entrada solicitud de reconocimiento de nivel y grado de dependencia: 24/06/2009

- Aplicación de la valoración dependencia: 08/09/2009

- Reconocimiento de grado y nivel: Emisión de propuesta-resolución: 21/09/2009. Resolución nivel y grado: 13/10/2009 II-2.

- Plan Individual de Atención (PIA) Propuesta del Plan Individual de Atención: 05/02/2010. Proponen libranza para cuidados en el contorno familiar.

- Fecha informe técnico de la revisión: 02/01/2012

- Citación para la nueva valoración: 18/01/2012.

Con la información aportada se confirma lo expresado por la interesada en su queja, esto es, que el expediente se encuentra demorado, puesto que fue iniciado en junio de 2009, pero aun no se resolvió el PIA pendiente, y la consellería tampoco anuncia cuando se aprobará, a pesar de que expresamente se requería información al respecto. Por lo tanto, continúa la incertidumbre respecto del momento en que finalmente se aprobará y dará efectividad al PIA.

Tanto el anterior decreto que regulaba el procedimiento, el 176/2007, como el vigente, el 15/2010, conforman dos procedimientos, uno para valorar y otro para aprobar el servicio o la prestación a través del llamado Programa Individual de Atención (PIA) El Decreto 15/2010 establece para el reconocimiento de la situación de dependencia un plazo de 3 meses (art. 14), y para la aprobación del PIA otro plazo de 3 meses desde ese reconocimiento previo (art. 15) Este plazo resulta aplicable al trámite pendiente, puesto

que los expedientes iniciados antes de la entrada en vigor del nuevo decreto “se regirán por las disposiciones contenidas en este decreto, manteniendo su validez los trámites ya realizados conforme a la normativa anterior, aplicándose el nuevo procedimiento a los actos posteriores” (disposición transitoria primera).

El expediente debería encontrarse resuelto en los plazos previstos. Las demoras perjudican gravemente a los ciudadanos afectados, que por las circunstancias que en su momento acreditaron precisan atención de manera perentoria. A cuyo objeto, esta reclamación, como todas las abundantes quejas por este motivo, refleja un importante grado de disgusto, lo que resulta perfectamente comprensible. Los dependientes, familiares y cuidadores muestran su disconformidad con el retraso constatado en la tramitación del expediente, es decir, porque la evaluación y/o el reconocimiento no se habían hecho, a pesar del tiempo transcurrido.

La interesada que reclamó por esta forma de actuar demanda la preservación de intereses especialmente protegidos en la Constitución Española, que ampara los derechos a la asistencia y prestaciones sociales suficientes ante situaciones de necesidad (art. 41) y la promoción del bienestar de los ciudadanos de la tercera edad mediante un sistema de servicios sociales que atienda sus problemas específicos de salud, vivienda, cultura y ocio (art. 50). Como consecuencia de lo anterior, los poderes públicos, entre ellos la administración autonómica, tienen la obligación principal de proteger los derechos mencionados, según lo establecido en el artículo 53 del Texto Fundamental.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a esa Consellería de Trabajo y Bienestar la siguiente recomendación:

Que con urgencia se resuelva sobre el expediente objeto de la presente queja, relativo a las prestaciones derivadas de la Ley de dependencia, puesto que se encuentra demorado, de acuerdo con los plazos previstos, de tal manera que no se produzcan demoras que perjudican a los ciudadanos afectados.

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada.

41. Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 08/03/2012 debido al retraso de un procedimiento de dependencia (Q/2261/11)

Con un contenido similar a la nº 40. Fecha de solicitud, 19/12/2007; fecha de valoración, 15/05/2008; grado II, nivel 2.

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada.

42. Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 22/03/2012 debido al retraso de un procedimiento de dependencia (Q/315/12)

Con un contenido similar a la nº 40. Fecha de solicitud, 16/02/2009; fecha de valoración, 22/02/2011; grado II, nivel 2.

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada.

43. Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 12/04/2012 debido al retraso de un procedimiento de dependencia (Q/1319/11)

Con un contenido similar a la nº 40. Fecha de solicitud 21/12/2010; fecha de valoración, 13/05/2011; grado I, nivel 2.

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada.

44. Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 12/04/2012 debido al retraso de un procedimiento de dependencia (Q/374/12)

Con un contenido similar a la nº 40. Fecha de solicitud, 29/01/2010; fecha de valoración, 21/12/2010; grado II, nivel 2.

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada.

45. Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 12/04/2012 debido al retraso de un procedimiento de dependencia (Q/414/12)

Con un contenido similar a la nº 40. Fecha de solicitud, 10/02/2011; fecha de valoración, 07/10/2011; grado II, nivel 1.

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada.

46. Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 12/04/2012 debido al retraso de un procedimiento de dependencia (Q/513/12)

Con un contenido similar a la nº 40. Fecha de solicitud, 06/11/2008; fecha de valoración, 21/07/2011; grado I, nivel 2.

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada.

47. Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 12/04/2012 debido al retraso de un procedimiento de dependencia (Q/215/12)

Con un contenido similar a la nº 40. Fecha de solicitud, 23/11/2011; aún sin valorar.

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada.

48. Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 19/04/2012 debido al retraso de un procedimiento de dependencia (Q/369/12)

Con un contenido similar a la nº 40. Fecha de solicitud, 09/10/2008; fecha de valoración, 30/03/2009; grado II, nivel 1.

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada.

49. Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 02/05/2012 debido al retraso de un procedimiento de dependencia (Q/552/12)

Con un contenido similar a la nº 40. Fecha de solicitud, 25/03/2011; fecha de valoración, 22/07/2011; grado II, nivel 1.

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada.

50. Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 08/05/2012 debido al retraso de un procedimiento de dependencia (Q/685/12)

Con un contenido similar a la nº 40. Fecha de solicitud, 18/06/2010; fecha de valoración, 16/05/2011; grado II, nivel 1.

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada.

51. Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 08/05/2012 debido al retraso de un procedimiento de dependencia (Q/693/12)

Con un contenido similar a la nº 40. Fecha de solicitud, 10/07/2008; fecha de valoración, 30/09/2008; grado II, nivel 1.

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada.

52. Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 10/05/2012 debido al retraso de un procedimiento de dependencia (Q/516/12)

Con un contenido similar a la nº 40. Fecha de solicitud, 29/03/2011; fecha de valoración, 16/06/2011; grado II, nivel 1.

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada.

53. Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 14/05/2012 debido al retraso de un procedimiento de dependencia (Q/538/12)

Con un contenido similar a la nº 40. Fecha de solicitud, 20/05/2010; fecha de valoración, 14/02/2011; grado II, nivel 2.

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada.

54. Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 29/05/2012 debido al retraso de un procedimiento de dependencia (Q/743/12)

Con un contenido similar a la nº 40. Fecha de solicitud, 21/08/2007; fecha de valoración, 10/12/2008; grado II, nivel 1.

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada.

55. Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 15/06/2012 debido al retraso de un procedimiento de dependencia (Q/954/12)

Con un contenido similar a la nº 40. Fecha de solicitud, 10/12/2007; fecha de valoración, 22/08/2008; grado II, nivel 2.

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada.

56. Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 10/08/2012 debido al retraso de un procedimiento de dependencia (Q/1811/12)

Con un contenido similar a la nº 40. Fecha de solicitud, 19/04/2010; fecha de valoración, 24/06/2011 ; grado II, nivel 2.

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada.

57. Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 10/08/2012 debido al retraso de un procedimiento de dependencia (Q/1825/12)

Con un contenido similar a la nº 40. Fecha de solicitud, 13/10/2008; fecha de valoración, 16/06/2009; grado II, nivel 1.

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada.

58. Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 07/09/2012 debido al retraso de un procedimiento de dependencia (Q/1909/12)

Con un contenido similar a la nº 40. Fecha de solicitud, 17/04/2008; fecha de valoración, 05/05/2008; grado II, nivel 1.

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada.

59. Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 08/10/2012 debido al retraso de un procedimiento de dependencia (Q/2197/12)

Con un contenido similar a la nº 40. Fecha de solicitud, 22/11/2010; fecha de valoración, 30/05/2011; grado II, nivel 1.

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada.

60. Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 05/11/2012 debido al retraso de un procedimiento de dependencia (Q/2133/12)

Con un contenido similar a la nº 40. Fecha de solicitud, 28/05/2009; fecha de valoración, 06/10/2009; grado II, nivel 1.

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada.

61. Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 16/11/2012 debido al retraso de un procedimiento de dependencia (Q/2393/12)

Con un contenido similar a la nº 40. Fecha de solicitud, 09/06/2010; fecha de valoración, 30/03/2011; grado II, nivel 1.

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada.

62. Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 27/11/2012 debido al retraso de un procedimiento de dependencia (Q/2529/12)

Con un contenido similar a la nº 40. Fecha de solicitud, 14/05/2007; fecha de valoración, 25/10/2007; grado I, nivel 2.

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada.

63. Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 27/12/2012 debido al retraso de un procedimiento de dependencia (Q/2481/12)

Con un contenido similar a la nº 40. Fecha de solicitud, 20/12/2007; fecha de valoración, 11/06/2008; grado II, nivel 1.

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada.

64. Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 11 de abril de 2012 debido al retraso de un procedimiento de concesión de RISGA (Q/281/12)

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de D^a M. J. P. P. debido al retraso de un procedimiento de concesión de la RISGA.

En su escrito, esencialmente, nos indica que ella, con DNI, el 7 de diciembre de 2011 presentó ante los servicios sociales del Ayuntamiento de A Laracha la solicitud de RISGA, única prestación a la que en estos momentos tendría derecho, ya que no disponen ni de paro ni de ningún tipo de subsidio. Tiene dos niños a su cargo y ningún tipo de ingresos desde el mes de octubre de 2011. A pesar de que la ley estipula claramente un plazo de 30 días para resolver por parte de la administración la concesión o no de esta prestación, aun no recibió ningún tipo de respuesta. No recibió ninguna respuesta de los órganos a los que presentó sus quejas. Se supone que la RISGA es una ayuda de urgencia para familias sin ningún tipo de recursos, y es contradictorio que se tarden seis meses en resolver situaciones como la suya, en la que después de tantos meses ya no tienen a quien pedir ayuda.

Ante eso requerimos informe de esa Consellería, que ya nos la remitió. Además, recientemente nos pusimos en comunicación directa con la interesada, que nos comunicó que aún no se resolvió su expediente, o que por lo menos no se le notificó nada.

Una vez examinado el contenido del informe deducimos que, tal y como indicaba la interesada en su queja, el procedimiento se encuentra demorado, puesto que se inició en octubre de 2011 y aun no se concluyó. De acuerdo con el art. 24 de la Ley 9/1991, el

municipio de residencia, en el plazo de un mes desde la recepción de la solicitud, remitirá los informes, la propuesta de resolución y la restante documentación necesaria para poder continuar la tramitación del expediente a la delegación provincial de la Consellería competente en materia de servicios sociales, para su calificación y posterior resolución. Después, las delegaciones provinciales de la consellería competente en materia de servicios sociales resolverán las solicitudes remitidas por los ayuntamientos en el plazo máximo de un mes desde su recepción. Como dijimos -y como también reconoce la Consellería-, esos plazos ya se sobrepasaron, sin que tampoco se exprese la fecha en la que finalmente se resolverá; sólo se indica que el procedimiento figura en trámite inicial, pendiente de valoración por la unidad tramitadora de A Coruña a quien se le notifica el presente informe para su conocimiento y efectos, lo que no aclara la fecha en la que finalmente se resolverá.

Debe tenerse en cuenta también que el art. 15 de la Ley 9/1991, que cita el informe de la consellería, establece un plazo máximo, que debe entenderse como límite respecto de los plazos particulares antes indicados para el curso del procedimiento, pero sobre todo como fijación de una obligación para la administración de resultar sobrepasado aquel, que se concreta en que transcurridos los tres meses sin haberse dictado la resolución, entonces se otorgará la prestación provisionalmente, en tanto no se resuelva definitivamente la solicitud, siempre que la demora no se deba a causa imputable al solicitante y a la solicitud se adjuntaran los documentos a que hace referencia el punto 1 del art. 24 de la Ley. Dado que la consellería no indica que falten documentos, algo que en su caso debería haberse apreciado y notificado ya hace tiempo, debemos deducir que el precepto resulta aplicable.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, del 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a esa Consellería de Trabajo y Bienestar la siguiente recomendación:

Que con urgencia se resuelva sobre el expediente objeto de esta queja, relativo a la eventual concesión de una RISGA, puesto que se encuentra demorado, de acuerdo con los plazos legalmente previstos; y que entre tanto, con carácter provisional, se apruebe y comience a abonarse la prestación provisional.

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada.

65. Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 3 de mayo de 2012 debido al retraso de un procedimiento de concesión de RISGA (Q/572/12)

Con un contenido similar a la nº 64

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada.

66. Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 7 de septiembre de 2012 debido al retraso de un procedimiento de concesión de RISGA (Q/2056/12)

Con un contenido similar a la nº 64

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada.

67. Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 18 de diciembre de 2012 debido al retraso de un procedimiento de RISGA (Q/2575/12)

Con un contenido similar a la nº 64

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada.

68. Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 3 de mayo de 2012 debido al retraso de un procedimiento de RISGA (Q/377/12)

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito D. C.H.R. debido al retraso de un procedimiento de RISGA.

En su escrito, esencialmente, nos indica que él, con DNI, hace tiempo solicitó la ayuda de integración o RISGA, ya que su situación económica es crítica. No tiene ningún tipo de ingresos y, como explicó en su solicitud, vive en un coche, no tiene casa, por lo que cree que ya le deberían haber contestado. Su situación ya es de lo peor, por lo que solicita que se le apruebe la paga lo antes posible, señala.

Ante eso solicitamos información a esa Consellería, que en un primer momento señaló que la solicitud tuvo entrada en el Ayuntamiento de Ferrol el 13/02/12 y fue remitida a la Jefatura Territorial de Trabajo y Bienestar en A Coruña, en la que entró el 23/02/12. El plazo de resolución del art. 15 de la Ley 9/1991, gallega de medidas básicas para la inserción social, es de tres meses, contados a partir del día de registro de la petición inicial. Se añade que el procedimiento figura en trámite inicial, pendiente de valoración por la unidad tramitadora de A Coruña. Los expedientes se tramitan según la orden de incoación. También se había indicado que existe un incremento considerable del número de solicitudes de RISGA debido a la situación de creciente precariedad de personas en paro y sin continuidad en el subsidio de desempleo, y ese incremento está produciendo un retraso en la tramitación de los expedientes.

A la vista de lo anterior requerimos información complementaria, que ya se recibió; en ésta se señala básicamente lo mismo expresado en el anterior informe; sólo se añade *que el expediente será resuelto cuando le corresponda, por lo que no es posible indicar una*

fecha concreta de resolución. Por otra parte, hay que indicar que el plazo máximo de tres meses para resolver, que establece el artículo 15 de la Ley 9/1991, gallega de medidas básicas para la inserción social, aun no acaba hasta el 13/05/2012.

De la información remitida se deduce que el procedimiento se encuentra demorado, puesto que se inició el 13 de febrero y se recibió en la Consellería el 23 de febrero, pero aun no se concluyó. De acuerdo con el art. 24 de la Ley 9/1991, el municipio de residencia, en el plazo de un mes desde la recepción de la solicitud, remitirá los informes, la propuesta de resolución y la restante documentación necesaria para poder continuar la tramitación del expediente a la delegación provincial de la Consellería competente en materia de servicios sociales, para su calificación y posterior resolución. Después, las delegaciones provinciales de la consellería resolverán las solicitudes remitidas por los ayuntamientos en el plazo máximo de un mes desde su recepción. Este plazo ya se sobrepasó, sin que se exprese la fecha en la que finalmente se resolverá; sólo se indica que el expediente será resuelto cuando le corresponda.

Debe tenerse en cuenta también que el art. 15 de la Ley 9/1991, que cita el informe de la Consellería, establece un plazo máximo, que debe entenderse como límite último respecto de los plazos particulares antes indicados, que no por eso dejan de tener virtualidad; el principal efecto de este último plazo es la determinación de un deber para la administración, que se concreta en que transcurridos los tres meses sin haberse dictado la resolución, entonces se otorgará la prestación provisionalmente, en tanto no se resuelva definitivamente la solicitud, siempre que la demora no se deba a causa imputable al solicitante y a la solicitud se hubieran adjuntado los documentos a que hace referencia el punto 1 del art. 24 de la Ley.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, del 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a esa Consellería de Trabajo y Bienestar la siguiente recomendación:

Que con urgencia se resuelva sobre el expediente objeto de esta queja, relativo a la eventual concesión de una RISGA, puesto que se encuentra demorado, de acuerdo con los plazos legalmente previstos.

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada.

69. Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 26 de junio de 2012 debido al retraso de un procedimiento de RISGA (Q/931/12)

Con un contenido similar a la nº 68.

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada.

70. Recomendación dirigida al Ayuntamiento de San Cristovo de Cea el 28 de noviembre de 2012 debido a la falta de tramitación municipal de una solicitud de RISGA (Q/1812/12)

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de D. N. G. A. Q. debido a la falta de curso a una solicitud de RISGA.

En su escrito, esencialmente, nos indica que el 17 de abril del 2012 fue al Ayuntamiento de Cea a solicitar la RISGA, ya que no tiene ningún tipo de prestación o ayuda económica por encontrarse sin trabajo desde septiembre del 2009 y haber agotado todas las prestaciones por desempleo. Está en condiciones muy precarias y viviendo en una finca propiedad de su madre en una caravana. Lo atendió la encargada de realizar las solicitudes y le dijo que quería hablar con él el secretario del alcalde. En su despacho dijo que no le pueden tramitar la solicitud porque no vive en ese lugar. Señala que le dio un trato que rondaba lo xenófobo y terminó por echarlo de muy mala manera de su despacho. Añade que no es quien para juzgar si le pueden otorgar la RISGA, ya que eso lo deciden en Ourense en la Consellería de Trabajo y Bienestar Social, y sólo tienen que enviar la solicitud. Además hoy fue a presentar la queja correspondiente y le informaron de que en “empadronamientos” van a tramitar su desempadronamiento por no habitar en una vivienda de material; eso lo dejaría en exclusión social, sin ningún tipo de atención médica ni poder solicitar ningún tipo de ayuda social. Está tratando de culminar sus estudios de Formación Profesional en el IES Chamoso Lamas de O Carballiño; pretende terminar los estudios y retornar a su país, ya que el trato que se le brinda es muy malo en el pueblo de Lamas.

Ante eso requerimos informe a ese ayuntamiento, que nos lo remitió recientemente. Este se recibió con un retraso muy considerable, hasta el punto de que fue preciso recordar al ayuntamiento su deber legal de colaborar en las investigaciones de esta institución y advertirle de su posible declaración como hostil y entorpecedor de la labor de la institución, y hasta realizar alguna llamada para urgir su envío.

De la información municipal se deduce que el ayuntamiento confirma algunos de los extremos de la queja, en especial que el reclamante se encontraba y se encuentra empadronado en el Ayuntamiento, que reclamó que se comenzara el trámite de su solicitud de RISGA, y que se negó tal cosa con la justificación de que su empadronamiento podría ser irregular, por lo que se le remitió a una solicitud propia. Además, el ente local comenzó un procedimiento para darlo de baja del padrón municipal, sin que conste que tal circunstancia se hubiera dado hasta ahora.

Al respecto es de subrayar que la Ley gallega 9/1991, de medidas básicas para la inserción social, prevé que sean los ayuntamientos -en concreto sus servicios sociales- los que realicen la actividad adecuada para iniciar y dar curso a estos procedimientos. La solicitud de la persona interesada se dará en el ayuntamiento mediante modelo normalizado al que añadirán los documentos necesarios para justificar el cumplimiento de los requisitos

establecidos. Las entidades locales, a través de los equipos técnicos de los servicios sociales de atención primaria, elaborarán un informe social en el que se valore el origen de la aplicación de RISGA y en su caso, la propuesta de un proyecto de inserción. Destacará los datos necesarios -unidad de convivencia, número de personas que conviven, discapacidad, descripción del hogar y personas con deber legal y posibilidad real de prestación de alimentos-. El ayuntamiento, en el plazo de un mes desde la solicitud, remitirá los informes, la propuesta de resolución y la restante documentación necesaria para poder continuar la tramitación del expediente a la Delegación Provincial de la Consellería competente.

Por lo tanto, el ayuntamiento -sus servicios sociales- tienen un claro protagonismo en el inicio y en el curso de estos procedimientos, puesto que asesora y ayuda a cumplimentar la propia solicitud, facilita muchos de los documentos necesarios, confecciona informes y propuestas preceptivos, y realiza la propuesta de resolución. El ente local debe remitir a la Xunta, junto con la solicitud, hasta 5 documentos, entre ellos el certificado de empadronamiento, un informe social, la propuesta de inserción que corresponda y la propuesta de resolución, y todo eso en el plazo de un mes desde la solicitud. Así lo hacen todos los ayuntamientos, según consta en esta institución.

No obstante, en el presente caso, cuando el reclamante hace la indicación de que desea promover una RISGA desde el ayuntamiento, no se le facilita la confección de la solicitud, no se orienta sobre el resto de la documentación que debe aportar, y consiguientemente no se inician los trámites municipales; por el contrario, se le da una clara indicación en contra de la propia posibilidad de promoción del RISGA desde el ayuntamiento a través de una manifestación de fondo que resulta claramente inadecuada, como es que no cumple con el requisito del “empadronamiento legal”, a pesar de que se encontraba empadronado, y se le indica que se inicia el trámite para “rectificar” su inscripción.

El ayuntamiento actúa inadecuadamente al negar la ayuda reclamada para solicitar formalmente la RISGA; esa ayuda se reclama por la inmensa mayoría de los demandantes debido a las circunstancias del procedimiento, fundamentalmente su complejidad y la preceptiva participación municipal en la conformación del expediente antes apuntada, y también por las circunstancias de los propios reclamantes, que no sólo alegan precariedad de medios materiales, sino en ocasiones también de capacitación.

La supuesta justificación municipal, esto es, su empadronamiento inadecuado, no consta, puesto que se encontraba y se encuentra empadronado en el Ayuntamiento de San Cristovo de Cea, y no debería prejuzgarse el resultado del procedimiento actualmente en curso para darlo de baja en el padrón, que en todo caso traería posibles consecuencias sólo a posteriori, pero no cuando se reclamó la tramitación de la RISGA de acuerdo con el empadronamiento vigente.

Resultan inadecuadas las aparentes intenciones del ente local, que consisten en dar de baja el afectado en el padrón y con eso entender que se impide su solicitud de RISGA. Esta tiene por fin, tal y como se señala en la ley, la creación y desarrollo de un conjunto coordinado de medidas orientadas a la lucha contra la pobreza en Galicia y la reinserción social y/o laboral de las personas afectadas por las diferentes formas de exclusión y marginación social (art. 1 de la ley 9/1991) Es evidente que tal fin no se logra si se pretende negar ese derecho por un aspecto formal tan dudoso como el alegado por el ayuntamiento. El requisito del empadronamiento sólo tiene por fin determinar si el afectado vive o no en Galicia y durante cuánto tiempo, y no se facilitan los fines legalmente perseguidos si se pretende que por la iniciativa del ente local el afectado pase a no tener empadronamiento.

Para el adecuado análisis de lo que tratamos es necesario recordar de forma enfática que el acceso a las ayudas y en general a los servicios sociales viene condicionado en muchas ocasiones por la inscripción en el padrón, al tratarse de cuestiones competencia, en su mayor parte, de las administraciones locales o autonómicas. Esa situación, que puede propiciar un posible deterioro del concepto de ciudadanía y del igual trato a las personas, también puede traer consigo otras consecuencias perjudiciales, como vemos en el caso examinado. Precisamente por ello diferentes organizaciones sociales, como *Cáritas* - campaña “sin techo 2011”- y otras, reclaman la salvaguarda de los derechos de las personas sin hogar enfatizando la importancia clave del empadronamiento. También los Defensores del Pueblo reclamamos de los ayuntamientos que inscriban en el padrón municipal a las personas sin hogar. En el informe especial del Valedor do Pobo sobre las personas sin hogar en Galicia se menciona en diferentes ocasiones el grave atranco que suponen la falta de empadronamiento de los afectados. El Defensor vasco recordó en una recomendación que la inscripción en el padrón es condición imprescindible para acceder a los derechos sociales -tarjeta sanitaria, ayudas sociales, vivienda ...-. Los ayuntamientos deben inscribir en el padrón a las personas que tienen residencia efectiva en el municipio, con independencia de la existencia o no de título legal de ocupación de vivienda en la que residen o de las condiciones de habitabilidad de la misma o de sus condiciones. Los servicios municipales deberían elaborar un informe para acreditar la residencia efectiva de las personas sin hogar a fin de que estas soliciten la inscripción y puedan empadronarse.

El interesado que reclamó por esta forma de actuar demanda la preservación de intereses especialmente protegidos en la Constitución Española, que ampara el derecho a la asistencia y prestaciones sociales suficientes ante situaciones de necesidad (art. 41) Como consecuencia de lo anterior, los poderes públicos, entre ellos el ayuntamiento, tienen la obligación principal de proteger el derecho mencionado, según lo establecido en el artículo 53 del Texto Fundamental.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a ese Ayuntamiento de San Cristovo de Cea la siguiente recomendación:

Que con urgencia se auxilie adecuadamente al reclamante para que formalice su solicitud de RISGA, se lleven a cabo los trámites municipales al respecto y se envíe el expediente a la Consellería de Trabajo y Bienestar con el fin de que se resuelva sobre este también con urgencia; y que con carácter general no se obstaculice el acceso o la permanencia en el padrón a los residentes efectivos en el término municipal, puesto que tales circunstancias repercuten gravemente en el ejercicio de sus derechos sociales incluso al punto de impedir su efectividad.

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada.

71. Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 24 de enero de 2012 debido al retraso de un procedimiento de dependencia (Q/2312/11)

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de D. C. L. O. relativo al retraso de un procedimiento de dependencia.

En su escrito, esencialmente, nos indica que en 2008 a su madre, ..., con DNI ..., se le reconoció un grado de dependencia que en sucesivas revisiones se fue incrementando. En la actualidad es el grado II y nivel 1. Hace cuatro meses se le solicitó nueva revisión por agravamiento, sin haber recibido contestación. Además, tras los exámenes oportunos no se le reconoció el grado debido a su estado, señala. En la citada consellería consta abierto el expediente a nombre de su madre con el nº SAAD ...

Ante eso solicitamos información a esa Consellería, que ya nos la remitió. En esta se señala lo siguiente:

“Ante la queja con nº expediente G.6.Q/2312/11, con relación al caso sobre dependencia de Dª..., y según los datos facilitados por la Unidad Coordinadora de la Dependencia, se informa de lo siguiente:

Fecha de entrada de solicitud de reconocimiento de grado y nivel de dependencia: 5 de marzo de 2008.

Aplicación de valoración de dependencia Fecha: 24/11/2008.

Reconocimiento de grado y nivel: Emisión de propuesta-resolución: 28/1/2009. Resolución de grado y nivel: 3/2/2009 por la que se resuelve reconocerle a la solicitante un grado I nivel 1 de dependencia.

1ª revisión de grado y nivel: 30/7/2009 por la que se resuelve reconocerle, con fecha 23/11/2009 un grado I nivel 2 de dependencia.

2ª revisión de grado y nivel: 15/3/2011, por la que se resuelve reconocerle, con fecha 20/6/2011 un grado II nivel 1 de dependencia.

El expediente está en fase de tramitación para la elaboración y resolución del PIA, respetando el orden de prelación establecido normativamente para la instrucción del procedimiento que da prioridad a las personas dependientes con mayor grado y nivel de dependencia y menor capacidad económica y en función de los recursos disponibles."

Con la información aportada se confirma lo expresado por la interesada en su queja, esto es, que el expediente se encuentra demorado, puesto que fue iniciado en marzo de 2008, pero aún no se resolvió el PIA pendiente, y la consellería tampoco anuncia cuando se aprobará, a pesar de que expresamente se requería información al respecto. Por tanto, continúa la incertidumbre respecto del momento en que finalmente se aprobará y dará efectividad al PIA. Además, tampoco se aclara lo sucedido con la última petición de revisión por agravamiento, que al parecer se había dado 4 meses antes de la queja, es decir, en julio de 2011.

Tanto el anterior Decreto que regulaba el procedimiento, el 176/2007, como el vigente, el 15/2010, conforman dos procedimientos, uno para valorar y otro para aprobar el servicio o la prestación a través del llamado Programa Individual de Atención (PIA) El Decreto 15/2010 establece para el reconocimiento de la situación de dependencia un plazo de 3 meses (art. 14), y para la aprobación del PIA otro plazo de 3 meses desde ese reconocimiento previo (art. 15) Este plazo resulta aplicable al trámite pendiente, puesto que los expedientes iniciados antes de la entrada en vigor del nuevo decreto "se regirán por las disposiciones contenidas en este decreto, manteniendo su validez los trámites ya realizados conforme a la normativa anterior, aplicándose el nuevo procedimiento a los actos posteriores" (disposición transitoria primera).

El expediente debería encontrarse resuelto en los plazos previstos. Las demoras perjudican gravemente a los ciudadanos afectados, que por las circunstancias que en su momento acreditaron precisan atención de manera perentoria. A cuyo objeto, esta reclamación, como todas las abundantes quejas por este motivo, refleja un importante grado de disgusto, lo que resulta perfectamente comprensible. Los dependientes, familiares y cuidadores muestran su disconformidad con el retraso constatado en la

tramitación del expediente, es decir, porque la evaluación y/o el reconocimiento no se habían hecho, a pesar del tiempo transcurrido.

La interesada que reclamó por esta forma de actuar demanda la preservación de intereses especialmente protegidos en la Constitución Española, que ampara los derechos a la asistencia y prestaciones sociales suficientes ante situaciones de necesidad (art. 41) y la promoción del bienestar de los ciudadanos de la tercera edad mediante un sistema de servicios sociales que atienda sus problemas específicos de salud, vivienda, cultura y ocio (art. 50). Como consecuencia de lo anterior, los poderes públicos, entre ellos la administración autonómica, tienen la obligación principal de proteger los derechos mencionados, según lo establecido en el artículo 53 del Texto Fundamental.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a esa Consellería de Trabajo y Bienestar la siguiente recomendación:

Que con urgencia se resuelva sobre el expediente objeto de la presente queja, relativo a las prestaciones derivadas de la Ley de Dependencia, puesto que se encuentra demorado, de acuerdo con los plazos previstos, de tal manera que no se produzcan demoras que perjudican a los ciudadanos afectados; y que se aclare lo sucedido con la última petición de revisión, que la interesada indica que se dio en julio de 2011.

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada.

72. Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 17 de febrero de 2012 debido a un procedimiento de dependencia (Q/40/12)

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito D^a E. T. C. debido a un procedimiento de dependencia.

En su escrito, esencialmente, nos indica que el 10/07/09 se presentó solicitud de valoración de grado y nivel de dependencia de D^a C. C. P.,. El 22/11/10 se resolvió reconocerle el grado III y nivel 1 de dependencia. El 15/12/10 se resolvió el Programa Individual de Atención, adjudicándole el servicio de centro de atención residencial para mayores en situación de dependencia de carácter permanente y ámbito provincial. El 17/12/10 la Residencia del Mayor de Ribeira Geriatros envía notificación con adjudicación de plaza en el centro. El 29/12/10 D^a C. presenta renuncia voluntaria a esta plaza por circunstancias personales, al quedar esa residencia muy lejos de su domicilio y sabiendo que puede solicitar, cuando menos, que la plaza de residencia sea en la localidad de residencia de la enferma dependiente. Presenta el 30-12-10 nueva solicitud. El personal de Dependencia en primera instancia no facilita una respuesta concreta de la situación de dicha solicitud y tras insistir se informa de que dicha solicitud no es válida, ya que no la

podía haber presentado antes de tener resuelta la solicitud del expediente 21.384. En la ley de procedimiento administrativo no consta que no pueda presentar nueva solicitud, señala. Pero en cualquier caso la interesada presentó renuncia a la plaza concedida por resolución el 29/12/10. La administración está obligada a responder todas las solicitudes presentadas por los interesados y la solicitud presentada el 30/12/2010 en ningún momento se contesta. El 15 de noviembre de 2010 se presenta por registro un escrito solicitando que se conteste y se tenga en cuenta la solicitud presentada el 30/12/10, del que no se ha recibido respuesta alguna. Habida cuenta del alargamiento del proceso (la fecha de presentación de la primera solicitud es el 10/07/09), la falta de resolución y la tramitación incorrecta del procedimiento, se le está causando un grave perjuicio.

Ante eso solicitamos información a esa Consellería, que señaló que en primer término se concedió una residencia, que el 29/12/10 se renunció a ella, que el 30/12/10 se aportó nueva solicitud, que el 31/01/11, notificada el 16/02/2011, se emite la resolución de archivo por renuncia, y que por todo ello la Consellería entiende que la nueva solicitud *no se tramitó porque aún estaba activo el expediente y por el que se le había concedido la plaza en residencia pública*. Dicho expediente se archivó el 31/1/2011 por renuncia de la interesada, por lo que deberá aportar una nueva solicitud, aunque no es necesario que incorpore nueva documentación, que en el caso de ser preciso se le requeriría.

No obstante, ya por nuestra parte indicamos que lo anterior no parece corresponderse con lo legalmente previsto, tal y como señala la interesada, que resalta que había renunciado al PIA concedido y había reclamado un nuevo PIA, como se encuentra habilitada para hacer de acuerdo con el Decreto 15/2010 y en general por la normativa de procedimiento administrativo. Por tanto, ya sea con la referencia del procedimiento anterior para cambio de PIA, o con una nueva, pero para eso mismo-el cambio de PIA-, lo que resulta indiferente a los efectos de fondo y depende única y exclusivamente de los criterios de organización interna de la Consellería, lo cierto es que resta que se responda a la solicitud de cambio de PIA.

Es evidente que lo que reclamó la interesada es un cambio de PIA, por lo que las circunstancias formales que alega la Consellería (la nueva solicitud remitida el 30/12/2010 no se tramitó porque en esa fecha aún estaba activo el expediente 21.384 y por el que se le había concedido la plaza en residencia pública. Dicho expediente se archivó el día 31/1/2011 por renuncia de la interesada, por lo que deberá aportar una nueva solicitud aunque no es necesario que incorpore nueva documentación, que en el caso de ser preciso se le requeriría) no responde a ningún criterio legal relativo al curso que debe darse a los procedimientos administrativos. Por el contrario, las peticiones de los interesados deben resolverse en todo caso, por lo que ésta también debe ser atendida, resultando claro su contenido y motivación, por lo que en ningún caso la Consellería debe obligar a la interesada a lo que se indica, esto es, a promover una nueva solicitud, con graves y perjudiciales consecuencias para ella, puesto que se encuentra pendiente la hecha.

El Decreto 15/2010 establece para la aprobación del PIA un plazo de 3 meses que venció hace tiempo. La solicitud debería encontrarse resuelta en los plazos previstos y sin demoras injustificadas.

La interesada que reclamó por esta forma de actuar demanda la preservación de intereses especialmente protegidos en la Constitución Española, que ampara los derechos a la asistencia y prestaciones sociales suficientes ante situaciones de necesidad (art. 41) y la promoción del bienestar de los ciudadanos de la tercera edad mediante un sistema de servicios sociales que atienda sus problemas específicos de salud, vivienda, cultura y ocio (art. 50) Como consecuencia de lo anterior, los poderes públicos, entre ellos la administración autonómica, tienen la obligación principal de proteger los derechos mencionados, según lo establecido en el artículo 53 del Texto Fundamental.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a esa Consellería de Trabajo y Bienestar la siguiente recomendación:

Que con urgencia se resuelva sobre la solicitud objeto de esta queja, relativa a la revisión de un PIA para una gran dependiente, puesto que se encuentra demorada, de acuerdo con los plazos previstos, de tal manera que no se produzcan demoras injustificadas que perjudican a la ciudadana afectada.

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada.

73. Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 12 de abril de 2012 debido al retraso en la resolución de un recurso de alzada promovido en el seno de un procedimiento de dependencia (Q/477/12)

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de D. D. C. L. debido al retraso en la resolución de un recurso de alzada promovido en el seno de un procedimiento de dependencia.

En su escrito, esencialmente, nos indica que había promovido la queja G.6.Q/2003/10, por el procedimiento de dependencia de su hija, D^a A. C. V., con DNI ..., que se inició el 29-05-07 . El 26-11-07 se le reconoció el grado III y nivel 2 y el 17-06-08 se resolvió en el PIA el otorgamiento de un SAF. No obstante, el Ayuntamiento de Boiro, encargado de prestarlo, alegó que no lo tenía por falta de financiación, en concreto porque la Consellería “no les manda el dinero necesario”. A cuyo objeto decidieron reclamar un cambio de PIA, lo que hicieron el 22-01-09, reclamando una ayuda para cuidados en el entorno familiar. Después se puso en contacto con la Consellería, donde le contestaron que tenían 6 meses para resolver. Al cumplirse ese plazo volvió a llamar y le dicen que no consta ninguna solicitud. Entonces le dan una cita, pero el día que acude la persona que

los atiende no sabe nada del tema. Se vieron obligados a presentar una nueva solicitud de PIA. Después se aprobó el nuevo PIA, pero con fecha de efectos del 14-09-09, lo que motiva que promovieran un recurso de alzada el 30-11-09, que no se respondió aún, incumpliendo el plazo de 3 meses para resolver el recurso de alzada. El 19-05-10 presentó una solicitud por e-mail para que informasen sobre el recurso.

En la investigación de la correspondiente queja por nuestra parte requerimos información a la Consellería de Trabajo y Bienestar sobre el asunto. La Consellería señaló que el interesado interpuso recurso de alzada contra la resolución de revisión del PIA, en plazo, por no estar de acuerdo con la fecha de efectos de dicha resolución, que en su opinión debía ser el día siguiente a la presentación de la solicitud de valoración de dependencia. Interpuesto dicho recurso, y después de recibida la documentación del expediente administrativo, se procederá a emitir la correspondiente resolución, de acuerdo con la normativa de aplicación. Por tanto, la Consellería se comprometió ya entonces (abril de 2011) a emitir la resolución pendiente. No obstante, a la vista de lo que el interesado nos informó de que aún no se había resuelto formalmente el recurso de alzada, a pesar de lo comprometido, nos pusimos en comunicación con la Consellería, que nos indicó que en breve le responderían.

No obstante, ahora el afectado señala que a pesar del compromiso de la Consellería que le trasladamos el 18 de agosto de 2011 en relación con su queja por no recibir respuesta al recurso de alzada interpuesto el 30 de noviembre de 2009, lo cierto es que aun no recibió esa contestación, por lo que recurre nuevamente a esta institución para insistir en que quiere recibir la preceptiva contestación.

Ante eso solicitamos información a esa Consellería, que ya nos la remitió. Con la información allegada se confirma lo expresado por el interesado en su queja, esto es, que no se resolvió el recurso de alzada, a pesar de que desde hace tiempo venció el plazo para eso y del compromiso de resolver, lo que sucedió ya en abril de 2011. La Consellería no anuncia cuando se resolverá, a pesar de que expresamente se requería información al respecto, por lo que continúa la incertidumbre respecto del momento en que finalmente se resolverá el recurso.

De acuerdo con lo previsto en el art. 115.2 de la Ley 30/1992, de RXAP-PAC, el plazo máximo para dictar y notificar la resolución será de 3 meses. No puede justificarse la falta de resolución expresa en las previsiones de silencio negativo al respecto (también art. 115.2 de la Ley 30/1992) El transcurso del plazo y las previsiones respecto de las consecuencias del silencio sólo puede entenderse como una garantía para el ciudadano afectado por el retraso, que en cuyo caso escogerá entre acudir a la jurisdicción contencioso-administrativa en contra de la resolución presunta o esperar el cumplimiento del deber de la administración de resolver. Por lo tanto, en ningún caso la administración puede alegar esta circunstancia como excusa o atenuante de su abstención, al permanecer su deber de resolución (art. 42.1 de la Ley 30/1992) A través de quejas

precedentes conocemos que las demoras en las resoluciones de recursos resultan frecuentes.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a esa Consellería de Trabajo y Bienestar la siguiente recomendación:

Que con urgencia se resuelva el recurso relativo al procedimiento de dependencia objeto de la presente queja, y que con carácter general se eviten los importantes retrasos en la resolución de los recursos contra resoluciones en esta materia.

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada.

74. Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar o 12 de abril de 2012 debido al retraso del reconocimiento de una discapacidad (Q/215/12)

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de D^o. H. D. A. debido al retraso del reconocimiento de una discapacidad.

En su escrito, esencialmente, nos indica que presentó la documentación para el reconocimiento del grado de discapacidad. Tras varias llamadas para conocer el estado del expediente le dijeron que hay una carencia de 20 meses, lo que le parece indignante, señala. Afecta gravemente a todas las prestaciones a las que se podría acoger.

Ante eso solicitamos información a esa Consellería, que ya nos la remitió. Con la información allegada se confirma lo expresado por el interesado en su queja, esto es, que el procedimiento se encuentra retrasado, sin que se desmienta la información que el interesado recibió (demora de 20 meses) y sin que se anuncie cuando se resolverá, a pesar de que expresamente se requería ese dato; sólo se señala que existe un elevado volumen de solicitantes, que la unidad de valoración recibe y va atendiendo en relación a la dotación de recursos humanos existente para tramitarlas, y que esperamos poder atender dicha solicitud a la mayor brevedad.

La situación de retraso en las valoraciones y resoluciones de los expedientes de reconocimiento de situación de discapacidad es conocida a través de este y de otros expedientes, y, como puede apreciarse, el problema continua, sin que se anuncie su solución. El expediente debería encontrarse resuelto en los plazos previstos y sin demoras injustificadas, que perjudican los ciudadanos afectados.

El interesado que reclamó por esta forma de actuar demanda la preservación de intereses especialmente protegidos en la Constitución Española, que señala que los poderes públicos realizarán una política de prevención, tratamiento, rehabilitación e integración

de los disminuidos físicos, psíquicos y sensoriales, a los que prestarán la atención especializada que requieran y ampararán especialmente para que disfruten de los derechos que este título (I) otorga a todos los ciudadanos (art. 49) y la promoción del bienestar de los ciudadanos de la tercera edad mediante un sistema de servicios sociales que atienda sus problemas específicos de salud, vivienda, cultura y ocio (art. 50) Como consecuencia de lo anterior, los poderes públicos, entre ellos la administración autonómica, tienen la obligación principal de proteger los derechos mencionados, según lo establecido en el artículo 53 del Texto Fundamental.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a esa Consellería de Trabajo y Bienestar la siguiente recomendación:

Que con urgencia se resuelva sobre el expediente objeto de esta queja, relativo a la valoración y reconocimiento de la situación de discapacidad del interesado, puesto que se encuentra atrasado, de tal manera que no se produzcan demoras que perjudican a los afectados.

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada.

75. Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 26 de abril de 2012 debido a un procedimiento de dependencia (Q/2321/11)

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito D^a C.V. B. debido a un procedimiento de dependencia.

En su escrito, esencialmente, nos indica que ella, DNI el 9 de julio de 2007 cursa solicitud de valoración de grado y nivel de dependencia (exp.) En noviembre del 2008 recibe la resolución de un recurso de alzada estimado, después de rechazar su condición de dependiente, por el que se le reconoce el grado 1 y nivel 2. Tras agravamiento de situación de salud, precisando de ingresos hospitalarios, y dadas las necesidades de atención que requiere, el 6 de abril del 2011 presenta solicitud de revisión por agravamiento. En agosto del 2011 recibe resolución reconociendo grado 1 y nivel 1. Entiende que, presentando una solicitud de revisión de grado por agravamiento, no se le puede otorgar un grado inferior al que ya tenía. Considerando lesiva esta resolución presenta recurso de alzada dentro del plazo. Se notifica como si fuera una nueva valoración y se da una referencia diferente (...), cuando se trata de una revisión. El 27 de octubre del 2011 recibe revisión de la resolución de reconocimiento de la situación de dependencia del exp. ... por la que se le reconoce el grado I y nivel 1. Presenta nuevo recurso de alzada el 15 de noviembre por estar en total desacuerdo con dicha resolución y a los efectos de que se tengan en cuenta todas las consideraciones anteriores, no

podiendo serle reconocido después de una solicitud de revisión inferior a lo reconocido inicialmente, señala.

Ante eso solicitamos información en diferentes ocasiones a la Consellería de Trabajo y Bienestar, que ya nos remitió el último informe requerido. En este se indica, en la misma línea expuesta en el informe precedente, que las prestaciones podrán ser modificadas o extinguidas en función de la situación personal del beneficiario cuando se produzcan una variación de los requisitos, y que las causas por las que procede la revisión del grado y nivel de dependencia se encuentra no sólo el agravamiento sino también la mejoría de la situación de dependencia. Y en lo que respecta a la resolución del recurso de alzada pendiente se señala que el recurso no fue resuelto en el plazo de 3 meses que establece el artículo 43.2 de la Ley 30/1992, por lo que debe entenderse desestimado por silencio administrativo, sin perjuicio de la obligación de resolver que corresponde a la Administración según lo dispuesto en el artículo 42 de la Ley 30/1992.

Al respecto es de señalar que la queja exponía que tras un agravamiento de situación de salud, precisando de ingresos hospitalarios, y dadas las necesidades de atención que requiere, el 6 de abril del 2011 se presentó solicitud de revisión por agravamiento, pero por el contrario lo que recibió como respuesta fue un retroceso en el grado y nivel antes otorgado, pasando de I-2 a I-1. Entiende que, presentando una solicitud de revisión de grado por agravamiento, no se le puede otorgar un grado inferior al que ya tenía. Para corregir tal cosa se promueve recurso de alzada el 15 de noviembre, pero no se resuelve.

Con los informes de la Consellería se confirma que después de haber reconocido desde lo 18/11/08 un grado I y nivel 2, el 6/4/11 presenta solicitud de revisión y por error de la administración se dio nuevo número de expediente a esta. La circunstancia formal se corrige, pero respecto del fondo del asunto permanece el 28/7/11 la resolución que reconoció nivel menor, un grado I y nivel 1, revisando a la baja el grado y nivel antes reconocido.

El objeto de la queja se refiere a una resolución sobre una solicitud hecha por la afectada para la revisión de la valoración de dependencia. No se trata de una revisión por vía de recurso de una valoración anterior, por lo que no nos encontramos ante una posible *reformatio in peius*, prohibida en el art. 113.3 de la Ley 30/1992, al indicar que el órgano que resuelva el recurso no podrá agravar la situación inicial del recurrente.

Se trata en cambio de la resolución de una revisión reclamada a instancia de parte. El Decreto 15/2010 señala al respecto (art. 42) que el grado y nivel de dependencia será revisable por las causas establecidas en el art. 30 de la LD, y que el procedimiento se iniciará a instancia de la persona interesada o de su representante, o de oficio. En caso de que no existan circunstancias debidamente acreditadas y justificadas que permitan proceder a la revisión solicitada, el Órgano de Valoración y Asesoramiento emitirá un dictamen técnico en el que propondrá la desestimación de la solicitud de revisión. El

dictamen-propuesta se elevará a la persona titular del departamento territorial de la consellería con competencia en materia de servicios sociales que dictará resolución denegatoria de la revisión.

Por su parte, a LD (art. 30) señala que “el grado el nivel de dependencia será revisable, a instancia del interesado, de sus representantes o de oficio por las Administraciones Públicas competentes, por alguna de las siguientes causas: a) Mejoría o empeoramiento de la situación de dependencia. b) Error de diagnóstico o en la aplicación del correspondiente baremo”.

Por lo tanto, nos encontramos ante un caso en el que la administración conoció una solicitud de revisión de una afectada, la propia dependiente, y para estos casos sí se prevé, como indicamos, que si no existen las circunstancias que permiten proceder a la revisión solicitada, primero se emitirá un dictamen técnico en el que propondrá la desestimación de la solicitud y después este se elevará a quien corresponda para que resuelva denegando la revisión. Por tanto, para casos de solicitud (no de iniciativas de oficio) no se contempla la opción que la administración escogió, que fue la revisión en perjuicio de la interesada; sólo se contempla la denegación, por tanto, la sencilla negativa a la elevación reclamada formalmente, lo que excluye la rebaja del grado y nivel anterior, en la misma línea que se establece la prohibición de la *reformatio in peius* en el citado art. 113.3 de la Ley 30/1992 respecto de las reclamaciones hechas por vía de recurso administrativo.

Por lo que se refiere a la falta de resolución del recurso, que debe resolver sobre el aspecto material que tratamos anteriormente, lo indicado por la consellería no resulta justificación de la falta de cumplimiento de los plazos. Los recursos deben resolverse en el plazo de 3 meses, de acuerdo con el previsto en el art. 115.2 de la Ley 30/1992. No puede justificarse la falta de resolución expresa en las previsiones de silencio negativo al respecto (también art. 115.2 de la Ley 30/1992) El transcurso del plazo y las previsiones respecto de las consecuencias del silencio sólo puede entenderse como una garantía para el ciudadano afectado por el retraso, que en cuyo caso escogerá entre acudir a la jurisdicción contenciosa-administrativa en contra de la resolución presunta o esperar el cumplimiento del deber de la administración de resolver. Por lo tanto, en ningún caso la administración puede alegar esta circunstancia como excusa o atenuante de su abstención, al permanecer su deber de resolución (art. 42.1 de la Ley 30/1992).

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a esa Consellería de Trabajo y Bienestar la siguiente recomendación:

Que con urgencia se resuelva el recurso de alzada pendiente, que se encuentra demorado, de acuerdo con los plazos legalmente previstos; y que en ese recurso se resuelva teniendo en cuenta lo expresado en esta resolución, de tal manera que no se retroceda en la

valoración de dependencia antes reconocida para el caso de tratarse de una revisión solicitada por la parte interesada, puesto que ese retroceso sólo debería aplicarse a los casos de revisión promovida por la propia administración, ya por medio de las revisiones periódicas previstas o de las que se considere en cada caso.

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación no aceptada.

76. Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 8 de mayo de 2012 debido a un procedimiento de dependencia (Q/641/12)

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito D. J. A. P. V. debido a un procedimiento de dependencia.

En su escrito, esencialmente, nos indica que el 25 de agosto de 2011 formuló un recurso de alzada contra la resolución de 6 de julio de 2011 por la que se desestima su solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia. Al no recibir respuesta a su recurso, el 1 de diciembre de 2011 solicitó que se le indicara el estado de su expediente y se le facilitara la tabla aplicativa para determinar el grado de dependencia que se consideró para realizar su valoración. Al seguir sin respuesta a ninguna de sus solicitudes reiteró su petición mediante otro escrito del 31 de enero de 2012, del que tampoco tiene respuesta. Reclama que se resuelva el recurso, que se informe del estado de tramitación de este, y se le facilite la tabla aplicativa de los puntos de dependencia para obtener el resultado reconocido en la resolución.

Ante eso solicitamos información a la Consellería de Trabajo y Bienestar, que ya nos la remitió. Una vez evaluado el contenido del informe se deduce que se confirma lo expuesto en la queja, esto es, que existe un retraso en el trámite del recurso, puesto que este se promovió el 25 de agosto de 2011 y aun no se resolvió. El recurso referido en la queja no se resolvió, sin que se aclaren las causas; sólo se indica que los recursos de alzada se van resolviendo por estricto orden de entrada. El plazo para tal resolución venció hace tiempo, puesto que de acuerdo con lo previsto en el art. 115.2 de la Ley 30/1992, de RXAP-PAC, el plazo máximo para dictar y notificar la resolución será de 3 meses. No puede justificarse la falta de resolución expresa en las previsiones de silencio negativo al respecto (también art. 115.2 de la Ley 30/1992) El transcurso del plazo y las previsiones respecto de las consecuencias del silencio sólo puede entenderse como una garantía para el ciudadano afectado por el retraso, que en cuyo caso escogerá entre acudir a la jurisdicción contenciosa-administrativa en contra de la resolución presunta o esperar el cumplimiento del deber de la administración de resolver. Por lo tanto, en ningún caso la administración puede alegar esta circunstancia como excusa o atenuante de su abstención, al permanecer su deber de resolución (art. 42.1 de la Ley 30/1992).

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a esa Consellería de Trabajo y Bienestar la siguiente recomendación:

Que con urgencia se resuelva el recurso promovido en contra de la denegación de la condición de dependiente, puesto que se encuentra retrasado, de acuerdo con el plazo legalmente previsto.

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada.

77. Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 8 de mayo de 2012 debido al retraso de un procedimiento de reconocimiento de una discapacidad (Q/699/12)

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito D^a R. C. G. relativo al retraso de un procedimiento de reconocimiento de una discapacidad.

En su escrito, esencialmente, nos indica que ella, con DNI, el 21 de marzo del 2011 le realizaron una mastectomía y posteriormente fue tratada con quimioterapia. El 24 de mayo del 2011 solicitó revisión de minusvalía. Se interesó por el expediente y la contestación fue que llamaban en este momento a los que presentaron la solicitud en septiembre del 2010 y que le tocaría dentro de 7 meses aproximadamente. Tienen que esperar largas listas de espera para los médicos y soportar tratamientos que muchas veces quieren dejar porque terminan agotados, señala, y los trámites burocráticos que hacen tienen ese resultado.

Ante eso requerimos informe a esa Consellería, que ya nos la remitió. Con la información allegada se confirma el retraso en el trámite de la solicitud de valoración de la discapacidad que es objeto de la queja. La solicitud es de 24-05-11, al respecto se señala que la valoración irá según el orden de entrada. El expediente debería encontrarse resuelto en los plazos previstos y sin demoras injustificadas, que perjudican a los ciudadanos afectados. La reclamación refleja un importante grado de disgusto que resulta perfectamente comprensible.

La interesada que reclamó por esta forma de actuar demanda la preservación de intereses especialmente protegidos en la Constitución Española, que señala que los poderes públicos realizarán una política de prevención, tratamiento, rehabilitación e integración de los disminuidos físicos, psíquicos y sensoriales, a los que prestarán la atención especializada que requieran y ampararán especialmente para que disfruten de los derechos que este título (I) otorga a todos los ciudadanos (art. 49) y la promoción del bienestar de los ciudadanos de la tercera edad mediante un sistema de servicios sociales que atienda sus problemas específicos de salud, vivienda, cultura y ocio (art. 50) Como consecuencia de lo anterior, los poderes públicos, entre ellos la administración

autonómica, tienen la obligación principal de proteger los derechos mencionados, según lo establecido en el artículo 53 del Texto Fundamental.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a esa Consellería de Trabajo y Bienestar la siguiente recomendación:

Que con urgencia se resuelva sobre el expediente objeto de esta queja, relativo a la valoración y reconocimiento de la situación de discapacidad de la interesada, puesto que se encuentra atrasado, de tal manera que no se produzcan demoras que perjudican a los afectados.

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada.

78. Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 30 de mayo de 2012 debido al retraso de dos procedimientos de dependencia (Q/869/12)

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito D. G.F. F. relativo a dos procedimientos de dependencia.

En su escrito, esencialmente, nos indica que su suegro, D. G. B. B., DNI, tiene reconocida la máxima dependencia de grado III nivel 2 el 11 de abril de 2011 (.....) La Administración tiene el deber de poner en marcha un programa de atención individual en el plazo de tres meses desde la resolución según la normativa. Va a pasar más de un año y no saben nada.

Su suegra, D^a P. V. V., DNI, tiene reconocida dependencia de grado I nivel 2 el 29 de marzo de 2011. Está en revisión por causa de una operación por rotura de cadera derecha y por una intervención quirúrgica de cáncer de intestino, por lo que la dependencia puede ser máxima, señala. Su expediente continúa sin revisar, transcurrido más de un año.

Ante eso solicitamos información a esa Consellería, que ya nos la remitió. Una vez evaluado el contenido del informe se deduce que, en lo que se refiere a D. G. B. B., se confirma el motivo de la queja, puesto que el procedimiento se encuentra demorado. Se inició en abril de 2010, la valoración se aprobó en abril de 2011 (III-2), pero a pesar de eso no se indica en qué fecha se resolverá el procedimiento, a pesar de que expresamente se requería información al respecto. Por lo tanto, continúa la incertidumbre respecto al punto en que finalmente se aprobará y dará efectividad al PIA. Lo anterior sucede a pesar de que se trata de un *gran dependiente* y debería tener preferencia (art. 3 q LD).

En lo que se refiere a D^a P. V. V., se confirma el motivo de la queja, puesto que el procedimiento se encuentra demorado. Se inició en abril de 2010 y la valoración se aprobó en marzo de 2011 (I-2), y además tiene pendiente una revisión de esta desde octubre de 2011, sin resolver. A pesar de eso no se indica en qué fecha se resolverá el procedimiento, a pesar de que expresamente se requería información al respecto, como tampoco se indica nada concluyente respecto a la resolución de la revisión pendiente. Por lo tanto, continúa la incertidumbre respecto al punto en que finalmente se aprobará y dará efectividad al PIA y respecto de la revisión.

El Decreto 15/2010 conforma dos procedimientos, uno para valorar y otro para aprobar el servicio o la prestación a través del llamado Programa Individual de Atención (PIA) Establece para el reconocimiento de la situación de dependencia un plazo de 3 meses (art. 14), y para la aprobación del PIA otro plazo de 3 meses desde ese reconocimiento previo (art. 15) El expediente debería encontrarse resuelto en los plazos previstos y sin demoras, que perjudican gravemente a los afectados, que por las circunstancias que en su momento acreditaron precisan atención de manera perentoria. A cuyo objeto, esta reclamación, como todas las abundantes quejas por este motivo, refleja un importante grado de disgusto, lo que resulta perfectamente comprensible. Los dependientes, familiares y cuidadores muestran su disconformidad con el retraso constatado en la tramitación del expediente, es decir, porque la evaluación y/o el reconocimiento no se habían hecho, a pesar del tiempo transcurrido.

El interesado que reclamó por esta forma de actuar demanda la preservación de intereses especialmente protegidos en la Constitución Española, que ampara los derechos a la asistencia y prestaciones sociales suficientes ante situaciones de necesidad (art. 41) y la promoción del bienestar de los ciudadanos de la tercera edad mediante un sistema de servicios sociales que atienda sus problemas específicos de salud, vivienda, cultura y ocio (art. 50) Como consecuencia de lo anterior, los poderes públicos, entre ellos la administración autonómica, tienen la obligación principal de proteger los derechos mencionados, según lo establecido en el artículo 53 del Texto Fundamental.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a esa Consellería de Trabajo y Bienestar la siguiente recomendación:

- *Que con urgencia se resuelva sobre el expediente objeto de la primera reclamación, relativo a las prestaciones derivadas de la Ley de dependencia para un gran dependiente, puesto que se encuentra demorado, de acuerdo con los plazos previstos, de tal manera que no se produzcan demoras que perjudican al afectado.*
- *Que con urgencia se resuelva sobre el expediente objeto de la segunda reclamación, relativo a las prestaciones derivadas de la Ley de dependencia, puesto que se encuentra*

demorado, de acuerdo con los plazos previstos, de tal manera que no se produzcan demoras que perjudican a la afectada.

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada.

79. Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 11 de junio de 2012 debido a la falta de atención a una dependiente (Q/702/12)

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de D. J. C.G. R. debido a la atención a una dependiente.

En su escrito, esencialmente, nos indica que es el padre de D^a L. G. B., nacida el 20/02/83, que tiene una minusvalía psíquica de un 65 %. El diagnóstico médico es epilepsia sintomática y retraso psicomotor. Asistió a clase en el centro ocupacional ASPAVI en Pazos de Borbén durante siete años. En el centro le dio un brote psicótico en enero del 2011, que duró seis meses, con antipsicóticos e ingresó en el centro O Pinar de Vigo. A finales de marzo de este año le volvió a dar otro brote psicótico más leve. Tuvieron que sacarla del colegio subvencionado por la Xunta de Galicia tras ese suceso y después de recuperarse tramitaron la plaza para otro centro igual o parecido, y tras buscar encontraron plaza en el centro ocupacional San Rafael de Vigo, también subvencionado. La asistente social del centro indicó los pasos que tenían que seguir y presentaron toda la documentación que pedían en la Xunta de Galicia, y los dirigieron al departamento que lleva dependencias. Tras valorarla les dijeron que tenía nivel I y grado 1. Su hija no puede estar sola, pues por la epilepsia le puede dar un ataque en cualquier momento. Tras recurrir volvieron a contestar lo mismo y que no tenía derecho a ninguna ayuda hasta enero del 2013. Intentaron colocarla en el centro, aunque había sido sin subvención, pero les comentaron que sin la aprobación de la Xunta, es decir, sin la dependencia, no tenían nada que hacer, y que incluso el año que viene no tenían presupuesto. Le parece vergonzoso lo que está pasando con su hija. El último brote psicótico fue causa de su inactividad tanto física como mental. Tanto el psiquiatra como el neurólogo aconsejan por escrito (papeles que se presentaron en la solicitud de la dependencia) que debe ser atendida en un centro lo antes posible.

Ante eso solicitamos información a la Consellería de Trabajo y Bienestar, en concreto sobre la comprobación de las circunstancias mencionadas; sobre las causas de la falta de atención a una discapacitada intelectual o psíquica, que debería tener atención adecuada y continua y preferencia, al margen de la valoración de dependencia o de cualquier otra (discapacidad ...), como se expresó en ocasiones anteriores ante casos similares; y sobre las demás circunstancias que se consideren relevantes para la completa valoración del objeto de la queja.

La Consellería indicó que la solicitud de dependencia era 18/05/11, que la resolución de grado y nivel era de 12/09/11 (I-1), que se desestimó una revisión el 13/02/12, y que *según lo establecido por el Real Decreto-Ley 20/2011, de 30 de diciembre, la efectividad del derecho a las prestaciones de dependencia incluidas en la Ley 39/2006 de 14 de diciembre se ejercitará a partir del 1 de enero de 2014 a quién sea valorado en grado I nivel 1. Es decir, las personas valoradas con grado I nivel 1 tendrán acceso a los servicios y prestaciones económicas en el año 2014. No obstante, en el momento en que la situación de salud de la persona valorada empeore, se podrá solicitar una revisión de su grado y nivel de dependencia. Se deberá adjuntar informes médicos actualizados que pongan en evidencia el empeoramiento de la salud de la persona.*

Ante eso por nuestra parte se indicó a la Consellería que no parece suficientemente justificado que la afectada no deba tener atención, puesto que ya antes tenía una discapacidad psíquica (65 %) y se encontraba atendida adecuadamente desde hace tiempo en un centro sostenido en todo o en parte con medios públicos (centro ocupacional ASPAVI), por lo que de la entrada en vigor de la Ley de Dependencia y de la necesidad de valoración para sus efectos no puede resultar que se produzca un retroceso en su adecuada atención. La Consellería respondió lo siguiente:

“Ante la queja con nº expediente G.6.Q/702/12, con relación al caso sobre dependencia de D^a L. G. B., y según los datos facilitados por la Unidad Coordinadora de la Dependencia, se informa de lo siguiente:

Conforme a lo indicado para el procedimiento de revisión en el artículo 42.1 del Decreto 15/2010, del 4 de febrero, "El grado y nivel de dependencia será revisable por las causas establecidas en el artículo 30 de la Ley 39/2009, del 14 de diciembre, y en su normativa de desarrollo. El procedimiento se iniciará por instancia de la persona interesada o de su representante, o de oficio por el órgano del departamento territorial de la consellería competente en materia de servicios sociales.". Y en el artículo 42.2 se indica que "Si la solicitud de revisión la presenta el interesado deberá acompañarse de los informes de condiciones de salud y documentos que fundamenten las causas de la revisión y se dirigirá al departamento territorial de la consellería en materia de servicios sociales del domicilio del beneficiario."

Asimismo, tomando en consideración lo acordado por el Consejo Territorial de Dependencia según lo establecido en el artículo 8 de la Ley 39/2006, del 14 de diciembre, se modifica el calendario de implantación del SAAD con la publicación el día 31.12.2011 del Real decreto-ley 20/2011, del 30 de diciembre, donde se establece que la efectividad del derecho a las prestaciones de dependencia incluidas en la Ley 39/2006 de 14 de diciembre se ejercitará a partir del 1 de enero de 2014 a los que sean valorados en grado I nivel 1."

Así pues, la Consellería argumenta lo mismo que ya había trasladado en su momento y que dio lugar al requerimiento de información complementaria, puesto que de nuevo señala, básicamente, que ningún dependiente de grado I y nivel 1 debe ser atendido aún, de acuerdo con el reciente RDL 20/2011, caso en el que se encuentra la afectada, lo que sólo podría variar en el caso de revisión de la actual valoración.

No obstante, tal y como ya habíamos indicado a la Consellería anteriormente, no parece adecuada su posición. En primer término, no se aclara si la Consellería entiende aplicable la modificación del calendario de implantación progresiva de la LD a los casos de solicitud y valoración anterior a la publicación y entrada en vigor del Real decreto-ley 20/2011. Pero lo más relevante es que, al margen de lo anterior, no se aclaran las causas por las que con la aplicación de la actual Ley de Dependencia puede perjudicarse la atención de una afectada con discapacidad psíquica ya atendida. El calendario de implantación progresiva de la ley no puede entenderse aplicable a estos casos, en los que la atención se da desde mucho antes a la propia ley y por razones de atención social y aún de salud prioritarias, puesto que esa implantación progresiva sólo puede interpretarse para los casos de incorporación al sistema (el nuevo), y no para los casos ya incorporados en el anterior, que ahora debe adaptarse o subsumirse en el nuevo, pero sin retrocesos en los servicios ya reconocidos.

Aún en el caso de nuevas incorporaciones de este tipo de discapacidades, resulta lógico pensar que, debido a la evidente prioridad en su atención por las razones sociales y de salud apuntadas, no pueden resultar desatendidos debido a su valoración con el argumento apuntado, es decir, debido al calendario de implantación progresiva de la ley. Estas personas (los discapacitados intelectuales) precisaron y precisan atención adecuada durante toda su vida, por lo que el calendario de implantación progresiva no puede influir a la hora de decidir sobre su atención temprana, la atención escolar especial y el servicio que de forma individual resulte adecuado para ellos en la edad adulta.

El criterio que se nos traslada sólo puede explicarse o bien por la inadecuada valoración de una discapacitada intelectual, algo que ya pusimos de relieve en diferentes ocasiones y que debiera ser corregido, o bien por la inadecuada interpretación del calendario de implantación progresiva de la Ley de Dependencia para las personas ya atendidas (como era el caso) o para personas con criterios de atención preferente ya en el anterior sistema, como los discapacitados intelectuales.

En cualquier caso, por lo que se refiere al supuesto concreto que examinamos, no debe interpretarse el calendario de efectividad de los diferentes grados y niveles de dependencia como una habilitación legal para la no renovación de las prestaciones reconocidas y efectivas ya con anterioridad a la Ley de Dependencia; no puede dejar de atenderse a las personas que ya eran atendidas antes con la justificación de la aplicación de ese calendario -modificado para retrasarlo en los niveles más bajos, según el RDL

20/2011-, que no les es aplicable a los ya atendidos, y menos a los que reciben una atención para su discapacidad intelectual.

De confirmarse, el criterio de la consellería llevaría a empeorar la situación de los discapacitados atendidos antes de la efectividad de la Ley de dependencia, sobre todo los discapacitados intelectuales, puesto que de acuerdo con él estos deben dejar de ser atendidos (en los centros en los que tenían su plaza o en otros que los sustituyan por motivos justificados) si la valoración que resulte de esa Ley implica la no atención, de acuerdo con el calendario de aplicación progresiva de la Ley.

El interesado demanda la preservación de intereses especialmente protegidos en la Constitución Española, que ampara los derechos a la asistencia y prestaciones sociales suficientes ante situaciones de necesidad (art. 41) Como consecuencia de lo anterior, los poderes públicos, entre ellos la administración autonómica, tienen la obligación principal de proteger los derechos mencionados, según lo establecido en el artículo 53 del Texto Fundamental.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a esa Consellería de Trabajo y Bienestar la siguiente recomendación:

Que con urgencia se resuelva el otorgamiento de un servicio adecuado para la atención de la situación de discapacidad intelectual y dependencia de la afectada por lo tratado en la presente queja, de tal manera que no se produzcan desatenciones inadecuadas que la perjudican.

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada.

80. Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 12 de septiembre de 2012 debido al retraso de un procedimiento de reconocimiento de una discapacidad (Q/2062/12)

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito D. M.A. L. referente al retraso de un procedimiento de reconocimiento de una discapacidad.

En su escrito, esencialmente, nos indica que él, con DNI, el 12 de septiembre de 2011 presentó en el registro de Ferrol solicitud de revisión del certificado de minusvalía (expediente...) Se encuentra en el trámite de recepción y apertura de expediente desde el 16/09/11. Necesita con urgencia que se le realice el oportuno reconocimiento, por motivos laborales y fiscales, señala. El 10 de enero reclama de nuevo la valoración y certificación para su contratación por el centro especial de empleo gallego ...

Ante eso requerimos informe a esa Consellería, que ya nos la remitió. Con la información allegada se confirma el retraso en el trámite de la solicitud de valoración de la discapacidad que es objeto de la queja. La solicitud es de 12-09-11, y al respecto se señala que se sigue el orden de entrada en el registro para las valoraciones, y que la gran cantidad de solicitudes existentes ocasiona que no se valore en tiempo, lo que intenta solucionarse. No obstante, el expediente debería encontrarse resuelto en los plazos previstos y sin demoras que perjudican a los afectados.

El interesado que reclamó por esta forma de actuar demanda la preservación de intereses especialmente protegidos en la Constitución Española, que señala que los poderes públicos realizarán una política de prevención, tratamiento, rehabilitación e integración de los disminuidos físicos, psíquicos y sensoriales, a los que prestarán la atención especializada que requieran y ampararán especialmente para que disfruten de los derechos que este título (I) otorga a todos los ciudadanos (art. 49) Como consecuencia de lo anterior, los poderes públicos, entre ellos la administración autonómica, tienen la obligación principal de proteger el derecho mencionado, segundo el establecido en el artículo 53 del Texto Fundamental.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a esa Consellería de Trabajo y Bienestar la siguiente recomendación:

Que con urgencia se resuelva sobre el expediente objeto de esta queja, relativo a la valoración de la situación de discapacidad del interesado, puesto que se encuentra retrasado, de tal manera que no se produzcan demoras que perjudiquen a los afectados.

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada.

81. Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 12 de septiembre de 2012 debido al retraso de un procedimiento de reconocimiento de una discapacidad. (Q/2064/12)

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de D. F. J. A. O. referente al retraso de un procedimiento de reconocimiento de una discapacidad.

En su escrito, esencialmente, nos indica que él, con DNI, tiene una minusvalía reconocida en Navarra y ratificada por la Xunta en el 92 del 51%. La minusvalía viene de nacimiento por una asfixia cerebral que le afectó sólo a la parte motora. Con los años eso se agravó pese a los tratamientos neurológicos que tiene. Pidió una revisión de su porcentaje en Ferrol; hay una lista de espera de dos años y medio, señala, lo cual le parece una vergüenza, puesto que en otras ciudades es mucho menor. En Ferrol sólo hay

un modulo de valoración, cuando a su modo de ver debería haber más. Por todo ello, pide medidas para solucionar esa penosa situación, señala.

Ante eso requerimos informe a esa Consellería, que ya nos la remitió. Con la información allegada se confirma el retraso en el trámite de la solicitud de valoración de la discapacidad que es objeto de la queja. La solicitud es de 16-12-11 y al respecto se señala que se sigue el orden de entrada en el registro para las valoraciones, y que la gran cantidad de solicitudes existentes ocasiona que no se valoren en tiempo, lo que intenta solucionarse. Sin embargo, el expediente debería encontrarse resuelto en los plazos previstos y sin demoras que perjudican a los afectados.

La interesada que reclamó por esta forma de actuar demanda la preservación de intereses especialmente protegidos en la Constitución Española, que señala que los poderes públicos realizarán una política de prevención, tratamiento, rehabilitación e integración de los disminuidos físicos, psíquicos y sensoriales, a los que prestarán la atención especializada que requieran y ampararán especialmente para que disfruten de los derechos que este título (I) otorga a todos los ciudadanos (art. 49) Como consecuencia de lo anterior, los poderes públicos, entre ellos la administración autonómica, tienen la obligación principal de proteger el derecho mencionado, según lo establecido en el artículo 53 del Texto Fundamental.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a esa Consellería de Trabajo y Bienestar la siguiente recomendación:

Que con urgencia se resuelva sobre el expediente objeto de esta queja, relativo a la valoración de la situación de discapacidad del interesado, puesto que se encuentra retrasado, de tal manera que no se produzcan demoras que perjudiquen a los afectados.

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada.

82. Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 2 de octubre de 2012 debido al retraso en la concesión de las ayudas (Q/1837/12 e 1919/12)

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de D^a. R. R. C. debido al retraso en la concesión de las ayudas demandadas.

Ante eso solicitamos información al Ayuntamiento de Arteixo, que ya nos remitió un informe emitido por la trabajadora social. La reclamante carece de ingresos estables por su situación laboral; tiene dificultad para encontrar empleo compatible con el cuidado de los niños; su situación económica es muy mala, pero es reticente a solicitar prestaciones de la Junta; sólo acepta ayudas puntuales del Ayuntamiento, pero no había solicitado la

RISGA u otras ayudas autonómicas. No obstante, ya se solicitó una ayuda de emergencia social a la Xunta. Por lo que se refiere a las ayudas municipales, se dieron numerosas y relacionadas con diferentes necesidades; suministro de la vivienda; alquiler de la vivienda; comedor escolar del hijo mayor; vales de alimentación; y campamento en verano (30 €).

Ante eso solicitamos información a esa Consellería, que ya nos la remitió. De esta se deduce que el procedimiento de AES se encuentra demorado, puesto que se inició el 6 de julio, pero aún no se concluyó. De acuerdo con el art. 49 de la Ley 9/1991, corresponde las Delegaciones Provinciales de la Consellería competente en materia de servicios sociales resolver en el plazo de un mes sobre la concesión o denegación de ayuda, así como sobre su cuantía. Este plazo ya se sobrepasó, sin que se exprese la fecha en la que finalmente se resolverá; sólo se indica que el expediente está en espera de ser valorado por parte del equipo de tramitación.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a esa Consellería de Trabajo y Bienestar la siguiente recomendación:

Que con urgencia se resuelva sobre el expediente objeto de esta queja, relativo a la eventual concesión de una ayuda de emergencia social, puesto que se encuentra demorado, de acuerdo con los plazos legalmente previstos.

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada.

83. Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 24 de enero de 2012 debido al retraso de un procedimiento de reconocimiento de una discapacidad (Q/2312/11).

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de D. M. A La. F. F. debido al retraso de un procedimiento de reconocimiento de una discapacidad.

En su escrito, esencialmente, nos indica que sufre el retraso en la calificación de su minusvalía. Su movilidad es reducida, por lo que necesita moverse en silla de ruedas en espera de más operaciones en el tobillo izquierdo. Además tiene problemas en la cadera y hernias, por lo que su valoración es necesaria en este momento y pide ayuda para que se haga.

Ante eso requerimos informe a esa Consellería, que ya nos la remitió. Con la información allegada se confirma el retraso en el trámite de la solicitud de valoración de la discapacidad que es objeto de la queja. La solicitud es de 3-2-12. Se señala que se adoptaron medidas de refuerzo del equipo, pero la valoración seguirá según el orden de

entrada; por tanto, sigue desconociéndose la fecha de resolución. El expediente debería encontrarse resuelto en los plazos previstos y sin demoras, que perjudican a los ciudadanos afectados.

El interesado que reclamó por esta forma de actuar demanda a preservación de intereses especialmente protegidos en la Constitución Española, que señala que los poderes públicos realizarán una política de prevención, tratamiento, rehabilitación e integración de los disminuidos físicos, psíquicos y sensoriales, a los que prestarán la atención especializada que requieran y ampararán especialmente para que disfruten de los derechos que este título (I) otorga a todos los ciudadanos (art. 49) Como consecuencia de lo anterior, los poderes públicos, entre ellos la administración autonómica, tienen la obligación principal de proteger el derecho mencionado, según lo establecido en el artículo 53 del Texto Fundamental.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a esa Consellería de Trabajo y Bienestar la siguiente recomendación:

Que con urgencia se resuelva sobre el expediente objeto de esta queja, relativo a la valoración y reconocimiento de la situación de discapacidad del interesado, puesto que se encuentra atrasado, de tal manera que no se produzcan demoras que perjudican a los afectados.

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada.

84. Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 25 de octubre de 2012 debido a un procedimiento de dependencia (Q/1855/12)

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de D. J. A. P. C. debido a un procedimiento de dependencia.

En su escrito, esencialmente, nos indica que ante una propuesta laboral y la condición de cuidador de su hermano, D. E.R. P. C. (Grado III Nivel 2), solicitó el cambio de PIA para ingresarlo en residencia, dado que lo obligaban a desplazarse la Madrid. La demora y la incertidumbre en la asignación de residencia impidieron ocupar el puesto ofertado, por lo que la empresa optó por tomar otra persona. Por tal motivo rechazó la asignación de plaza en la residencia de mayores de Quiroga. Se encuentra con 61 años, más de 3 años en paro, 2 discapacitados a cargo, cortada la asignación de cuidados en el entorno familiar y sin respuesta a cualquier futura propuesta laboral, dado que volvería a ocurrir lo mismo. A cuyo objeto solicita dejar sin efecto el cambio de PIA.

Ante eso requerimos informe a esa Consellería, que ya nos la remitió. Con la información allegada se confirma lo expuesto en la queja, esto es, que no se concretó la plaza residencial reclamada en el procedimiento de revisión, pero sin embargo se retiró la prestación económica asignada ya desde 2010. Cuando se renunció a la plaza residencial –por los motivos expresados en la queja- aun no se había atribuido esta, puesto que a través del correspondiente PIA se dio la inclusión en la lista de espera (programa de asignación de recursos), que no llegó a concretarse en una plaza específica. Por esta razón, de acuerdo con lo expresado por la propia Consellería, no debería haberse retirado la prestación económica asignada anteriormente; el informe señala que el 31 de mayo de 2012 se dicta resolución de revisión de PIA y se acuerda interrumpir la prestación económica de la libranza para cuidados en el contorno familiar en el momento en que sea asignada plaza en centro residencial. El 25 de junio de 2012 renuncia al futuro centro de atención residencial -que aún no se había concretado-; en realidad a lo que se renunció fue a la presencia del dependiente en la lista de espera, puesto que no se había comunicado ninguna plaza a la que incorporarse.

De lo anterior sólo cabe concluir que no se debería haber retirado la prestación, como resulta lógico; la retirada sin asignación efectiva de nueva plaza supondría que en el proceso de revisión de un PIA se interrumpe la prestación o servicio asignado antes de la asignación del nuevo, lo que supondría un claro perjuicio injustificado. En la misma línea se pronunció la Consellería, como vemos en el informe.

No obstante, el reclamante señala en la queja -y la Consellería no lo desmiente- que la prestación se retiró y sigue sin ella, lo que parece claramente incongruente con la lógica expresada y con el criterio de la Consellería expresado a través de resolución formal -se resolvió la revisión del PIA e interrumpe la prestación económica para cuidados en el entorno familiar cuando se había asignado la plaza en centro residencial, lo que no llegó a darse-.

El interesado que reclamó por esta forma de actuar demanda la preservación de intereses especialmente protegidos en la Constitución Española, que señala que los poderes públicos realizarán una política de prevención, tratamiento, rehabilitación e integración de los disminuidos físicos, psíquicos y sensoriales, a los que prestarán la atención especializada que requieran y ampararán especialmente para que disfruten de los derechos que este título (I) otorga a todos los ciudadanos (art. 49) y la promoción del bienestar de los ciudadanos de la tercera edad mediante un sistema de servicios sociales que atienda sus problemas específicos de salud, vivienda, cultura y ocio (art. 50) Como consecuencia de lo anterior, los poderes públicos, entre ellos la administración autonómica, tienen la obligación principal de proteger los derechos mencionados, según lo establecido en el artículo 53 del Texto Fundamental.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a esa Consellería de Trabajo y Bienestar la siguiente recomendación:

Que se corrija el hecho en contra de lo resuelto por la propia Consellería y en consecuencia se rehabilite la prestación económica asignada, que no debería haber sido retirada hasta la concreción del servicio a asignar por revisión del anterior PIA, concreción que no se produjo.

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada.

85. Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 25 de octubre de 2012 debido a la falta de transporte adaptado para un discapacitado intelectual (Q/1956/12)

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de D. J.M. T. M. debido a la falta de transporte adaptado para un discapacitado intelectual.

En su escrito, esencialmente, nos indica que P. está diagnosticado de un trastorno del espectro autista desde febrero de 2005, y considerado como dependiente con Grado II Nivel 1 desde febrero de 2011, y como usuario del transporte adaptado 065 desde octubre de 2010. Padece una discapacidad reconocida del 65 %. Asiste al Centro de Educación Especial Duques de Lugo, sito en Santiago de Compostela. Hasta octubre de 2010 eran los padres de los alumnos los encargados de llevarlos al centro, pero una vez reconocido como usuario del transporte adaptado 065 confiaban en que sería este transporte el que se encargaría de realizar los viajes de ida y vuelta al centro escolar. El 26 de octubre de 2010 solicitaron al 065 que llevase a P. desde el domicilio al CEE Duques de Lugo. En noviembre conceden el servicio, pero sólo para la ida; la vuelta deben que ser ellos los que vayan a recoger a P.. Siguen sin tener transporte adaptado para la vuelta. Esta situación les parece muy injusta y discriminatoria, pues hay chavales que sí disfrutan de este Servicio en los Ayuntamientos limítrofes, señala. Resulta muy complejo conciliar la vida familiar y laboral teniendo que ir todos los días a Santiago a recoger a P., por lo que abonan 180 € mensuales a un taxista que lo va a recoger. No cuenta con acompañante y P. necesita de un acompañante, ya que tiende a abrir las puertas con el coche en marcha, con el peligro que esta situación puede provocar. P. necesita ir al Centro de Educación Especial Duques de Lugo, ya que en Arzúa no hay ningún centro de similares características.

Ante eso requerimos informe de la Consellería de Trabajo y Bienestar (CTB), que ya nos lo remitió, en el que se señala lo siguiente:

“Ante la queja con nº expediente G.6.Q/1956/12, con relación al caso sobre D. P. T. M., se informa de lo siguiente:

El usuario P.T.M.solicita un servicio recurrente para desplazarse, de lunes a viernes, desde su domicilio habitual en el ayuntamiento de Arzúa al Centro de Educación Especial Duques de Lugo de la Asociación ASPANAES, sito en el término municipal de Santiago de Compostela, en las siguientes franjas horarias aproximadas: recogida en el domicilio para llegar al centro educativo a las 10:00 h. y salida del centro a las 17:00 h. para regresar al domicilio familiar.

Una vez revisadas las posibilidades de cobertura de la zona por parte del Centro de control, se le ofertó a la familia del usuario el desplazamiento recurrente de ida en los siguientes términos: recogida en el domicilio para llegar al centro asistencial las 10:10 h. (servicio que se presta desde noviembre de 2010), informándole que el servicio de vuelta permanecería en estado de espera al carecer las rutas implicadas de disponibilidad para su cobertura.

También se evaluaron los itinerarios de las áreas sociales limítrofes para aumentar las posibilidades de cobertura de los desplazamientos demandados, no siendo posible tampoco su incorporación. Ninguno de los solicitantes de servicio regular a ese mismo centro de Educación Especial Duques de Lugo disfruta actualmente del traslado de vuelta por los mismos motivos.

Teniendo en cuenta que se trata de una persona en edad escolar (segundo los datos que constan en la base de datos de usuarios del SGAMP 065, nació el 25 de marzo de 1997) y visto que los servicios de transporte escolar no satisfacen su demanda, al no tratarse de un centro público, aunque es el único centro privado de iniciativa social que da respuesta a necesidades escolares específicas, una parte del traslado fue asumido por el SGAMP 065 dentro de sus posibilidades, tal y como quedó expuesto.

Hace falta indicarle, al respecto, que tanto el Decreto 195/2007, de 13 de septiembre, por el que se regula el Servicio Gallego de Apoyo a Movilidad Personal para personas con discapacidad y/o dependientes como la Orden de 9 de septiembre de 2008, por la que se desarrolla dicho Decreto 195/2007 aprobando el Catálogo de prestaciones del servicio, no incluye expresamente el traslado a centros educativos en el período de la formación reglada y obligatoria.

Además, dentro del orden de prioridades que establece la normativa, el uso de este servicio para asistir a actividades de carácter educativo y formativo está en el último lugar del orden de prelación. En concreto, el artículo 4 del Decreto 195/2007, en su punto tercero, dispone la siguiente particularidad que se debe tener en cuenta a la hora de valorar las prioridades:

"Siempre que estén cubiertas las prioridades anteriores (traslados a consultas o tratamientos sanitarios y traslados a centros o equipamientos del sistema de servicios sociales como residencias o centros de día), exista disponibilidad de medios y, en todo caso, dentro del ámbito del catálogo de prestaciones del servicio, este se prestará, asimismo para asistir a actividades de carácter educativo y formativo."

El Ayuntamiento de Arzúa también nos remitió informe sobre el asunto; en él se señala lo siguiente:

"Se adjunta informe del Centro de Educación Especial ASPANAES para unir al expediente G.6.Q/1956/12 relativo al menor P.T.M."

"INFORME. El niño P. T. M.O, nacido el 25.03.1997, con una edad actual de 15 años 5 meses, está escolarizado en el CEEPR ASPANAES "Duques de Lugo", desde el curso 2005/2006.

P. cuenta con un diagnóstico inicial, emitido el 16/02/2005 por el Dr. M. C.-G. del Servicio de Neuropediatría del Complejo Hospitalario Universitario de Santiago de Compostela, que indica: "Delección que se expresa clínicamente por un desfase en el neurodesarrollo, más manifiesto en las áreas motora y del lenguaje. Datos evolutivos compatibles con el Espectro Autista". Posteriormente, P. fue valorado en el Servicio de Valoración Orientación y Diagnóstico de ASPANAES, los días 18 y 19 de mayo de 2005. En esta valoración, en función de las observaciones realizadas, las pruebas aplicadas y la entrevista realizada a la familia se concluye que P. presenta alteraciones cualitativas en las áreas de comunicación y socialización, así como muestra conductas estereotipadas y cierta inflexibilidad mental, por lo que se emite un diagnóstico de "Trastorno Generalizado del Desarrollo, Trastorno Autista" (F84.0, según DSM-IV.TR).

Inicialmente, P. estuvo escolarizado en modalidad de combinada, asistiendo dos días al CEIP de Arzúa y tres al CEEPR ASPANAES "Duques de Lugo". Pero a lo largo del curso 2010-2011, coincidiendo con la finalización de la etapa de Educación Primaria, el CEIP de Arzúa solicitó el cambio de modalidad de escolarización. Dado que el desarrollo cognitivo de P. era equivalente al de un niño de Educación Infantil en las áreas personal-social, de motricidad global y fina y de comunicación, se consideró que no era conveniente su transición a la Escolarización Secundaria Obligatoria en un centro ordinario. Valorando sus capacidades y necesidades, se decidió que se adaptaba más a sus características educativas una escolarización total en el CEEPR "ASPANAES-Duques de Lugo". Visto informe de la inspección educativa, de los departamentos de orientación de ambos centros educativos y firmado el acuerdo de la familia, la Jefatura Territorial de la Consellería de Educación y Ordenación Universitaria emite dictamen favorable a esta escolarización el 05/10/2011.

Por tanto, a partir del curso 2011/2012, P. pasa a acudir de lunes a viernes al CEEPR "ASPANAES-Duques de Lugo", centro ubicado en Santiago de Compostela.

La necesidad de esta escolarización se explica principalmente por las características específicas de P. y por sus necesidades:

Nivel cognitivo: ...

Comunicación y lenguaje: ...

Socialización: ...

Conducta: ...

Hábitos de autonomía: ...

Dadas las dificultades y capacidades de P., que se han relatado en los párrafos anteriores, este alumno precisa de una intervención educativa específica que tenga en cuenta tanto las características de aprendizaje asociadas a su diagnóstico (estructuración espacial y temporal, uso sistemas aumentativos de la comunicación, uso de apoyos visuales, apoyo conductual positivo, etc.) como sus necesidades concretas de apoyo (supervisión permanente, adaptación de materiales, uso de un lenguaje oral adaptado, apoyo en signos, límites claros, formación específica en hábitos de autonomía, etc.) Esta intervención adaptada e individual es la que se le ofrece en el CEEPR "ASPANAES-Duques de Lugo". Por ello, se considera esencial para su evolución educativa y para la mejora de su futura calidad de vida la asistencia a este centro."

Una vez evaluados los informes allegados y lo indicado por el reclamante en la queja se deduce que se confirma lo expuesto en ella, esto es, que al afectado se le asignó, mediante PIA de dependencia, un centro en el que en realidad está haciendo efectivo su derecho fundamental a la educación -especial- (art. 27 de la Constitución Española), puesto que aún se encuentra en la edad escolar. La propia administración reconoce el carácter adecuado de su asistencia al centro concertado; en el informe de la CTB se indica que es el único centro privado de iniciativa social que da respuesta a necesidades escolares específicas, y la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria (CCEOU), después de los informes de la inspección educativa y de los departamentos de orientación de los centros educativos, y de acuerdo con la familia, emitió dictamen favorable a esa escolarización. Así pues, el niño acude al centro de educación especial de acuerdo con el criterio de ambos órganos de la administración autonómica. Se trata de un centro o plaza concertada para la atención educativa especial.

La CTB señala que *“los servicios de transporte escolar no satisfacen su demanda, al no tratarse de un centro público”*, razón por la que trata de prestar el servicio mediante el programa del 065, que no obstante hasta ahora no pudo prestarlo en su totalidad, como vemos.

Al margen de a qué departamento de la administración corresponda hacerse cargo del transporte, la cuestión fundamental que se conoce es si existe el deber por parte de la propia administración de hacer efectivo el transporte en este tipo de supuestos. La respuesta debe ser afirmativa, puesto que en este caso resulta claro que el servicio complementario de transporte adaptado -o especial- es condición para dar adecuada efectividad al derecho fundamental a la educación -también especial-. De eso se deduce que debe ser la propia administración, con base en su potestad de autorganización, quien determine en qué forma se cumplirá con el deber indicado. No obstante, se observa que tal cosa no sucedió, puesto que la Consellería de Trabajo parece indicar que sería tarea de la CCEOU, que no obstante no la cumple porque no se contempla la necesidad de transporte adaptado en estos casos, de atención a educación especial, por tratarse de centros concertados; y al tiempo señala que sus medios, esto es, el 065, tampoco tienen porque cubrir estos casos, y aún los tienen relegados en el orden de prioridades, con lo que de nuevo se insinúa que debería ser la CCEOU quien se debería hacer cargo de este necesario servicio.

No obstante, para la efectividad del derecho fundamental en cuestión no resulta relevante la posible discrepancia interadministrativa que se cita; el derecho debería tener efectividad directa -una vez más resaltamos que se trata de un derecho fundamental-, sin que la administración en su conjunto pueda ampararse para no hacerlo en una cuestión formal como la apuntada.

Como derivación directa del derecho fundamental a la educación, los servicios complementarios que sean condición para su ejercicio deben considerarse como parte misma del propio derecho.

Al respecto es de señalar que Ley orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de educación, señala, respecto del alumnado con necesidad específica de apoyo educativo, que “las Administraciones educativas dispondrán los medios necesarios para que todo el alumnado alcance el máximo desarrollo personal, intelectual, social y emocional, así como los objetivos establecidos con carácter general en la presente Ley. Corresponde a las Administraciones educativas asegurar los recursos necesarios para que los alumnos y alumnas que requieran una atención educativa diferente a la común, por presentar necesidades educativas especiales ..., puedan alcanzar el máximo desarrollo posible de sus capacidades personales y, en todo caso, los objetivos establecidos con carácter general para todo el alumnado (art. 71) Corresponde a las Administraciones educativas dotar a los centros de los recursos necesarios para atender adecuadamente a este alumnado. Los criterios para determinar estas dotaciones serán los mismos para los

centros públicos y personales concertados. Las Administraciones educativas podrán colaborar con otras Administraciones o entidades públicas o personales sin ánimo de lucro, instituciones o asociaciones, para facilitar la escolarización y una mejor incorporación de este alumnado al centro educativo (art. 72).

En relación con la supuesta diferenciación entre centros públicos y concertados, del art. 72 se deduce que en esta modalidad educativa los criterios para determinar las dotaciones serán los mismos para los centros públicos y personales concertados. Por tanto, no resulta ajustado a la legalidad discernir, a los efectos que tratamos -la adecuada atención a la educación especial- entre centros públicos y centros o plazas concertadas. Las razones de esta disposición es clara: la escasez de centros, y que la mayoría de los de educación especial son de iniciativa social y, por tanto, concertados. Esto hace necesario para los padres el envío de sus hijos a ese tipo de centros. En su mayoría se promovieron por su propia iniciativa, resultando ésta imprescindible para el adecuado funcionamiento del sistema de atención educativa especial. Si a eso se une que los centros son más escasos y distantes -normalmente se encuentran sólo en ciudades-, las necesidades de desplazamiento se hacen aún más evidentes y justificadas para el ejercicio del derecho fundamental a la educación. A cuyo objeto no deben hacerse diferenciaciones entre esos tipos de centros a los efectos de dotaciones, incluidos los servicios complementarios, como acertadamente prevé la normativa sectorial.

El mismo art. 72 permite a la administración educativa llegar a los acuerdos que sean precisos para dar cumplimiento de sus deberes. Eso abre un amplísimo abanico de posibilidades para tal fin, incluidos los acuerdos con otros órganos de cara a hacer uso de los medios que no sean propios.

El Decreto gallego 229/2011, de 7 de diciembre, por el que se regula la atención a la diversidad del alumnado de los centros docentes de la Comunidad Autónoma de Galicia en los que se imparten las enseñanzas establecidas en la Ley orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de educación, señala (art. 20; escolarización en centros de educación especial) que “se entiende por centro de educación especial aquel donde se escolariza, exclusivamente, alumnado con necesidades educativas especiales que requiere modificaciones significativas del currículo en parte o en todas las áreas o materias y que precisa de la utilización de recursos muy específicos o excepcionales, necesidades que no pueden ser atendidas y recursos que no pueden facilitarse dentro de las medidas de atención a la diversidad de los centros educativos comunes”. En lo que se refiere a los recursos materiales señala (art. 37) que “la Consellería con competencias en materia de educación dotará de servicios complementarios adaptados al alumnado cuando se determine su necesidad en los informes y/o dictámenes que correspondan”. Entre los servicios complementarios están el transporte y el comedor.

En este sentido, la Instrucción 3/2012 de la Secretaría General Técnica de la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria establece las líneas generales de

funcionamiento del servicio de transporte escolar para el curso 2012-2013. En su punto 1, relativo al ámbito de aplicación, señala que será usuario legítimo del transporte escolar gratuito el alumnado cuyo domicilio se encuentre fuera del núcleo urbano en el que radique el centro escolar y, en cualquier caso, a una distancia de este superior a 2 km., siempre que esté escolarizado en el centro que le corresponda según la situación de su domicilio y la distribución de las áreas de influencia, o por determinarlo así una resolución de escolarización obligatoria. En este último supuesto hace falta entender incluido el presente caso, ya que el alumno está escolarizado en un centro de educación especial. Tal como ya se apuntó, visto el informe de la inspección educativa, de los departamentos de orientación de ambos centros educativos y firmando el acuerdo la familia, la Jefatura Territorial de la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria emitió dictamen favorable a esta escolarización. Por lo tanto, a partir del curso 2011/2012, asiste de lunes a viernes a CEEPR ASPANAES-Duques de Lugo, en Santiago de Compostela, al evaluarse sus capacidades y necesidades específicas de apoyo educativo; por tanto, tiene una resolución de escolarización obligatoria en ese centro.

La CCEOU argumenta que su pauta a la hora de planificar y programar el transporte escolar, como servicio complementario que hace posible el ejercicio del derecho a la educación, es la tutela del interés general del alumnado desplazado, interés que en este caso resulta claro y justificado para el alumno que reclama el servicio.

Por tanto, al margen del medio elegido entre los órganos de la administración autonómica implicados en la solución del importante problema tratado, la CTB y la CCEOU, lo cierto es que aquella debería darse lo antes posible, bien a través de medios propios de la CCEOU, bien a través de los de la CTB, o bien a través de un acuerdo entre ambas, lo que lógicamente queda a criterio de ellas.

Lo anterior sucede a pesar de que el afectado es un menor, cuyo interés debería ser tratado como superior, de acuerdo con la normativa sectorial correspondiente; de que reclama la efectividad de un derecho fundamental, como venimos insistiendo; y de que es una persona con discapacidad intelectual, lo que debería motivar que su adecuada atención se considere prioritaria, como hemos indicado a esa Consellería en numerosas ocasiones.

El interesado demanda la preservación de intereses especialmente protegidos en la Constitución Española, algunos como derechos fundamentales, como el reconocido y garantizado a través del art. 27, donde se preceptúa que todos tienen derecho a la educación. La Constitución también señala que los poderes públicos realizarán una política de prevención, tratamiento, rehabilitación e integración de los disminuidos físicos, psíquicos y sensoriales, a los que prestarán la atención especializada que requieran y ampararán especialmente para que disfruten de los derechos que este título (I) otorga a todos los ciudadanos (art. 49) Como consecuencia de lo anterior, los poderes públicos, entre ellos la administración autonómica, tienen el deber de aplicar de forma

directa y efectiva lo previsto en el art. 27, y de proteger el derecho de otra naturaleza mencionado, según lo establecido en el artículo 53 del Texto Fundamental.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a esa Consellería de Trabajo y Bienestar la siguiente recomendación:

Que con urgencia se habilite el transporte adecuado para el alumno en cuestión, que asiste a un centro especial en el que hace efectivo su derecho fundamental a la educación por resolución de la propia administración autonómica.

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada.

86. Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 31 de octubre de 2012 debido a la falta de atención por el servicio 065 (Q/2022/12)

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de D^a. N. L. I. debido a la falta de atención por el servicio 065.

En su escrito, esencialmente, nos indica que tiene trece años y recurre a esta institución porque tiene que asistir a la rehabilitación para que su cuerpo funcione. El no asistir a rehabilitación dos días a la semana le supone tener que estar en la cama más horas de las deseadas; aunque ahora en verano se agradece, piensa en septiembre al empezar el colegio y no lo puede permitir. En su casa la única persona que trabaja es su madre; su padre está en paro y su hermana de vacaciones del colegio. ES consciente de que sus padres no pueden llevarla a la rehabilitación todos los días, ni los dos días que debe ir para que su cuerpo se sienta mejor, señala. No pueden por no tener tiempo ni dinero para desplazarse hasta A Coruña dos días a la semana. Su padre tiene que cuidar de sus abuelos, pues ellos también dependen para poder levantarse de la cama todos los días. Ha concedido el servicio del 065 Si ese transporte la llevara a rehabilitación haría que su cuerpo se sintiera mucho mejor. Reclama que el 065 habilite una línea para ir a rehabilitación. No entiende que se le deniegue ese servicio tan vital para su discapacidad y para que en un futuro no tenga tanta dependencia como sus abuelos y pueda seguir estudiando y formándose como sus amigos.

Ante eso solicitamos información a esa Consellería, que ya nos la remitió.

Una vez evaluado el contenido del informe y lo aportado en la queja se deduce, en primer término, que el servicio de apoyo a la movilidad personal 065 es un programa que proporciona los servicios concretos a los usuarios reconocidos como tales de acuerdo con los medios limitados con los que cuenta y priorizando unos tipos de servicios respecto de otros. Por tanto, en la mayor parte de las ocasiones en que se examinan reclamaciones

sobre el 065 se trata de conocer si la priorización se encuentra bien hecha, de acuerdo con lo dispuesto en la normativa correspondiente; no obstante, este examen resulta complejo y muy dificultoso desde el momento en que los medios se distribuyen territorialmente, con lo cual puede suceder que un servicio prioritario no se preste en una zona y en un momento, y sin embargo otro que no lo sea en términos generales se preste en otra zona en ese mismo momento.

En cualquier caso, al margen de las evidentes dificultades que resultan de la compleja organización de un servicio en forma de programa, que en ocasiones derivan en determinadas disfunciones o quejas justificadas -algunas de ellas ya se pusieron de relieve con ocasión de otros procedimientos de queja-, el medio fundamental para evaluar la correcta distribución de los medios limitados del programa es la adecuada priorización de los servicios a prestar y la correcta aplicación de los criterios de ordenación.

Como queda acreditado en la queja, la reclamante demanda acudir regularmente a rehabilitación para la mejora de su salud, de su movilidad y en general de su calidad de vida, un objetivo que sin duda debería resultar prioritario, o por lo menos en un orden de prioridades relevante, por encima de otros muchos motivos de desplazamiento. No obstante, la propia Consellería señala que el servicio recurrente y puntual solicitado para acudir a rehabilitación a un centro de fisioterapia se encuadra dentro del apartado g) punto 2 del apartado 1 del artículo 5 de la Orden del 9 de septiembre de 2008 por el que se desarrolla el Decreto 195/2007, y que textualmente disponen: “traslados necesarios para la realización de actividades básicas de la vida diaria que favorezcan la autonomía del desarrollo personal de las personas usuarias del servicio, de acuerdo con el siguiente orden de prioridades: ... 2. Actividades relacionadas con el cuidado personal, tanto a nivel terapéutico rehabilitador como estético ...”. El uso del servicio para acudir a sesiones de rehabilitación está, dentro del orden de prioridades que establece la normativa, en el séptimo lugar del orden de prelación. Además, el Decreto 195/2007 señala (art. 4) que “siempre que estén cubiertas las prioridades anteriores (traslados a consultas o tratamientos sanitarios y traslados a centros o equipamientos del sistema de servicios sociales como residencias o centros de día), exista disponibilidad de medios y, en todo caso, dentro del ámbito del catálogo de prestaciones del servicio, este se prestará, asimismo para realizar las actividades básicas relacionadas con la vida diaria autónoma y con su desarrollo personal”.

En relación con el orden de prioridades establecido en el Decreto y en la Orden examinados se deduce que en algunos casos se ponen de manifiesto que no resulta adecuada. En la presente queja -como en otras similares- se observa que no se atienden los servicios reclamados para un fin que debería ser prioritario, por tratarse, como vemos, de mejorar la salud, la movilidad y en general la calidad de vida de las personas. En la normativa se prevén otros servicios por delante en el orden de prioridades como los traslados a centros o equipamientos en los que se desarrollen programas y/o actividades en el marco de los objetivos generales del sistema gallego de servicios sociales, o el

traslado a centros de servicios sociales no comprendidos en los apartados anteriores, que deberían verse relegados, puesto que, sin perjuicio de su evidente valor, no tienen la importancia social e individual que los tratamientos que demanda la reclamante.

La solución a esa aparente falta de rigor en la ordenación de las prioridades podría venir dada por una interpretación más amplia de la primera prioridad, el tratamiento sanitario del sistema público, concertado o mutualista, lo que resultaría más sencillo y rápido, o, en el caso de no considerarse viable lo anterior, por la modificación de la normativa, de tal forma que se atiendan de forma prioritaria los servicios que tratamos.

Es de señalar también que el cambio de criterio en el orden de prioridades no solucionará todos los problemas que se presenten a la hora de atender este tipo de servicios - rehabilitaciones-; el hecho de que se trate de recursos limitados y con horarios también limitados, y la distribución de los recursos de forma zonal, harán que en ocasiones no resulte viable la prestación del servicio aún teniéndolo en cuenta como prioritario. En esas ocasiones debería procurarse, en la medida del posible, la flexibilización de las demandas del usuario, fundamentalmente en cuanto al horario de atención, lo que debería tratarse, si fuera preciso, con los responsables del servicio que presta la rehabilitación.

La interesada que reclamó por esta forma de actuar demanda la preservación de intereses especialmente protegidos en la Constitución Española, que ampara los derechos a la asistencia y prestaciones sociales suficientes ante situaciones de necesidad (art. 41) y obliga a los poderes públicos a realizar una política de previsión, tratamiento, rehabilitación e integración de los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos, a los que prestarán la atención especializada que requieran y los amparará especialmente para el disfrute de los derechos que este Título (I) otorga a todos los ciudadanos (art. 49) Como consecuencia de lo anterior, los poderes públicos, entre ellos la administración autonómica, tienen la obligación principal de proteger los derechos mencionados, según lo establecido en el artículo 53 del Texto Fundamental.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a esa Consellería de Trabajo y Bienestar la siguiente recomendación:

Que las demandas de servicio realizadas por la reclamante para acudir a las sesiones de rehabilitación periódica que tiene prescritas se consideren prioritarias y en consecuencia se atiendan, salvo imposibilidad manifiesta y excepcional derivada de motivos suficientemente justificados después de tener estudiadas y descartarse todas las alternativas; y que si para eso se considera imprescindible la modificación de la actual normativa del servicio de apoyo a la movilidad personal, se proceda a realizarla lo antes posible.

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada.

87. Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 2 de noviembre de 2012 debido a la falta de atención por el servicio 065 (Q/1380/12)

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de D. A. B. C., en representación de su padre, D. J. B. P., debido a la falta de atención por el servicio 065.

En su escrito, esencialmente, nos indica que su padre tiene reconocida la condición de usuario del 065 y solicitó en varias ocasiones el servicio para el traslado a las sesiones de rehabilitación que recibe en A Estrada, pero en ningún caso fue efectuado el servicio.

Ante eso solicitamos información en diferentes ocasiones a esa Consellería, que ya nos remitió su último informe.

Una vez evaluado el contenido de los informes y lo aportado en la queja se deduce, en primer término, que el servicio de apoyo a la movilidad personal 065 es un programa que proporciona los servicios concretos a los usuarios reconocidos como tales de acuerdo con los medios limitados con los que cuenta y priorizando unos tipos de servicios respecto de otros. Por tanto, en la mayor parte de las ocasiones en que se examinan reclamaciones sobre el 065 se trata de conocer si la priorización se encuentra bien hecha, de acuerdo con lo dispuesto en la normativa correspondiente; no obstante, este examen resulta complejo y muy dificultoso desde el momento en que los medios se distribuyen territorialmente, con lo cual puede suceder que un servicio prioritario no se preste en una zona y en un momento, y sin embargo otro que no lo sea en términos generales se preste en otra zona en ese mismo momento.

En cualquier caso, al margen de las evidentes dificultades que resultan de la compleja organización de un servicio en forma de programa, que en ocasiones derivan en determinadas disfunciones o quejas justificadas -algunas de ellas ya se pusieron de relieve con ocasión de otros procedimientos de queja-, el medio fundamental para evaluar la correcta distribución de los medios limitados del programa es la adecuada priorización de los servicios a prestar y la correcta aplicación de los criterios de ordenación.

Como queda acreditado en la queja, el reclamante demanda acudir regularmente a sesiones de rehabilitación para el avance de su salud, de su movilidad y en general de su calidad de vida, un objetivo que sin duda debería resultar prioritario, o por lo menos en un orden de prioridades relevante, por encima de otros muchos motivos de desplazamiento. No obstante, la propia Consellería señala que el servicio recurrente y puntual solicitado para acudir a rehabilitación a un centro de fisioterapia se encuadra dentro del apartado g) punto 2 del apartado 1 del artículo 5 de la Orden del 9 de

septiembre de 2008 por la que se desarrolla el Decreto 195/2007, y que textualmente disponen: “traslados necesarios para la realización de actividades básicas de la vida diaria que favorezcan la autonomía del desarrollo personal de las personas usuarias del servicio, de acuerdo con el siguiente orden de prioridades: ... 2. Actividades relacionadas con el cuidado personal, tanto a nivel terapéutico rehabilitador como estético ...”. El uso del servicio para acudir a sesiones de rehabilitación está, dentro del orden de prioridades que establece la normativa, en el séptimo lugar del orden de prelación. Además, el Decreto 195/2007 señala (art. 4) que “siempre que estén cubiertas las prioridades anteriores (traslados a consultas o tratamientos sanitarios y traslados a centros o equipamientos del sistema de servicios sociales como residencias o centros de día), exista disponibilidad de medios y, en todo caso, dentro del ámbito del catálogo de prestaciones del servicio, este se prestará, asimismo para realizar las actividades básicas relacionadas con la vida diaria autónoma y con su desarrollo personal”.

En relación con el orden de prioridades establecido en el Decreto y en la Orden examinados se deduce que en algunos casos se ponen de manifiesto que no resulta adecuada. En la presente queja -como en otras similares- se observa que no se atienden los servicios reclamados para un fin que debería ser prioritario, por tratarse, como vemos, de mejorar la salud, la movilidad y en general la calidad de vida de las personas. En la normativa se prevén otros servicios por delante en el orden de prioridades como los traslados a centros o equipamientos en los que se desarrollen programas y/o actividades en el marco de los objetivos generales del sistema gallego de servicios sociales, o el traslado a centros de servicios sociales no comprendidos en los apartados anteriores, que deberían verse relegados, puesto que, sin perjuicio de su evidente valor, no tienen la importancia social e individual que los tratamientos que demanda la reclamante.

La solución a esa aparente falta de rigor en la ordenación de las prioridades podría venir dada por una interpretación más amplia de la primera prioridad, el tratamiento sanitario del sistema público, concertado o mutualista, lo que resultaría más sencillo y rápido, o, en el caso de no considerarse viable lo anterior, por la modificación de la normativa, de tal forma que se atiendan de forma prioritaria los servicios que tratamos.

El cambio de criterio en el orden de prioridades no solucionará todos los problemas que se presenten a la hora de atender este tipo de servicios -rehabilitaciones-; el hecho de que se trate de recursos limitados con horarios también limitados, y la distribución de los recursos de forma zonal, harán que en ocasiones no resulte viable la prestación del servicio aún teniéndolo en cuenta como prioritario. En esas ocasiones debería procurarse, en la medida de lo posible, la flexibilización de las demandas del usuario, fundamentalmente en cuanto al horario de atención, lo que debería tratarse, si fuera preciso, con los responsables del servicio que presta la rehabilitación.

La interesada que reclamó por esta forma de actuar demanda la preservación de intereses especialmente protegidos en la Constitución Española, que ampara los derechos

a la asistencia y prestaciones sociales suficientes ante situaciones de necesidad (art. 41) y obliga a los poderes públicos a realizar una política de previsión, tratamiento, rehabilitación e integración de los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos, a los que prestarán la atención especializada que requieran y los amparará especialmente para el disfrute de los derechos que este Título (I) otorga a todos los ciudadanos (art. 49) Como consecuencia de lo anterior, los poderes públicos, entre ellos la administración autonómica, tienen la obligación principal de proteger los derechos mencionados, según lo establecido en el artículo 53 del Texto Fundamental.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a esa Consellería de Trabajo y Bienestar la siguiente recomendación:

Que las demandas de servicio realizadas por el reclamante para acudir a las sesiones de rehabilitación periódica que tiene prescritas se consideren prioritarias y en consecuencia se atiendan, salvo imposibilidad manifiesta y excepcional derivada de motivos suficientemente justificados después de tener estudiadas y descartarse todas las alternativas; y que si para eso se considera imprescindible la modificación de la actual normativa del servicio de apoyo a la movilidad personal, se proceda a realizarla lo antes posible.

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada.

88. Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 8 de noviembre de 2012 debido a un procedimiento de dependencia (Q/768/12)

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de D^a M. J. H. L. debido a un procedimiento de dependencia.

En su escrito, esencialmente, nos indica que en representación de su padre, D. A. H. M., señala que la Xunta de Galicia obliga a los mayores a cambiar de centro asistencial en contra de su voluntad e incrementando los costes con el nuevo servicio para la administración autonómica. En 2008 solicitaron una ayuda para pagar a una chica de atención a domicilio, pero en 2010, viendo que necesitaba más ayuda, ingresó en el centro de día FRAMA, en el cual se encuentra perfectamente integrado. Solicitó un cambio en el expediente de tramitación de la Ley de Dependencia para ajustarlo a la situación real. Optó por la "libranza vinculada al servicio" y así poder continuar asistiendo a este centro, ya que su padre estaba muy contento. A finales de 2011 las trabajadoras sociales del Ayuntamiento le comunican que no iban a darle la "libranza vinculada al servicio" y que la única opción era ingresar en un centro de día público. El pasado mes de marzo comunicaron que debería ingresar en el centro de día público situado en el barrio de Eiris, para posteriormente, dado que él vive en la calle ..., trasladarlo al centro

de día público de Monte Alto. En ningún momento le informaron que los servicios del centro público eran de menor cobertura que el centro al que está asistiendo en la actualidad (menor horario, no contempla el servicio de higiene personal, peluquería, etc.), y que su padre estaría cambiando de un centro para otro. Como consecuencia de todo esto, su padre cayó en un proceso depresivo y no quiere volver al centro de día de Éiris. No logran entender por qué la Xunta obliga a acudir a un centro de día público en contra de su voluntad y por encima incurriendo en un servicio en el que el coste de la plaza pública sin transporte es de 750.61 euros (dato extraído del Consorcio Gallego de Bienestar), mientras que en el centro personal, centro de día habilitado por la propia Xunta de Galicia, están pagando poco más de 500 euros y con un servicio mucho más amplio. Su padre regresó al centro FRAMA, tal como es su deseo. Reclama que se revise el programa individual de atención para darle la "libranza vinculada al servicio.

Ante eso solicitamos información en diferentes ocasiones a esa Consellería sobre la comprobación de las circunstancias mencionadas; sobre las causas por las que no se facilitó la libranza para el servicio en el que se encontraba, en el caso de confirmarse tal cosa; sobre la revisión que se reclama; y sobre las demás circunstancias que se consideren relevantes para la completa valoración del objeto de la queja.

La Consellería respondió confirmando los extremos de la queja, esto es, que se reclamaba una libranza para el servicio que ya se recibía en el centro de día FRAMA, pero no obstante le atribuyeron un centro de día público, al que renunció para regresar al centro FRAMA. Al tiempo pidió un cambio de PIA que aún no se resolvió. En la solicitud de nuevo PIA el interesado insiste en los argumentos de la queja, que no se habían aclarado en los informes. Efectivamente, no se aclaraba el motivo del rechazo de la petición de continuar en el centro FRAMA, en el que se encontraba afincado, que tiene mayor cobertura que el centro asignado y que tiene un menor coste. La Consellería no aporta explicación respecto del motivo de su decisión en relación con esos argumentos, que ya habíamos trasladado en el primer requerimiento de informe. Sólo señala en el segundo informe que según la legislación vigente de dependencia los servicios tienen preferencia sobre las libranzas. No obstante, la queja se refiere a la reclamación de una libranza vinculada a un servicio del mismo tipo que el concedido, por lo que en realidad se reclama ese servicio, aunque en forma de libranza vinculada al mismo. Las razones aducidas para eso parecen adecuadas -afincado, mayor cobertura y menor coste- y por ellas el 24 de abril pidió un cambio de PIA que aún no se resolvió.

Por los motivos citados requerimos nueva información, y en este caso la Consellería respondió lo siguiente:

"Solicitud de reconocimiento de grado y nivel: 18/10/2007. Reconocimiento Grado y nivel: Emisión de propuesta-resolución: 7/5/2008. Resolución nivel y grado: 18/6/2008 por la que se le reconoce que no alcanza la puntuación mínima para considerarlo dependiente (0-0).

Revisión de grado y nivel: 3/5/2010. Emisión propuesta-resolución: 27/7/2010. Resolución grado y nivel: 27/7/2010 por la que se resuelve reconocerle un grado II nivel 2 de dependencia.

Resolución del PIA: 30/8/2010. Medida del PIA: Servicio de ayuda en el hogar municipal.

Revisión del PIA: 4/11/2010 pide cambio de modalidad para libranza vinculada a centro de día. Resolución de PIA: 2/3/2012 se le resuelve servicio de centro de día para personas mayores de Eiris en la Coruña.

Renuncia: 18/4/2012 se archiva el expediente por renuncia.

El expediente se archivó por renuncia del interesado con fecha 12 de abril de 2012. No obstante con fecha de registro de entrada 24 de abril de 2012 se aporta una nueva solicitud por lo que se reactiva el grado y nivel de dependencia que había reconocido y en este momentos el expediente está pendiente de la revisión de su Programa Individual de Atención de acuerdo con las expectativas de A. de libranza vinculada al Centro de día Frama al que ya acude.

En relación a la consulta hecha por ese órgano sobre las causas por las que no se concedió la libranza vinculada al servicio, recordar que según la legislación vigente de dependencia los servicios tienen preferencia sobre las libranzas."

En relación con lo tratado en la queja es de subrayar que la Consellería sigue sin aclarar suficientemente lo requerido -tres veces- en relación con los motivos de la queja. Como señalamos, la queja se refiere a la ausencia de motivos razonables para rechazar la petición de continuar en el centro FRAMA, en el que el dependiente se encontraba afincado, que tiene mayor cobertura que el centro asignado y que tiene un menor coste. La Consellería no aportó ni aporta explicación de fondo respecto del motivo de su decisión en relación con esos argumentos y sólo insiste en que los servicios tienen preferencia sobre las libranzas, a pesar de que lo que se reclama es, como se puso de relieve, un servicio.

La preferencia legal a la que se refiere la Consellería se trata en el art. 17 de la Ley de Dependencia, que señala que "la prestación económica, que tendrá carácter periódico, se reconocerá, en los términos que se establezca, únicamente cuando no sea posible el acceso a un servicio público o concertado de atención y cuidado Esta prestación económica de carácter personal estará, en todo caso, vinculada a la adquisición de un servicio." Con todo, no parece adecuado tener en cuenta esta previsión de una forma aislada o para la atribución de una plaza en particular, sino que parece más lógico ponerla en relación con el sistema de atención a la dependencia en su conjunto, de tal forma que si en un mismo momento se encontrasen diferentes usuarios a la espera de plaza, como

conocemos que sucede, no debería existir inconveniente en tramitar para unos las plazas públicas y para los demás, en la medida en que no resulte suficientes aquellas, las libranzas vinculadas a los servicios, para lo cual también podrían tenerse en cuenta circunstancias razonables como las que ponen de manifiesto la reclamante, respecto de las cuales la Consellería no se pronunció, como reiteradamente señalamos.

Al margen de la aplicación del criterio indicado, en el caso que conocemos resta resolver sobre la revisión del PIA reclamada hace ya un tiempo considerable. La revisión se reclamó el 24 de abril de 2012, pero aun no se resolvió, sin que tampoco se indique en qué fecha se resolverá, a pesar de que se requería información al respecto. Por lo tanto, continúa la incertidumbre respecto al punto en que finalmente se aprobará y dará efectividad al PIA.

El Decreto 15/2010 establece para el reconocimiento de la situación de dependencia un plazo de 3 meses (art. 14), y para la aprobación del PIA otro plazo de 3 meses desde ese reconocimiento previo (art. 15); y el art. 43.4 señala que “será de aplicación al procedimiento de revisión las normas establecidas en este decreto para el procedimiento de aprobación del Programa Individual de Atención”.

Por tanto, se constata una demora en el trámite pendiente, que debería encontrarse resuelto en los plazos previstos. A cuyo objeto, esta reclamación, como todas las abundantes quejas por este motivo, refleja un importante grado de disgusto, lo que resulta perfectamente comprensible. Los dependientes, familiares y cuidadores muestran su disconformidad con el retraso constatado en la tramitación del expediente, es decir, porque la evaluación y/o el reconocimiento no se habían hecho, a pesar del tiempo transcurrido.

La interesada que reclamó por esta forma de actuar demanda la preservación de intereses especialmente protegidos en la Constitución Española, que ampara los derechos a la asistencia y prestaciones sociales suficientes ante situaciones de necesidad (art. 41) y la promoción del bienestar de los ciudadanos de la tercera edad mediante un sistema de servicios sociales que atienda sus problemas específicos de salud, vivienda, cultura y ocio (art. 50) Como consecuencia de lo anterior, los poderes públicos, entre ellos la administración autonómica, tienen la obligación principal de proteger los derechos mencionados, según lo establecido en el artículo 53 del Texto Fundamental.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a esa Consellería de Trabajo y Bienestar la siguiente recomendación:

Que con urgencia se resuelva sobre el expediente objeto de esta queja, relativo a las prestaciones derivadas de la ley de dependencia, puesto que se encuentra demorado, de

acuerdo con los plazos previstos, de tal manera que no se produzcan demoras que perjudican al afectado; y que en la resolución se tengan en cuenta las razones aportadas por el dependiente para proseguir su atención en el centro en el que se encuentra desde hace tiempo, dado que resulta acorde con lo legalmente previsto y no perjudica el interés público.

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada.

89. Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 14 de noviembre de 2012 debido a un procedimiento de dependencia (Q/2117/12)

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de D^a E.T. C. debido a un procedimiento de dependencia.

En su escrito, esencialmente, nos indica que había promovido la queja G.6.Q/40/12, y como consecuencia de la misma formulamos a la Consellería una recomendación el 27 de marzo de 2012 para que con urgencia se resolviera sobre la solicitud objeto de esta queja, relativa a la revisión de un PIA para una gran dependiente, puesto que se encuentra demorada, de acuerdo con los plazos previstos, de tal manera que no se produzcan demoras injustificadas que perjudican a la ciudadana afectada. La Consellería aceptó la recomendación y se comprometió a darle efectividad resolviendo sobre el PIA pendiente en el menor tiempo posible. A pesar de lo anterior la resolución de la aprobación del PIA se dio el 6 de junio de 2012, lo que le parece un “plazo curioso para una resolución de urgencia”. Pero es que además el 6 de septiembre finaliza el plazo para que, a través del programa de asignación de recursos, D^a C.C.P. acceda al servicio. La solicitud del PIA es de 30 de diciembre de 2010, señala.

Ante eso solicitamos información a esa Consellería, que en su momento reiteró lo indicado en la anterior queja antes de la recomendación. Sin embargo, como consecuencia de la misma formulamos a la Consellería una recomendación el 27 de marzo de 2012 para que con urgencia se resolviera sobre la solicitud objeto de esta queja, relativa a la revisión de un PIA para una gran dependiente, puesto que se encontraba demorada. La Consellería aceptó la recomendación y se comprometió a darle efectividad resolviendo sobre el PIA pendiente en el menor tiempo posible. La aprobación del PIA se dio el 30 de mayo, con salida el 6 de junio de 2012 -inclusión en el programa de asignación de recursos para asignación de plaza residencia-, y el 6 de septiembre finaliza el plazo para que a través de ese programa accediera al servicio. La solicitud del PIA era de 30 de diciembre de 2010, como se indicó en la recomendación aceptada. Efectivamente, ya en ella indicamos que el criterio expresado por la Consellería, ahora reiterado, no se corresponde con lo legalmente previsto. La interesada había renunciado al PIA concedido y había reclamado un nuevo PIA en 2010; por tanto, restaba que se respondiese a la solicitud de cambio de PIA. Las circunstancias formales que alegaba la Consellería (la nueva solicitud remitida el 30/12/2010 no se tramitó porque en esa fecha

aún estaba activo el expediente 21.384 y por el que se le había concedido la plaza en residencia pública. Dicho expediente se archivó el día 31/1/2011 por renuncia de la interesada, por lo que deberá adjuntar una nueva solicitud aunque no es necesario que incorpore nueva documentación, en el caso de ser preciso se le requeriría) no respondían a ningún criterio legal relativo al curso que debe darse a los procedimientos administrativos. Por el contrario, las peticiones de los interesados deben resolverse en todo caso, por lo que ésta también debe ser atendida, resultando claro su contenido y motivación, por lo que en ningún caso la Consellería debía haber obligado a la interesada a promover una nueva solicitud, con graves consecuencia para ella, puesto que se encontraba pendiente la hecha.

Por tanto, la Consellería tenía pendiente resolver urgentemente la petición de 2010, y no la de junio de 2012. Se resolvió el 30 de mayo con la inclusión en el programa de asignación de recursos para plaza residencial para mayores, pero no se había concretado esa plaza, a pesar del tiempo transcurrido y de las circunstancias expresadas, fundamentalmente que la revisión se encuentra pendiente desde hace casi 2 años, y no desde mayo de 2012, y que se trata de una grande dependiente.

A la vista de lo anterior requerimos información complementaria, que recientemente se recibió. Se señala que “en relación a la nueva solicitud iniciada el 07.05.2012, se mantiene el grado y nivel de dependencia reconocido el 22.11.2010, grado III y nivel 1. En la actualidad, y de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente, permanece a la espera de disponibilidad de plaza vacante, al tiempo que le informamos que la asignación es de ámbito provincial.”

Una vez evaluado el contenido de los informes de la Consellería y de lo indicado en las quejas, la anterior y la actual, se deduce que la Consellería sigue sosteniendo su interpretación incorrecta respecto del origen de la revisión del PIA. No obstante, tal circunstancia ya no tiene importancia práctica desde el momento en que se resolvió sobre lo PIA, que era lo que se reclamaba.

No obstante, lo que reclama legítimamente la interesada es que se haga efectivo el PIA de 30 de mayo, que remite a una lista de espera. Al respecto la Consellería no señala nada, a pesar de que expresamente se reclamaba aclaración.

El art. 37 del Decreto gallego 15/2010 preceptúa que para el caso de que no sea posible el acceso a un servicio público, la propuesta de resolución deberá indicar que la persona solicitante se incorpora a un programa de asignación de recursos, especificando los criterios de preferencia en el acceso a los servicios, que deberá de producirse en el plazo no superior a tres meses desde la resolución del PIA. Transcurrido el plazo de tres meses y de no producirse el acceso al servicio público, el beneficiario podrá solicitar una modificación de su PIA a efectos de obtener una libranza vinculada a un servicio o, de lo contrario, seguir incorporado al programa a la espera del acceso a un servicio público. Por

su parte, el art. 44.3 señala que se informará periódicamente a las personas solicitantes o, en su caso, a quien ejerza su representación, sobre su situación en el programa de asignación de recursos, lo que debe significar, como mínimo, que se informe en el plazo de 3 meses antes mencionado y que al tiempo se indique expresamente la posibilidad de reclamar la libranza vinculada al servicio. Además, el art. 37 señala que cuando la libranza vinculada al servicio sea transitoria por no ser posible el acceso a un servicio público, deberá señalarse, si así lo manifiesta voluntariamente el beneficiario, su inclusión en el programa de asignación de recursos a la espera del acceso a un servicio público.

Así pues, una vez transcurrido ampliamente el plazo de tres meses aludido, resta por dar efectividad a lo legalmente previsto, que es, en primer término, atribuir la plaza pendiente desde el PIA, y, en el caso de no ser posible, informar de la situación de la lista de espera y de la posibilidad de reclamar que con urgencia se atribuya como alternativa una libranza para el servicio equivalente, que podría ser provisional hasta tanto se atribuya la plaza pública, para el caso de desearse tal cosa por el afectado o sus representantes.

La interesada que reclamó por esta forma de actuar demanda la preservación de intereses especialmente protegidos en la Constitución Española, que ampara los derechos a la asistencia y prestaciones sociales suficientes ante situaciones de necesidad (art. 41) y la promoción del bienestar de los ciudadanos de la tercera edad mediante un sistema de servicios sociales que atienda sus problemas específicos de salud, vivienda, cultura y ocio (art. 50). Como consecuencia de lo anterior, los poderes públicos, entre ellos la administración autonómica, tienen la obligación principal de proteger los derechos mencionados, según lo establecido en el artículo 53 del Texto Fundamental.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a esa Consellería de Trabajo y Bienestar la siguiente recomendación:

Que con urgencia se dé estricto cumplimiento a la previsión legal que obliga a atribuir en el plazo de 3 meses la plaza pública asignada en el PIA, aunque con la condición de una previa espera a través del programa de asignación de recursos; y que en el caso de no resultar posible, entonces se dé cumplimiento a las disposiciones alternativas, que obligan a informar de la situación a los afectados y a ofrecerles que pueden reclamar una libranza para la contratación del servicio, que sería indefinido, salvo que los interesados manifiesten su deseo de que sea provisional, a la espera de una plaza pública.

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada.

90. Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 21 de noviembre de 2012 debido a la denegación de la tarjeta de estacionamiento en plazas reservadas para discapacitados (Q/957/12)

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de D^a L.M. M. debido a la denegación de la tarjeta de estacionamiento en plazas reservadas para discapacitados.

En su escrito, esencialmente, nos indica que tiene certificación del equipo de valoración de Vigo, tras los reconocimientos necesarios, con el diagnóstico de mielomeningocele lumbosacro-c intelectual media-baja, por el que se reconoce una disminución de su capacidad orgánica y funcional del 78%, lo que supera o iguala el mínimo establecido del 33% para el reconocimiento de la condición de minusválido. Después de sacar el carné de conducir en un vehículo adaptado, no obstante le deniegan la tarjeta de discapacitado para el estacionamiento en las plazas reservadas. Presentó varias veces certificación médica donde se indica claramente su imposibilidad para utilizar transporte público por la falta de equilibrio, pero siempre se desestima la petición. Presentó reclamación previa ante la Jefatura territorial de Vigo, sección de calificación y valoración de discapacidades, el 4/11/11, desestimada por "no aportar pruebas suficientes que desvirtúen la resolución impugnada". Todos los estudios médicos realizados desde su nacimiento hasta hoy indican claramente su discapacidad, señala. Intenta hacer una vida normal, dentro de su limitación.

Ante eso admitimos la queja a trámite y requerimos informe a esa Consellería sobre la comprobación de las circunstancias mencionadas; sobre las causas de la información negativa respecto de la expedición del permiso de aparcamiento en las plazas reservadas para personas con movilidad reducida; y sobre las demás circunstancias que se consideren relevantes para la completa valoración del objeto de la queja. La Consellería señaló lo siguiente:

"D^a L. M. M. ha reconocido desde el 14/06/2011 un grado de discapacidad del 78%. Según lo dispuesto en el Real decreto 1971/1999 había reconocido la existencia de dificultades para utilizar transportes colectivos si la puntuación obtenida en este baremo iguala o supera el valor de 7 puntos. En el apartado de baremación de este concepto la solicitante alcanzó 4 puntos. En la resolución de la reclamación previa presentada por la solicitante la Jefatura territorial desestima la misma indicando que no aporta pruebas suficientes que desvirtúen la resolución impugnada. Para que los ayuntamientos concedan la tarjeta para el estacionamiento en plazas reservadas a la personas con discapacidad, es requisito imprescindible, que en el certificado del grado de discapacidad tenga reconocida la existencia de dificultades de movilidad para utilizar transportes colectivos."

La Consellería entendía que en el caso examinado no se cumplían los requisitos para la concesión de la tarjeta debido a que la puntuación respecto de la dificultad de utilización

del transporte público es de 4 puntos, cuando es preciso conseguir 7, de acuerdo con lo previsto en el Real Decreto 1971/1999.

Por nuestra parte indicamos a la Consellería que no se entendía la razón de la aparente limitación de las tarjetas de aparcamiento para discapacitados y requerimos información complementaria sobre la cuestión, dadas las circunstancias. La Consellería respondió lo siguiente:

“Ante la queja con nº expediente G.6.Q/957/12, con relación al caso sobre D^aL. M.M., se informa de lo siguiente:

La reclamante, D^a L. M. M. presenta diagnóstico de mielomeningocele lumbosacro-c, y es valorada en el Órgano de Valoración de Discapacidades de Vigo con fecha 23 de agosto de 2011, reconociéndole el 78% de grado de discapacidad.

En la valoración, y aplicándole el baremo específico para el reconocimiento de la existencia de dificultades para utilizar el transporte público consigue 4 puntos (cuando serían necesarios 7 puntos), y para reconocerle la necesidad de asistencia de tercera persona consigue 0 puntos.

En este punto se hace necesario hacer la advertencia de que el hecho de tener un 78% de discapacidad no supone necesariamente que esa persona no pueda utilizar un transporte público. Así se pueden citar ejemplos muy variados de personas con graves situaciones de discapacidad, como son los invidentes, insulodependentes, sordos, personas con discapacidad por graves problemas psíquicos, etc. que no entran en ninguno de los tres supuestos que se establecen en el Anexo III del Real Decreto 1971/1999.

Por otra parte, el hecho de sacar el carné de conducir para vehículo adaptado no es condicionante para que no pueda utilizar al transporte público, al igual que para un invidente el hecho de tener que acompañarse de un perro guía no es impedimento para poder utilizar el transporte público. Los supuestos para reconocer la imposibilidad de utilizar transporte público están taxativamente señalados en nuestra legislación en el Real Decreto antedicho.

De los reconocimientos efectuados por el facultativo del Órgano de Valoración de Discapacidades no se infiere que tenga una falta de equilibrio ni de movilidad que pueda justificar la incursión en los supuestos del Anexo II del Real Decreto 1971/1999. No cabe duda de que la opción personal del uso del transporte privado sea perfectamente legítima para personas con discapacidad y de hecho no es obstáculo para conseguir la tarjeta de aparcamiento en el caso de cumplir los requisitos exigidos por la norma.

Dª L.M. M. fue valorada el 12 de agosto de 2011 e hizo reclamación previa contra la resolución de la Jefatura Territorial, siendo resuelta esta el 04 de noviembre del mismo año, desestimándose por no aportar pruebas suficientes para desvirtuar la resolución impugnada, quedándole expedita la vía judicial como así se le manifiesta en la propia resolución.

La Administración en este caso contesta a su demanda sin causar indefensión a la reclamante.

La legislación actualmente en vigor no contempla más que los casos que se citan en el Anexo III, del Real Decreto 1971/1999 y los facultativos pueden y deben de tener en cuenta solamente esos casos. Las razones de esta estricta limitación de las tarjetas de aparcamiento para personas con discapacidad vienen de lo que se deduce del espíritu de la ley, siendo así que si las tarjetas fueran de uso más generalizado no se conseguiría el fin que se persigue con ellas, que es el de facilitar el aparcamiento a quien realmente lo necesita.

Mientras que las recomendaciones del Consejo de la Unión Europea no estén recogidas en nuestro ordenamiento jurídico, no pueden ser aplicadas por los valoradores en su trabajo, de ser así estarían infringiendo la legislación vigente.”

Una vez evaluados los informes aportados y lo indicado por la interesada en la queja y en las informaciones añadidas que nos trasladó de diferente forma, no acaba de entenderse la razón del carácter restrictivo a la hora de otorgar las tarjetas de aparcamiento para discapacitados que se ponen de manifiesto en el caso examinado, relativo a una persona que, dadas sus circunstancias, precisa dicha tarjeta para mejorar su calidad de vida y conseguir la efectividad de sus derechos.

El caso examinado se refiere a una persona que camina con grandes dificultades, arrastrando una de sus piernas, que se encuentra inmovilizada -no utiliza muletas por voluntad propia-; que no puede subir y bajar del transporte público sin ayuda de tercera persona -salvo con dificultades desproporcionadas y provocando importantes retrasos, lo que no resulta exigible ni para ella misma ni para el resto de los pasajeros-; que aun así no tiene transporte público operativo o apropiado para hacer los desplazamientos que precisa por razones laborales y personales; que adaptó su coche debido a sus circunstancias -carece de pedales, pues no los podría utilizar-; y que precisa el uso del coche de forma habitual para hacer una vida que tienda a la normalidad, o por lo menos no tenga limitaciones añadidas.

La respuesta negativa a su solicitud de tarjeta sólo puede obedecer o bien a una aplicación rigorista del baremo utilizado, o bien a que éste no responde al fin social que se pretende proteger con las tarjetas, la remoción de las dificultades que sufren las

personas con importantes problemas de movilidad, hacer efectivos sus derechos y evitar su discriminación.

El Real Decreto 1971/1999 regula las dificultades para el uso del transporte público; señala que existen esas dificultades, para los efectos de esa norma, siempre que se den cualquiera de las 3 circunstancias que menciona (silla de ruedas, dos muletas, o conductas agresivas o molestas de difícil control a causa de “deficiencias intelectuales”, señala), o se tenga una puntuación igual o superior a 7 puntos del baremo que menciona, referido al uso del transporte público. El Decreto gallego 35/2000 ve al otro lado y señala que “tendrán derecho a la expedición de la tarjeta de estacionamiento para personas con minusvalía todos aquellos interesados que tengan reconocida la imposibilidad de uso del transporte público por los equipos de valoración y orientación (EVO) dependientes de las secciones de calificación y valoración de minusvalías” (art. 50.3) En la práctica las tarjetas se otorgan, no por imposibilidad, sino por la dificultad para el uso del transporte público, de acuerdo con el baremo del citado Real Decreto.

En primer término es de resaltar que no se entiende la razón por la que el otorgamiento de las tarjetas se referencia en la posibilidad de utilización de transporte colectivo, cuando en realidad la necesidad de uso de vehículo personal puede resultar de otras circunstancias o sencillamente del uso de la legítima opción por el transporte individual, como hacen el resto de los ciudadanos. La opción personal del uso del transporte personal resulta perfectamente legítima para personas con alta discapacidad y necesidad de adaptación del vehículo, como la reclamante. Además, la dificultad general de uso del transporte colectivo, que resulta el parámetro, no tiene porqué coincidir con la dificultad concreta; existen otras muchas dificultades para el uso del transporte colectivo que no se corresponden con las que se evalúan en el anexo III del Real Decreto, como la inexistencia del mismo transporte o la escasez de frecuencias en medio en el que se desarrollan las personas, circunstancias que afectan negativamente a muchas en nuestra Comunidad por su amplísima dispersión de la población.

En realidad, lo que parece fijarse con la normativa citada es un determinado umbral para el otorgamiento de este tipo de tarjetas, una discapacidad específica o calificada que habilitaría para su uso. Esto no resultaría criticable si al tiempo se hiciera compatible con el otorgamiento de las tarjetas en todos los casos en los que resulta razonable; sin embargo, esta realidad no parece que se esté dando, y eso por alguna de las dos razones apuntadas: o bien la estricta aplicación del baremo, o que éste resulte inadecuado.

El caso examinado es un ejemplo del que exponemos; se trata de una persona que tiene un 78% de discapacidad reconocida, gravemente afectada por las limitaciones de movilidad que tiene desde el nacimiento, que precisa el vehículo para normalizar su vida, que sacó el carné de conducir con una adaptación en el coche -sólo utiliza la parte superior de su cuerpo para conducir-, pero que sin embargo no puede acceder a la tarjeta y las ayudas para adaptar su vehículo debido a la limitación citada.

La recomendación del Consejo de la Unión Europea, de 4 de junio de 1998, sobre la creación de una tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad (98/376/CE), recoge, entre otras consideraciones, que toda persona con discapacidad debe poder disfrutar de las medidas adicionales concretas dirigidas a favorecer su integración profesional y social; que la utilización de un medio de transporte distinto de los medios de transporte públicos es para muchas personas con discapacidad el único medio para desplazarse de manera autónoma con vistas a una integración profesional y social; y que, en determinadas circunstancias y respetando la seguridad viaria, procede permitir que las personas con discapacidad en posesión de una tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad puedan aparcar su vehículo sin tener que realizar a continuación grandes desplazamientos. Por eso, la tarjeta en cuestión se concederá a las personas a las que su discapacidad les origine una movilidad reducida, ajustándose su obtención a las disposiciones nacionales correspondientes.

El hecho de que se haga mención, como vemos, a que la utilización de un medio de transporte distinto de los públicos es para muchos discapacitados el único medio para desplazarse de manera autónoma con vistas a una integración profesional y social, no significa que la imposibilidad o gran dificultad de utilizar el transporte público sea condición necesaria para el otorgamiento de la tarjeta, como tampoco la gran dificultad de su uso, puesto que tal condición no se deduce de la recomendación y además podría resultar discriminatoria.

No parece adecuada la mención de la Consellería al respecto *-mientras que las recomendaciones ... no estén recogidas en nuestro ordenamiento jurídico, no pueden ser aplicadas por los valoradores en su trabajo, de ser así estarían infringiendo la legislación vigente-*. Los consejos afectan a las administraciones nacionales competentes, en este caso la autonómica gallega, ya sea en el aspecto normativo, de su competencia - se aplica un decreto gallego que utiliza como referencia el anexo III del Real Decreto, pero podría utilizar otro-, ya sea a nivel interpretativo o de aplicación práctica -en el caso de considerarse que el problema es sólo una interpretación estricta de la actual normativa-.

La Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad señala que a fin de que puedan vivir de forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida, los estados adoptarán medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al transporte, tanto en zonas urbanas como rurales. El art. 20 (movilidad personal) señala que los estados adoptarán medidas efectivas para asegurar que las personas con discapacidad disfruten de movilidad personal con la mayor independencia posible, entre ellas facilitar la movilidad personal de las personas con discapacidad en la forma y en el momento que deseen a un coste asequible; y facilitar el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías de apoyo, dispositivos técnicos y ayudas para la movilidad de calidad, incluso poniéndolos a su disposición a un coste asequible.

Por su parte, la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad, modificada por la Ley 26/2011, de 1 de agosto, de adaptación normativa a la Convención citada, señala en el art. 8 que las medidas de acción positiva son aquellos apoyos de carácter específico destinados a prevenir o compensar las desventajas o especiales dificultades que tienen las personas con discapacidad en la incorporación y participación plena en los ámbitos de la vida política, económica, cultural y social, atendiendo a los diferentes tipos y grados de discapacidad.

Con la concesión de la tarjeta que tratamos se pretende la promoción de las posibilidades de desplazamiento y la integración profesional y social, por lo que además debería respetarse a esos efectos la legítima opción por el medio de transporte que la persona considere, en iguales condiciones que cualquier otro ciudadano.

La interesada que reclamó por esta forma de actuar demanda la preservación de intereses especialmente protegidos en la Constitución, que obliga a los poderes públicos a realizar una política de integración de los discapacitados físicos, a los que prestarán la atención especializada que requieran y los ampararán especialmente para el disfrute de los derechos que el Título I otorga a todos los ciudadanos (art. 49) Como consecuencia de lo anterior, los poderes públicos, entre ellos la administración autonómica, tienen la obligación principal de proteger los derechos mencionados, según lo establecido en el artículo 53 del Texto Fundamental. Además, el art. 9.2 señala que corresponde a los poderes públicos promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en los que se integra sean reales y efectivas; remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a esa Consellería de Trabajo y Bienestar la siguiente recomendación:

Que con urgencia se revise la situación que afecta a la persona discapacitada que promueve la queja evaluada, que hasta ahora no tuvo acceso a la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad debido a una valoración inadecuada o a que el baremo aplicado resulta inadecuado para lograr el fin constitucional y legalmente perseguido, que es la efectividad de todos los derechos de los discapacitados y la remoción de los impedimentos para su disfrute.

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada.

91. Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 27 de noviembre de 2012 debido al retraso de un procedimiento de dependencia (Q/2426/12)

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de D. C. P. S. debido al retraso de un procedimiento de dependencia.

En su escrito, esencialmente, nos indica que es una mujer que vive en Rábade cuidando a su madre, D. A. P. S., con DNI ..., que se va deteriorando cada vez más. Desearía saber si ella puede recibir alguna ayuda por dependencia (exp LU 25 487) Su madre cobra por su edad y ella no puede trabajar fuera de casa por tener que cuidar de su madre.

Ante eso solicitamos información a esa Consellería, que respondió que el procedimiento se inició el 14/05/12 y aun no se resolvió. No se aprobó el PIA y tampoco se indica en que fecha se aprobará, a pesar de que expresamente se requería información al respecto. Por lo tanto, continúa la incertidumbre respecto al punto en que finalmente se aprobará y dará efectividad al PIA.

El Decreto 15/2010 establece para el reconocimiento de la situación de dependencia un plazo de 3 meses (art. 14), y para la aprobación del PIA otro plazo de 3 meses desde ese reconocimiento previo (art. 15) El expediente debería encontrarse resuelto en los plazos previstos y sin demoras que perjudican a los ciudadanos afectados.

La interesada que reclamó por esta forma de actuar demanda la preservación de intereses especialmente protegidos en la Constitución Española, que ampara los derechos a la asistencia y prestaciones sociales suficientes ante situaciones de necesidad (art. 41) y la promoción del bienestar de los ciudadanos de la tercera edad mediante un sistema de servicios sociales que atienda sus problemas específicos de salud, vivienda, cultura y ocio (art. 50) Como consecuencia de lo anterior, los poderes públicos, entre ellos la administración autonómica, tienen la obligación principal de proteger el derecho mencionado, según lo establecido en el artículo 53 del Texto Fundamental.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a esa Consellería de Trabajo y Bienestar la siguiente recomendación:

Que se resuelva sobre el expediente objeto de esta queja, relativo a las prestaciones derivadas de la ley de dependencia, puesto que ya venció el plazo previsto.

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada.

92. Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 29 de noviembre de 2012 debido a la atención adecuada a una persona con trastorno del espectro autista (Q/2420/12)

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de D. E. A. L. referente a la atención adecuada a su hijo con TEA.

En su escrito, esencialmente, nos indica que en su momento promovieron la queja G.6.Q/933/12. En la familia observan que se produce la descompensación de D. debido los cambios de rutina consecuencia de los prolongados períodos de estancia en casa, que se dan por el calendario de su actual centro, y esto en ocasiones desembocó en reacciones violentas de D.. La solución pasa por conseguir para él un centro específico para su problema, parecido al centro en que está ahora, pero que no tenga limitaciones de calendario. D. no puede aguantar cambios de ritmo de semanas enteras o un mes entero en vacaciones. Existe un centro dependiente de la *Fundación Menela* que cumple todas las condiciones para ser el hogar de D., sin cambios de ritmo. Puede estar completamente interno o interno con un día a la semana en casa, que sería lo ideal. Se pusieron en contacto con ellos a través de la trabajadora social y no tienen plazas disponibles. Antes de D. hay varias personas que están esperando por plaza. Existen plazas de urgencia social, pero no se entiende que su caso sea urgente. En agosto tendrá un mes de vacaciones y tendrán problemas seguro, señalaban entonces.

El contenido del informe remitido como respuesta a la queja resultó insuficiente para conocer el tratamiento que se daría al caso. Nos pusimos en contacto con el afectado con el fin de conocer las gestiones realizadas ante los centros y la Xunta, y de esa forma conocemos que se estaba evaluando la solicitud de cambio de centro, de tal forma que se atribuya uno que se adapte a las circunstancias de D., fundamentalmente que tenga una intensidad de 365 días, esto es, en el que pueda permanecer con continuidad y regrese en días de fines de semana a casa, como desea. Para eso se conocen dos alternativas. Una es el centro Santiago Apóstol, de A Coruña, en el que podría ingresar ya, puesto que tiene plaza disponible; con todo, se está evaluando el ajuste del centro al específico tratamiento que tiene que recibir D.. Se pidieron informes a los técnicos del centro que conoce su situación. La otra alternativa es el centro de *Menela* ya mencionado, pero en él no hay plaza aún, por lo que habría que esperar hasta que se dé una vacante. No obstante, el caso se podría conocer como urgente -por la propia Consejería-, por lo que la espera no sería tan prolongada.

Pues bien, ahora los padres de D. A. F. se ponen de nuevo en contacto con la institución. D. es autista, diagnosticado como enfermo de TEA con trastorno generalizado de desarrollo, con minusvalía psíquica de un 79%, con necesidad de tercera persona con 15 puntos y dificultad para utilizar transportes colectivos, y una dependencia en grado III y nivel 1.

Desde pequeño estuvo en varios centros de educación especial. A raíz de diversos problemas detectados se le incorporó a una guardería común y recibió ayuda de un gabinete de psicología y logopedia personal, con un coste de 150 € al mes para la familia. Después de ver (según lo dicho por sus profesores) que la guardería no era su sitio y que no procedía tampoco su escolarización en el sistema de educación común, estuvo escolarizado en el aula de educación especial del Colegio Sagrado Corazón de Praceres. Después de varios años, ese centro rechazó al niño alegando que no era su sitio; que necesitaba una atención más especializada con más recursos (D. no podía ir a excursiones o a actividades extraescolares por falta de personal y necesitaba un cuidador individual en los recreos) y se incorporó al Centro de Educación Especial Menela en Vigo, centro específico para trastornos de espectro autista, donde estuvo un año. Este centro no tiene el servicio de centro de noche para los niños. Por su distancia desde la casa los profesionales de la Fundación Menela aconsejaron un cambio de centro, a otro específico pero con servicio de centro de noche. Inicialmente se le incorpora al centro de la fundación Juan XXIII en Pardavila, municipio de Marín, (un centro de educación especial no específico para el autismo) mientras esperaban una vacante en el centro que la Fundación de Ayuda al Autismo BATA tiene en Vilanova de Arousa. En este centro comienza los lunes por la mañana y viene a casa los viernes a mediodía a comer.

Por edad pasa, con el tiempo, al centro de adultos de esta misma fundación, donde están muy contentos, salvo por el hecho de que no es un centro permanente y pasa los períodos vacacionales en casa, los puentes, Semana Santa, Carnaval, etc. Según se hace mayor aparecen conductas de heteroagresividad que se agravan, sobre todo, cuando los períodos vacacionales, festivos, puentes, etc, rompen su rutina de estancia de 4 días y medio en el centro y dos y medio en casa. Se suceden las agresiones, sobre todo a su madre y, a pesar del tratamiento farmacológico seguido por su psiquiatra (Dr. ..., del Centro de Salud de Lerez, del Complejo Hospitalario Provincial de Pontevedra), son cada vez más frecuentes los ingresos en la unidad de Psiquiatría de agudos del Hospital Provincial de Pontevedra o en la Clínica A Mercede de Poio. Unas veces hay que llamar a una ambulancia en plena crisis, acudiendo la Policía Nacional para apoyar a los médicos en crisis de agresividad extrema hacia los demás o hacia sí mismo; con daños a sus familiares (sobre todo a su madre) y las cosas (muebles, electrodomésticos y hasta puertas o ventanas de casa). Otras veces, previa consulta a la unidad de psiquiatría, lo llevan ellos para ingresar. Son momentos duros, donde D. acaba atado a una cama y sedado con inyecciones durante unos días mientras le hacen cada vez un nuevo ajuste de medicación.

Siendo la situación insostenible, y después de acudir a los servicios sociales de la Xunta con escaso éxito, los pusieron en contacto con el defensor del pueblo, como dijimos. Se pusieron en contacto con ellos desde la Xunta de Galicia para intentar resolver la situación. Recomendaron un centro en A Coruña, de carácter permanente, Santiago Apóstol, pero, cuando ya habían decidido el ingreso dijeron que no era el adecuado y que el centro Souto de Leixa, de Ferrol, es mejor para su caso.

D. ingresa en el Souto de Leixa en el mes de agosto de este año; lo cual tiene la ventaja inmediata de evitar un agosto difícil en casa y, probablemente, un ingreso en el hospital. Siguiendo la opinión de los profesionales del centro, decidimos traer a casa a D. cada dos semanas, para evitarle el estrés de un viaje en coche. Estaban contentos y aliviados pensando que al fin D. tiene una vida estable y ordenada. Desde el primer momento el centro informó prácticamente a diario sobre D.. Tiene varias crisis que, en principio se achacan al proceso de adaptación al nuevo centro, pero no remiten con el tiempo. No quiere participar en los talleres y actividades. Muestra agresividad hacia sus compañeros y cuidadores. Se le asigna una habitación individual, en lugar de una compartida, que es lo habitual en el centro. Rompe su armario, destroza la puerta (de hecho hoy está sin puerta en la habitación) y rompe el techo de escayola. Según sus cuidadores D. necesita una atención más individualizada que ellos no pueden darle por el tamaño del centro y los recursos disponibles. En los talleres vuelca varias veces las mesas de trabajo como medio de presión para que lo dejen estar en su habitación, donde pasa cada vez más tiempo. Desde el centro les dicen que no es el lugar más indicado para él.

D. necesita un centro permanente específico para casos de autismo. Se hace un ajuste de medicación y están esperando resultados, pero el médico del centro opina que poco se hará si no se ingresa en el centro adecuado. A partir de esta semana D. vendrá a casa todos los fines de semana, porque creen que dos semanas sucesivas en un centro al que no está totalmente adaptado son demasiadas. Al margen de los problemas citados, eso suponen un gasto para la familia de más de 500 € al mes, aparte de las cuotas del propio centro.

A pesar de la gestión hecha en la primera reclamación, el caso de D. no está arreglado. Ahora tiene un centro permanente y eso hace que estén un poco más tranquilos de cara a los períodos de vacaciones o puentes. Pero D. no está bien. Económicamente la situación es muy gravosa para la familia (puede consultarse su declaración de hacienda) El lugar adecuado para D. es el centro que la Fundación Menela tiene en Nigrán (Castro Navás) Hablando con ellos les dicen que no tienen plazas, ni siquiera de urgencia social, que se cubrieron con otros casos desesperados y no se repusieron. El centro de mayores que la fundación tiene ya construido y esperando financiación sigue "criando telarañas" y tienen capacidad técnica para una plaza más, pero esta no estaría financiada y eso hace que en lugar de costar a las familias 500 €, cueste unos 2600 €; y no pueden pagarlo. Sólo es un problema de dinero.

Señalan que sólo se trata de dar a D. los recursos a los cuales tiene derecho, como le reconoce la administración en la resolución del expediente PO 12123 de la Consellería de Trabajo y Bienestar. No podría volver a su anterior centro porque la plaza ya está cubierta y, además, eso llevaría a la anterior situación, cuando los cambios de rutina en períodos vacacionales provocaban crisis inmanejables. La situación actual está provocando la ruina económica de la familia y D. está mal atendido, concluyen.

Ante eso requerimos informe de la Consellería, que básicamente indicó que se le concedía el Centro "Souto de Leixa" en régimen de internado los 365 días del año, con períodos de estancia en su casa a demanda de los padres, con el que se da solución a la reiterada petición de un centro abierto todo el año. El centro cumple el requisito de tener atención en régimen de internado todo el año, pero no es un centro específico de atención al autismo, aunque entre sus usuarios hay personas con trastorno autista. La madre reclama insistentemente el ingreso en el centro residencial dependiente de la Fundación MENELA, específico de asistencia a TEA y con atención los 365 días al año, pero la petición no puede ser satisfecha por lo de ahora, dado que no existe plaza vacante hoy por hoy. El centro MENELA tiene 41 plazas autorizadas en residencia, 20 son de internado para todos los días, 14 de internado 261 días/año, y 3 de emergencia social, y están todas ocupadas. Disponen de cuatro plazas vacantes, pero de carácter personal. La solicitud de plaza está pendiente de poder ser atendida en el momento de existir plaza concertada vacante.

Una vez evaluado el contenido de la queja y también del informe de la Consellería de Trabajo y Bienestar se deduce que esta confirma que D. fue ingresado en el centro Souto de Leixa, de Ferrol, que en principio se consideró adecuado. No obstante, sólo se señala al respecto que el centro cumple el requisito de tener atención como internado todos los días del año, pero matizando que no es un centro específico de atención al autismo, aunque se atiende la afectados por TEA. Sin embargo, no se menciona nada respecto de las consideraciones específicas o individuales de D., y eso a pesar de que anteriormente se evaluó otro centro público a esos efectos, el Santiago Apóstol de la Coruña, y no se consideró adecuado por las razones personales de D..

Después de la estancia de D. en el Souto de Leixa el propio centro determina con claridad que debido a sus condiciones personales y a las del propio centro, este no está resultando adecuado. El informe del centro Souto de Leixa dice con claridad que se aprecia que la evolución de D. no está siendo satisfactoria, no llegando a obtener los objetivos mínimos establecidos con él, en lo que concierne a su adaptación a este Centro. Se intentó trabajar con él tanto en grupos grandes como en grupos reducidos de aproximadamente 6 usuarios, pero se concluye que requiere de una atención totalmente personalizada y específica a su discapacidad.

El 30/07/12 ingresa en el centro en espera de obtención de otra plaza en un centro específico de autismo, dado que la familia constató las dificultades de convivencia en períodos no lectivos y estivales derivados por problemas de conducta, en concreto la heteroagresividad. Esto había dado lugar a diversos ingresos hospitalarios y se intensificaron en los últimos tres años. "Desde el inicio presentó conductas heteroagresivas (golpear con la palma de la mano abierta, empujar, dar patadas, escupir, tirar y romper objetos...) y autoagresivas (golpearse la cabeza) Estas manifestaciones aparecen de modo repentino, en algunos supuestos se detecta un cambio en la expresión de la cara (seriedad, actitud "vigilante") y siguen un ciclo donde la primera manifestación

es gritar o dar portazos, luego tirar objetos, después agredir a la personas y, por último, llorar. Desde hace, aproximadamente un mes, sus conductas se fueron intensificando provocando daños materiales considerables (daños del falso techo, habitación, puertas ...) y autolesivos (golpeándose la cabeza) por lo que requirió en varias ocasiones de la intervención de diversos cuidadores dada la constitución fuerte de D.. Actualmente, es remiso a salir de la habitación, escapando del grupo y cualquier ruido, siendo complicado el desarrollar actividad alguna con él.”

Por tanto, parece claro que el afectado precisa para su atención un centro adecuado a sus necesidades. La propia Consellería señala que ese centro puede ser el Menela, pero en este momento no hay plazas en él, a pesar de que podría tratarse de un asunto de emergencia social, como se había expresado al conocer la anterior queja, y de que en el centro existen plazas, pero no se encuentran ofertadas por la administración competente por ser privadas.

Al respecto de la primera circunstancia, es decir, que no existen plazas de emergencia social suficiente porque sólo son 3, es de señalar que la conformación de este asunto, es decir, la diferenciación de plazas comunes y de emergencia, limitando el número de estas, resulta claramente inadecuado, puesto que en ningún caso se deduce de la norma que tal circunstancia -la emergencia- deba verse condicionada por una limitación de plazas a otorgar por ese motivo. De lo previsto en el art. 16 del Decreto gallego 15/2010 se deduce más bien lo contrario; este señala respecto de la tramitación de los procedimientos en los supuestos de emergencia social que se les dará prioridad por razones como: una situación de desamparo o abandono, malos tratos físicos y/o psíquicos, o una situación de riesgo grave inminente para su integridad física y/o psíquica. Por tanto, se deduce claramente que la valoración de la prioridad regulada en este orden debe referirse al conjunto de los procedimientos y, para el caso de corresponder servicios, para la asignación de plazas, de todas ellas, sin limitar las que se califican específicamente para emergencia.

Por otra parte, en lo relativo a la presencia de plazas personales vacantes, es de señalar que las mismas pueden ser tenidas en cuenta a los efectos que tratamos por medio de las libranzas, en el caso de resultar posible para la familia asumir el resto del coste, lo que debería consultarse. Pero sobre todo no acaba de entenderse la razón por la que siendo posible aumentar el número de personas atendidas en función de las ratios, sin embargo tal cosa no se hace. Esto debería ponerse en relación con lo anterior -la posibilidad de demanda legítima de una libranza-, llegando a la conclusión de que lo que parece económica y racionalmente más adecuado es ampliar el concierto para el uso de las plazas que están desaprovechadas y que precisan de forma perentoria otras personas que padecen un trastorno de espectro autista, como es el caso que conocemos.

La interesada demanda la preservación de intereses especialmente protegidos en la Constitución Española, que ampara los derechos a la asistencia y prestaciones sociales

suficientes ante situaciones de necesidad (art. 41) y obliga a los poderes públicos a realizar una política de prevención, tratamiento, rehabilitación e integración de los disminuidos físicos, psíquicos y sensoriales, a los que prestarán la atención especializada que requieran y ampararán especialmente para que disfruten de los derechos que este título (I) otorga a todos los ciudadanos (art. 49) Como consecuencia de lo anterior, los poderes públicos, entre ellos la administración autonómica, tienen la obligación principal de proteger el derecho mencionado, según lo establecido en el artículo 53 del Texto Fundamental.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a esa Consellería de Trabajo y Bienestar la siguiente recomendación:

Que con urgencia y de forma prioritaria se asigne una plaza de atención adecuada para las circunstancias individuales que afectan al dependiente, con trastorno de espectro autista y problemas específicos de agresividad que le afectan a él y su familia, del que se deduce que se trata de un caso de emergencia social y que precisa una atención inmediata en el concreto centro que se determinó por la propia Consellería, o de la Fundación Menela, o, de existir, en otro de similares características

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar pendiente.

93. Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 29 de noviembre de 2012 debido al retraso de un procedimiento de reconocimiento de discapacidad (Q/2454/12)

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de D. T. S. P. S. relativo al retraso de un procedimiento de reconocimiento de discapacidad.

En su escrito, esencialmente, nos indica que él, con DNI , inició el procedimiento para el reconocimiento del grado de discapacidad el 18 de junio de 2012. Quiere saber por qué no se tramitó el procedimiento y está en inicio, según la información de la carpeta del ciudadano. Quiere saber el plazo máximo de resolución, y si debe entender el sentido del silencio negativo e interponer recurso administrativo, según el Art. 43 ley 30/1992.

Ante eso requerimos informe a esa Consellería, que ya nos la remitió. Con la información aportada se confirma el retraso en el trámite de la solicitud de valoración de la discapacidad que es objeto de la queja. La solicitud es de 21-06-12, y al respecto se señala que la valoración se conocerá según el orden de entrada. El expediente debería encontrarse resuelto en los plazos previstos y sin demoras injustificadas, que perjudican a los ciudadanos afectados.

El interesado que reclamó por esta forma de actuar demanda la preservación de intereses especialmente protegidos en la Constitución Española, que señala que los poderes públicos realizarán una política de prevención, tratamiento, rehabilitación e integración de los disminuidos físicos, psíquicos y sensoriales, a los que prestarán la atención especializada que requieran y ampararán especialmente para que disfruten de los derechos que este título (I) otorga a todos los ciudadanos (art. 49) Como consecuencia de lo anterior, los poderes públicos, entre ellos la administración autonómica, tienen la obligación principal de proteger los derechos mencionados, según lo establecido en el artículo 53 del Texto Fundamental.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a esa Consellería de Trabajo y Bienestar la siguiente recomendación:

Que con urgencia se resuelva sobre el expediente objeto de esta queja, relativo a la valoración y reconocimiento de la situación de discapacidad del interesado, puesto que se encuentra atrasado, de tal manera que no se produzcan demoras que perjudican a los afectados.

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada.

94. Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 10 de diciembre de 2012 debido al retraso de un procedimiento de dependencia y la falta de transporte adaptado (Q/2296/12).

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de D. J.M.V. C. debido al retraso de un procedimiento de dependencia y la falta de transporte adaptado.

En su escrito, esencialmente, nos indica que representa a su hija, D^a J.V. S., DNI , que es usuaria del Servicio Gallego de Apoyo a Movilidad Personal (065) Su hija, de 21 años, tiene una minusvalía psíquica y física, con 83 unidades, y necesidad de ayuda a 3^a persona, precisando de esa ayuda para la realización de las actividades básicas de la vida diaria. Incluso el curso pasado acudió al colegio de la Barcia, en Santiago de Compostela, a donde era trasladada en transporte escolar, de lunes a viernes, rematando la estancia el curso pasado, al alcanzar la edad de 21 años. Se solicitó ingreso en centro, del que no se obtuvo contestación, en 2011. Tras solicitar reconocimiento de dependencia en 2011, el 19 de abril fue reconocida en grado III y nivel 1, solicitando atención de día para personas con discapacidad, del que obtuvo respuesta, en cuanto a que se incluía en el Programa de Asignación de Recursos para el acceso a servicio público de centro de atención diurna para personas con discapacidad, pero no accedió a servicio público de centro de día por carecer de este en el entorno.

Al carecer de centro de día y ante las características especiales de J., contando con los informes de centro anterior de la Barcia, optaron a incorporar su hija a un servicio privado de centro de día en A Estrada, denominado APACAF (Asociación de Padres de Personas con Trastorno del Espectro Autista), a donde acude en horario de lunes a viernes desde el 3 de septiembre, para lo cual se solicitó libranza vinculada al servicio de atención diurna a través de su reconocimiento de dependencia, que ahora permanece en trámite.

Su hija ha reconocido el transporte 065 desde 2011, no habiendo hecho uso del mismo por no precisarlo hasta el presente año. Lo solicitó por escrito y con antelación suficiente, el 7 de agosto (la atención en el centro comenzaba en septiembre) No tuvo contestación, por lo que realizó una llamada telefónica y le contestaron que no podían llevarla ni traerla, por lo que presentó nueva reclamación el 6 de septiembre. Señala que cuentan con un servicio concedido, pero que no funciona, puesto que el servicio no llega a prestarse. Su hija no puede utilizar el transporte colectivo, no tiene derecho al uso de otro tipo de transporte (ambulancia), y los familiares no pueden llevarla. El no contar con traslado supone que no podrá acudir al centro, influyendo negativamente en su desarrollo. En el caso de no poder acudir al centro todas las atenciones recaerían en la familia.

Ante eso solicitamos información a esa Consellería, que recientemente nos la remitió. Una vez evaluada se deduce que se refiere sólo a uno de los aspectos de la queja, el relativo a la necesidad de transporte adaptado, pero no al retraso del procedimiento de dependencia. Por cuya causa nos pusimos en comunicación directa con la Consellería, que informó que el procedimiento se encontraba pendiente de la aprobación de la propuesta de PIA para libranza del servicio en el que se atiende a la dependiente, tal y como demandan los padres. La propuesta es del mes de septiembre, pero aun no se aprobó el correspondiente PIA, a pesar del tiempo transcurrido desde el inicio del procedimiento. Se desconoce cuándo se aprobará ese PIA, con lo que continúa la incertidumbre respecto de la fecha de resolución definitiva. Lo anterior sucede a pesar de que la afectada es una gran dependiente y debería tener preferencia (art. 3 q LD).

El decreto 15/2010 conforma dos procedimientos, uno para valorar y otro para aprobar el servicio o la prestación a través del llamado programa individual de atención (PIA), y establece para el reconocimiento de la situación de dependencia un plazo de 3 meses (art. 14), y para la aprobación del PIA otro plazo de 3 meses desde ese reconocimiento previo (art. 15)

El expediente debería encontrarse resuelto en los plazos previstos; las demoras perjudican gravemente a los ciudadanos afectados, que por las circunstancias que en su momento acreditaron precisan atención de manera perentoria. A cuyo objeto, esta reclamación, como todas las abundantes quejas por este motivo, refleja un importante grado de disgusto, lo que resulta perfectamente comprensible. Los dependientes, familiares y cuidadores muestran su disconformidad con el retraso constatado en la

tramitación del expediente, es decir, porque la evaluación y/o el reconocimiento no se habían hecho, a pesar del tiempo transcurrido.

Por lo que se refiere al segundo aspecto de la queja, la falta de transporte adaptado, la Consellería señala que denegó el servicio debido a la falta de medios.

Al respecto es de señalar que el servicio de apoyo a la movilidad personal 065 es un programa que proporciona los servicios concretos a los usuarios reconocidos como tales de acuerdo con los medios limitados con los que cuenta y priorizando unos tipos de servicios respecto de otros. Por tanto, en la mayor parte de las ocasiones en que se examinan reclamaciones sobre el 065 se trata de conocer si la priorización se encuentra bien hecha, de acuerdo con lo dispuesto en la normativa correspondiente; no obstante, ese examen resulta complejo y muy dificultoso desde el momento en que los medios se distribuyen territorialmente, con lo cual puede suceder que un servicio prioritario no se preste en una zona y en un momento, y sin embargo otro que no lo sea en términos generales se preste en otra zona en ese mismo momento.

En cualquier caso, al margen de las evidentes dificultades que resultan de la compleja organización de un servicio en forma de programa, que en ocasiones derivan en determinadas disfunciones o quejas justificadas -algunas de ellas ya se pusieron de relieve con ocasión de otros procedimientos de queja-, el medio fundamental para evaluar la correcta distribución de los medios limitados del programa es la adecuada priorización de los servicios a prestar y la correcta aplicación de los criterios de ordenación.

Como queda acreditado en la queja, el reclamante demanda acudir regularmente al centro donde se atiende a su hija, que tiene una minusvalía psíquica y física, necesidad de ayuda de 3ª persona para la realización de las actividades básicas de la vida diaria y con grado III y nivel 1 de dependencia (grano dependiente) Por tanto, el objeto de atención debería resultar prioritario, o por lo menos en un orden de prioridades relevante, pasando por alto otros muchos motivos de desplazamiento.

La Consellería no parece tener como prioritario el servicio recurrente solicitado para acudir al centro de atención a personas afectadas por TEA. No obstante, el art. 5 de la Orden del 9 de septiembre de 2008 por la que se desarrolla el Decreto 195/2007, dispone que el orden de prioridades es el traslado a consultas o tratamientos médicos, siempre que no sean competencia del sistema sanitario; las residencias públicas, a centros de alojamiento temporal de la red pública o a centros de día de la red pública; a los centros en que se desarrollan programas en el marco de los objetivos generales del sistema gallego de servicios sociales; a otros servicios sociales; a actividades básicas de la vida diaria; y para la asistencia a actividades de carácter educativo y formativo.

Como adelantamos, resulta claro que este caso debería tenerse como prioritario, puesto que se trata de que una persona joven, atendida incluso hasta ahora en el sistema educativo y con traslado adecuado, no vea interrumpida su atención. Por tanto, ya sea interpretando que el nuevo centro es un centro de día de la red pública, en la medida en que se atribuye por el sistema público de atención a la dependencia como substitutivo de las carencias de plazas públicas adecuadas -como dijimos, aun en espera formal en el PAR, pero con compromiso de pago retroactivo-, o como centro en que se desarrollan programas en el marco de los objetivos generales del sistema gallego de servicios sociales, debería tenerse cubierta la necesidad de traslado, salvo demostración clara de que los traslados realizados en la zona resultan siempre y en todo caso por arriba en cuanto al grado de prioridad, algo que no puede deducirse con lo aportado. Además, se trata de un traslado relativamente pequeño, dentro del propio ayuntamiento, mucho más corto que el que se realizaba antes para acudir al anterior centro.

En la presente queja -como en otras similares- se observa que no se atienden los servicios reclamados para un fin que debería ser prioritario, por tratarse, como vemos, de mejorar la salud, la movilidad y en general la calidad de vida de las personas.

El interesado que reclamó por esta forma de actuar demanda la preservación de intereses especialmente protegidos en la Constitución, que ampara los derechos a la asistencia y prestaciones sociales suficientes ante situaciones de necesidad (art. 41) y obliga a los poderes públicos a realizar una política de prevención, tratamiento, rehabilitación e integración de los disminuidos físicos, psíquicos y sensoriales, a los que prestarán la atención especializada que requieran y ampararán especialmente para que disfruten de los derechos que este título (I) otorga a todos los ciudadanos (art. 49) Como consecuencia de lo anterior, los poderes públicos, entre ellos la administración autonómica, tienen la obligación principal de proteger los derechos mencionados, según lo establecido en el artículo 53 del Texto Fundamental.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a esa Consellería de Trabajo y Bienestar la siguiente recomendación:

Que con urgencia se resuelva sobre el expediente objeto de esta queja, relativo a las prestaciones derivadas de la Ley de dependencia para una gran dependiente, puesto que se encuentra demorado, de acuerdo con los plazos previstos, de tal manera que no se produzcan demoras que perjudican a los ciudadanos afectados; que se atienda la demanda de servicio de transporte adaptado realizada por la reclamante para acudir al centro de día de atención a personas con TEA; y que con carácter general esos desplazamientos se consideren prioritarios y en consecuencia se atiendan, salvo imposibilidad manifiesta y excepcional derivada de motivos suficientemente justificados después de haber estudiado y descartarse todas las alternativas.

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada.

95. Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 24 de enero de 2012 debido a la falta de atención por el 065 y al retraso de un procedimiento de dependencia (Q/2602/12)

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de D^a M. D. C. Q. debido a la falta de atención por el 065 y al retraso de un procedimiento de dependencia.

En su escrito, esencialmente, nos indica que su hijo, D. O. G. C., con DNI, está diagnosticado de Síndrome de Down desde su nacimiento. Tiene cumplidos los 19 años de edad, por lo que no puede seguir acudiendo a los centros de educación públicos de Arzúa. Tiene reconocida una minusvalía superior al 50 % desde el año 1993. O. estuvo matriculado en el instituto de Arzúa incluso el presente año, cuando por motivos de edad no puede continuar matriculándose. En junio de 2011, previniendo que O. no va a poder seguir yendo al instituto de Arzúa, se solicitó una plaza para A en el Centro Ocupacional ASPAS, situado en Santiago de Compostela, estando a la espera de que se conceda. Para fomentar la independencia e integración social de su hijo y que no quede en casa sin hacer nada realizaron las gestiones oportunas para que pueda asistir a los talleres ocupacionales de DOWN Compostela, en Santiago de Compostela. El 26 de octubre de 2012 solicitaron al 065 que lleve a Ó. desde su domicilio hasta DOWN Compostela. El horario de las clases es de 9:30 a 13:30. El 065 comunica que en ese horario no puede realizar los desplazamientos de su hijo a Santiago de Compostela, por lo que no puede asistir a la única actividad formativa que realiza. Esta situación es discriminatoria, ya que dentro del municipio en el que reside hay personas mayores y con discapacidad que acuden a centros ocupacionales y centros de día en diferentes municipios y no tienen ningún problema para que el 065 los desplace. Si quiere que Óscar pueda acudir a Down Compostela tiene que llevarlo ella o pagar un taxi para que lo lleve y lo traiga. No piden nada que no les corresponda, señala, ya que al igual que otras personas su hijo tiene derecho a utilizar los recursos que más se adecúen a su patología, pero la administración limita la utilización de dichos recursos. Acudir a los talleres ocupacionales ayudaría a fomentar su integración en la sociedad y le permitiría relacionarse con personas que sufren patologías similares a la suya.

Ante eso solicitamos información a esa Consellería, que recientemente nos la remitió. Una vez evaluado el contenido del informe y de la queja se deduce que, en lo que se refiere al primer aspecto de esta, la consellería no señala nada, a pesar de que se requería aclaración de forma expresa y de la evidente necesidad de acudir al centro en el transporte adaptado que se reclama.

El servicio de apoyo a la movilidad personal 065 es un programa que proporciona los servicios concretos a los usuarios reconocidos como tales de acuerdo con los medios

limitados con los que cuenta y priorizando unos tipos de servicios respecto de otros. Por tanto, en la mayor parte de las ocasiones en que se examinan reclamaciones sobre el 065 se trata de conocer si la priorización se encuentra bien hecha, de acuerdo con lo dispuesto en la normativa correspondiente; no obstante, ese examen resulta complejo y muy dificultoso desde el momento en que los medios se distribuyen territorialmente, con lo cual puede suceder que un servicio prioritario no se preste en una zona y dentro de un instante dado, y sin embargo otro que no lo sea en términos generales se preste en otra zona en ese mismo momento.

En cualquier caso, al margen de las evidentes dificultades que resultan de la compleja organización de un servicio en forma de programa, que en ocasiones derivan en determinadas disfunciones o quejas justificadas -algunas de ellas ya se pusieron de relieve con ocasión de otros procedimientos de queja-, el medio fundamental para evaluar la correcta distribución de los medios limitados del programa es la adecuada priorización de los servicios a prestar y la correcta aplicación de los criterios de ordenación.

Como queda acreditado en la queja, la reclamante demanda acudir regularmente al centro ocupacional donde se atiende a su hijo, que tiene una discapacidad psíquica y el grado II y nivel 1 de dependencia. Sin embargo, la consellería no parece tener como prioritario el servicio recurrente solicitado para acudir al centro. No obstante, el art. 5 de la orden del 9 de septiembre de 2008 por la que se desarrolla el Decreto 195/2007, disponen que el orden de prioridades es el traslado a consultas o tratamientos médicos, siempre que no sean competencia del sistema sanitario; a residencias públicas, a centros de alojamiento temporal de la red pública o a centros de día de la red pública; a los centros en que se desarrollan programas en el marco de los objetivos generales del sistema gallego de servicios sociales; a otros servicios sociales; a actividades básicas de la vida diaria; y para la asistencia a actividades de carácter educativo y formativo.

Resulta claro que este caso debería tenerse como prioritario, puesto que se trata de que una persona joven, atendida hasta ahora en el sistema educativo, no vea interrumpida su atención al precisar otro tipo de ayuda. Por tanto, ya sea interpretando que el nuevo centro es un centro de la red pública, en la medida en que se atribuiría por el sistema público de atención a la dependencia, o como centro en que se desarrollan programas en el marco de los objetivos generales del sistema gallego de servicios sociales, debería tenerse cubierta la necesidad de traslado, salvo demostración clara de que los traslados realizados en la zona resultan siempre y en todo caso por arriba en cuanto al grado de prioridad.

En la presente queja -como en otras similares- se observa que no se atienden los servicios reclamados para un fin que debería ser prioritario, por tratarse, como vemos, de mejorar la salud, la movilidad y en general la calidad de vida de las personas.

Por lo que se refiere al centro de atención que se reclama, la consellería confirma lo expuesto en la queja, esto es, que existe retraso en el procedimiento; este se inició en junio de 2011, la valoración se aprobó en septiembre de 2011 (II-1), pero a pesar de eso no se indica en qué fecha se resolverá el procedimiento, a pesar de que expresamente se requería información al respecto.

El Decreto 15/2010 conforma dos procedimientos, uno para valorar y otro para aprobar el servicio o la prestación a través del llamado Programa Individual de Atención (PIA), y establece para el reconocimiento de la situación de dependencia un plazo de 3 meses (art. 14), y para la aprobación del PIA otro plazo de 3 meses desde ese reconocimiento previo (art. 15)

El expediente debería encontrarse resuelto en los plazos previstos y sin demoras que perjudican gravemente a los ciudadanos afectados, que por las circunstancias que en su momento acreditaron precisan atención de manera perentoria. A cuyo objeto, esta reclamación, como todas las abundantes quejas por este motivo, refleja un importante grado de disgusto, lo que resulta perfectamente comprensible. Los dependientes, familiares y cuidadores muestran su disconformidad con el retraso constatado en la tramitación del expediente, es decir, porque la evaluación y/o el reconocimiento no se habían hecho, a pesar del tiempo transcurrido.

La interesada que reclamó por esta forma de actuar demanda la preservación de intereses especialmente protegidos en la Constitución Española, que ampara los derechos a la asistencia y prestaciones sociales suficientes ante situaciones de necesidad (art. 41) Como consecuencia de lo anterior, los poderes públicos, entre ellos la administración autonómica, tienen la obligación principal de proteger el derecho mencionado, según lo establecido en el artículo 53 del Texto Fundamental.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a esa Consellería de Trabajo y Bienestar la siguiente recomendación:

Que con urgencia se resuelva sobre el expediente objeto de esta queja, relativo a las prestaciones derivadas de la ley de dependencia, puesto que se encuentra demorado, de acuerdo con los plazos previstos, de tal manera que no se produzcan demoras que perjudican a los afectados; que se atienda la demanda de servicio de transporte adaptado realizada por la reclamante para acudir al centro ocupacional al que acude su hijo; y que con carácter general esos desplazamientos se consideren prioritarios y en consecuencia se atiendan, salvo imposibilidad manifiesta y excepcional derivada de motivos suficientemente justificados después de haber estudiado y descartarse todas las alternativas.

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada.

V. CONSIDERACIONES FINALES

La situación económica repercute en los problemas sociales que padecemos, los cuales tienen reflejo en las quejas de la presente área. De esta forma, nos encontramos con reclamaciones de entidad que aluden a las economías familiares. Las altísimas tasas de paro y la merma de la capacidad de muchas familias han dado paso a situaciones en las que no se pueden afrontar las necesidades más básicas, como la alimentación, el vestido, la luz, la calefacción o la vivienda misma. Especial incidencia ha tenido la repercusión de la crisis en el disfrute del derecho a la vivienda, aspecto al que dedicamos especial atención en el área correspondiente. Todo ello ha hecho que aumentaran considerablemente las solicitudes de ayudas sociales a las administraciones y las dificultades de éstas para afrontar la creciente demanda.

La Ley de Dependencia sigue dando problemas en su aplicación. Es necesario, por ello, evitar retrasos excesivos en su cumplimiento, sobre todo ante grandes dependientes. La mejora de las prácticas administrativas en este campo permitirá avanzar en ello.

En materia residencial se observa un desajuste entre la alta demanda y la baja oferta en las áreas más pobladas, lo que hace que la asignación ocasione problemas por el alejamiento del núcleo familiar y la inmediata petición de traslado, que suele demorarse. También asistimos a casos en los que se proporcionan servicios residenciales a no dependientes y sin embargo no se conceden a dependientes moderados. Ello ha tratado de ser modificado de forma progresiva por la Consellería de Trabajo y Bienestar, después de nuestras observaciones sobre lo inadecuado de esa situación.

La mayoría de las recomendaciones formuladas por retrasos en los procedimientos de dependencia se aceptaron por la Consellería de Trabajo y Bienestar, con lo que un numeroso grupo de afectados que acudieron a la institución recibieron atención. Sin embargo, han permanecido casos en los que no se dio efectividad a las recomendaciones formuladas, por lo que, como ya mencionamos, debe mejorarse el tratamiento de esta materia.

Un concreto problema que se ha resuelto es el que hace referencia a la articulación de un mecanismo para resolver sobre la responsabilidad de la administración por los retrasos en expedientes en los que se produjo el fallecimiento del dependiente sin la previa aprobación del programa de atención (orden de la CTB de 2 de enero de 2012).

En materia de discapacidad intelectual, las asociaciones y los afectados ponen de relieve los problemas que padecen, muchos confirmados a través de las quejas. Por ello, deben mejorarse aspectos que les afectan directamente, como sus cuestionables valoraciones

de dependencia; el retraso de su atención cuando la valoración es de grado I; las asignaciones de plazas, que siempre deben tener presente sus características individuales; el transporte adaptado que precisan; y su acceso al mundo laboral público y privado.

Asimismo, hay que mejorar el tiempo en que se atienden las solicitudes de reconocimiento o revisión de los grados de discapacidad; fomentar la integración laboral de los discapacitados; adaptar edificios y medios de transporte para hacerlos accesibles; y procurar la eficiencia en el servicio público de transporte adaptado. Este año a los discapacitados les afectó indebidamente y durante un tiempo el cambio en la regulación de las aportaciones privadas para adquirir medicamentos. En este sentido, después de conocer tal queja se corrigió la situación y se hizo efectivo su derecho a no pagar cuando su grado supere el 33 %.

Por lo que se refiere a la defensa de colectivos en riesgo de exclusión, al margen de actuaciones que se relacionan en otras áreas, este año reclamamos que no se privara de prestaciones sanitarias a los inmigrantes en situación irregular, en particular a los que ejercen la prostitución y/o son víctimas de trata con fines de explotación sexual. Este extremo finalmente se aceptó cuando se den ciertas condiciones establecidas por la Consellería de Sanidad.

ÁREA DE EMIGRACIÓN Y TRABAJO

I. INTRODUCCION

El área de inmigración y trabajo se subdivide en cuatro grupos: emigración e inmigración, trabajo, seguridad social y otros.

Como primer punto a destacar, debemos mencionar que en esta área se reciben un porcentaje importante de quejas cuya competencia corresponde al Defensor del Pueblo ya que, por la materia que se contempla en el apartado de trabajo y seguridad social, buena parte de las actuaciones administrativas objeto de supervisión se corresponden con órganos dependientes del estado, concretamente y en su mayor parte, del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (solicitud de pensiones, prestaciones de desempleo, reconocimiento de incapacidades, etc.).

Así, en lo que se refiere a **trabajo y seguridad social**, de conformidad con lo establecido en la Constitución Española, el Estado tiene competencia exclusiva sobre la legislación laboral, sin perjuicio de su ejecución por los órganos de las Comunidades Autónomas (artículo 149.1.7º). En el artículo 29.1 del Estatuto de Autonomía se establece que corresponde a la Comunidad Autónoma la ejecución de la legislación del Estado en materia laboral, asumiendo las facultades, competencias y servicios que en este ámbito, y a nivel de ejecución, ostenta actualmente el Estado con respecto a las relaciones laborales, sin perjuicio de la alta inspección de éste. Asimismo, el artículo 33.2 del Estatuto establece que en materia de seguridad social corresponderá a la Comunidad Autónoma el desarrollo legislativo y la ejecución de la legislación básica del Estado, salvo las normas que configuran el régimen económico de la misma.

Aclarado lo anterior, realmente el grueso de las quejas atendidas en esta área se refieren a cuestiones cuya competencia le corresponde al Servicio Público de Empleo de Galicia, de forma que son admitidas a trámite para seguir el cauce habitual de investigación aquellas quejas relativas a búsqueda de empleo y acciones de formación, ambos trámites dependientes del Servicio Público de Empleo de Galicia que es la estructura pública de la Xunta de Galicia que une de un modo integral y coordinado a todas aquellas unidades de la administración autonómica que prestan servicios o ejercen funciones en el ámbito de las Políticas Activas de Empleo, dentro del marco territorial de nuestra comunidad autónoma. De un modo simplificado, se entiende por Políticas Activas de Empleo el conjunto de actuaciones desarrolladas por la Xunta en los ámbitos de la orientación laboral, de la mejora de la capacitación de las personas demandantes y trabajadoras proporcionándoles formación y experiencia profesional, y de la intermediación entre ofertas y demandas; e todo esto para mejorar las posibilidades de acceso al empleo por parte de las personas desempleadas, o adaptar y actualizar los conocimientos y habilidades de las personas trabajadoras que deseen mejorar su empleo.

En lo que respecta al otro gran subapartado de esta área, **emigración e inmigración**, el Ministerio del Interior resulta competente en quejas relativas a permisos de trabajo y residencia o renovación de pasaporte, que son las reclamaciones más habituales de esta subárea. La temática de las quejas admitidas a trámite por el Valedor do Pobo está constituida por expedientes relativos a la solicitud y trámite de subvenciones, que en este período 2012 se ve afectado por la coyuntura económica de crisis actual, al padecer en este ámbito, ajustes que suponen la disminución de los presupuestos destinados a tales ayudas.

En esta materia, la Xunta de Galicia promueve convocatorias por las que se establecen ayudas puntuales a la inmigración, tales como programas y proyectos de integración y de ayudas a emigrantes retornados, tanto para retornar a Galicia de forma definitiva como para visitarla, así como bolsas de estudios, programas de campamentos, subvenciones y otro tipo de ayudas para la realización de acciones de acogida e integración, así como ayudas a los gallegos residentes en el exterior. Y es en este tipo de cuestiones a las que la administración gallega ve circunscrita su capacidad de actuación y en las que pueden surgir discrepancias con el administrado.

II. DATOS CUANTITATIVOS

En 2012 se registró la entrada de 78 quejas, cuyo estado de tramitación es el siguiente:

Iniciadas	78	
Admitidas	47	60%
No Admitidas	13	17%
Remitidas al Defensor del Pueblo	18	23%

La situación de las quejas admitidas a trámite es la siguiente:

Concluidas	40	85%
En trámite	7	15%

Durante el ejercicio 2012 también han sido objeto de trámite varias quejas presentadas en años anteriores. Su estado es el siguiente:

Año de presentación	En trámite a 31-12-2011	Reabiertas	Total	Resueltas	En trámite al 31-12-2012
2011	10	0	10	10	0

III. ACTIVIDAD DE SUPERVISIÓN

Como consta en el apartado inmediatamente anterior, el número de quejas admitidas a trámite en el año 2012 se eleva a un total de 47, siendo las más numerosas aquellas que se refieren sobre todo a empleo, centradas principalmente en cursos de formación, mientras que las referentes a seguridad social y migración resultan menos relevantes, pues como ya avanzamos en la introducción, se corresponde con una materia cuyo principal ámbito de actuación es de carácter estatal.

Se recibieron numerosos escritos relativos a prestaciones por desempleo, funcionamiento de las oficinas del servicio público de empleo, pensiones del Instituto Nacional y de la Seguridad Social, reconocimientos de incapacidad temporal, etc. En todos los casos, se informa debidamente al ciudadano del ámbito competencial de la queja, facilitando los datos para dirigir su escrito al Defensor del Pueblo, pues es este el que tiene capacidad para resolverlo.

Como ejemplo de lo anterior, destaca el expediente (Q/1838/12), en el que el interesado manifiesta que tanto Ourense como en el resto de Galicia existen empresas que no declaran todas las horas de trabajo de sus empleados, cometiéndose así fraude contra la seguridad social, hacienda, empleados e parados. Analizado este escrito, se concluyó que las actuaciones objeto de esta queja se corresponden con la actividad desarrollada por la Inspección de Trabajo y Seguridad Social (MEYSS), por tratarse de cuestiones de altas en la Seguridad Social, afiliaciones y cotizaciones, no transferidas a la Comunidad Autónoma.

1. Trabajo

A. Cursos de formación

Introduciéndonos en materia competencial gallega, podemos hacer mención a varias quejas recibidas en el año 2012 relativas a cursos de formación cuya gestión pertenece al Servicio Público de Empleo de Galicia, dentro del ámbito de las políticas activas de empleo a las que aludimos al inicio del análisis de esta área.

Así, se recibió en nuestra Institución la queja (Q/394/12) por la que se pone de manifiesto la desconformidad del interesado con la actuación de la Unidad Administrativa de Gestión del Servicio de Empleo de Galicia de Vilagarcía de Arousa por citarla con retraso para participar en un proceso selectivo para ocupar un puesto en ese Ayuntamiento. En este supuesto, quedó acreditado el envío en plazo por parte del Servicio de Empleo, no siendo imputable la demora en recibir la notificación de convocatoria al órgano dependiente de la Xunta.

En esta línea, se iniciaron otras expedientes denunciando el funcionamiento de los procesos y convocatorias para participar en cursos formativos y de selección de puestos de trabajo, destacando el recogido en el expediente (Q/2613/12) en la que la autora de la queja denunciaba que la oficina de empleo no le comunicó efectivamente vía correo certificado que había sido seleccionada para participar en un curso formativo con compromiso de contratación en una empresa privada. En este supuesto, la premura y exigencias con que la empresa realizó la solicitud de candidatos fue la causante de no poder enviar en tiempo la convocatoria a los seleccionados, comprometiéndose la empresa seleccionadora a ponerse en contacto de forma directa vía telefónica con cada uno de los candidatos. Así, a la vista de lo alegado por la oficina de empleo y lo denunciado por el autor de la queja, el Valedor do Pobo consideró que efectivamente las circunstancias excepcionales de la convocatoria por parte de la empresa ofertante condicionaron la tramitación del curso, juntándose además las limitaciones del programa SIFO en cuanto a la rapidez y volcado de datos, de lo que se deduce que por parte de la oficina no se produjo una actuación irregular strictu sensu, siguiendo el procedimiento establecido, y únicamente alterando el mismo con el fin de adecuarse a las exigencias de la empresa ofertante y poder facilitarle el listado requerido.

Dicho lo anterior, aún cuando consideramos que las particularidades del proceso en cuanto a la celeridad de los plazos impuestos amparan el proceder de la administración, también debe hacerse una reflexión que conecta con el ámbito más subjetivo del caso, pues atendiendo a las especiales circunstancias que vivimos, con una coyuntura económica compleja y que provoca situaciones difíciles de acceso al empleo, por parte del personal al frente de los servicios públicos debe hacerse un esfuerzo de meticulosidad y supervisión de forma que las personas afectadas en procesos como el referido vean sus expectativas y oportunidades atendidas, independientemente del resultado final. Es importante igualmente que el trato dispensado a los administrados, en este caso, demandantes de empleo, no sea únicamente correcto y atento, sino también comprensivo con las, muchas veces, delicadas e complicadas situaciones derivadas de un escenario serio de crisis.

Siguiendo con el grupo de expedientes relativos a los cursos de formación gestionados por la Xunta de Galicia, advertimos que fueron recibidas diferentes quejas relativas al funcionamiento de los mismos, tal como sucede en la queja (Q/912/12) y (Q/968/12) en las que se constata la aplicación rigurosa por parte de la administración de las condiciones

de asistencia y desarrollo fijadas para la expedición del título correspondiente, requisitos que no cumplían los interesados, motivo por el que les fue denegado. En esta misma línea se encuentra la queja (Q/525/12) en la que se reclama la expedición de un certificado de profesionalidad, cuya denegación también resulta acertada por la Consellería en base a lo dispuesto en la normativa aplicable.

B. Ofertas de empleo

En cuanto a la gestión de ofertas de empleo que compete a la Xunta de Galicia, tenemos que mencionar la correcta actuación de la administración en la queja relativa a la tramitación de una oferta de empleo para ocupar un puesto cocinero árabe mexicano (Q/2273/12), en la que el autor de la queja rechazaba los candidatos propuestos y pretendía acudir a la contratación de extranjeros de origen. Por nuestra parte, consideramos que los listados remitidos por parte de la oficina de empleo fueron suficientes tanto por el número de aspirantes como por las capacidades y experiencia acreditadas por estos, no encajando el supuesto en los permitidos para acudir al cupo de contratación de personal no nacional. Así, se le comunicó al interesado que de los listados remitidos por el Director de la oficina del INEM, se apreciaba la existencia de profesionales que podían cubrir las tareas demandadas, y que la especificidad del tipo de comida no justificaba el recurso a la contratación de extranjeros de origen, pues la formación, experiencia y capacidades adquiridas por los profesionales seleccionados en la oferta, les permitiría desempeñar con profesionalidad el puesto tras la oportuna adaptación que requiere el desarrollo inicial de cualquier ocupación. La decisión del director de la Oficina de Empleo, de no autorizar la contratación de trabajadores extranjeros de origen, se encuentra así debidamente justificada y amparada por la normativa vigente.

Actualmente se encuentra pendiente de resolución la queja (Q/1689/12) pues todavía no se ha recibido el informe pertinente del Ayuntamiento ante las presuntas irregularidades de la bolsa de empleo municipal, alegando el interesado la falta de inclusión en un proceso de selección debido a la incorrecta gestión del órgano local.

Mención especial en este epígrafe de Trabajo, tienen una serie de quejas (Q/902/12, Q/963/12, Q/1236/12, Q/1237/12, Q/1238/12, Q/1239/12, Q/1266/12, Q/1267/12, Q/1270/12, Q/1271/12, Q/1275/12, Q/1527/12) que versan todas ellas sobre la misma cuestión: finalización de los contratos de promotores de empleo. Estas denuncias parten de la aprobación de la Ley 2/2012, de 29 de Junio, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2012 (BOE nº156 de 30 de junio) que establece en su Disposición final décimo cuarta, la modificación de lo dispuesto en el artículo 15 del Real Decreto-ley 13/2010, de 3 de diciembre, de actuaciones en el ámbito fiscal, laboral y liberalizadoras para fomentar la inversión y la creación de empleo, que quedará redactado de la siguiente manera:

“Con el fin de reforzar la atención a las personas demandantes de empleo y a las empresas que ofertan empleo, se aprueba la medida consistente en la incorporación de 1.500 personas como promotoras de empleo, que realizarán su actividad en las oficinas de empleo de los Servicios Públicos de Empleo, desde el 1 de febrero de 2011 hasta el 30 de junio de 2012.

Esta medida será de aplicación en todo el territorio del Estado y su gestión se realizará por las Comunidades Autónomas con competencias estatutariamente asumidas en el ámbito del trabajo, el empleo y la formación y por el Servicio Público de Empleo Estatal en el ámbito de sus respectivas competencias.

Respecto de la gestión por las Comunidades Autónomas de esta medida, los créditos correspondientes se distribuirán territorialmente entre dichas administraciones, de conformidad con lo establecido en la normativa estatal”.

Las plazas ocupadas por promotores de empleo tenían una previsión de fin de contrato el 31 de diciembre de 2012, y esta modificación supuso que estas relaciones laborales debían finalizar con fecha de 30 de junio de 2012 al darse por finalizada en tal momento el refuerzo de las acciones de información, orientación y búsqueda de empleo.

Tras la correspondiente labor de investigación sumaria e informal realizada por el Valedor do Pobo, se constató que se trata de una decisión que no depende en absoluto de la Comunidad Autónoma de Galicia que, desde la aprobación del primer Plan Extraordinario de Orientación, apostó por integrar al personal contratado al amparo del mismo en la red de Oficinas de Empleo, y que en los últimos meses desarrolló diferentes programas para potenciar y mejorar la atención, la información laboral, la clasificación, la orientación e la intermediación con las personas desempleadas inscritas en el SPEG. Puntualizamos además que, la orden del Ministerio de Empleo y Seguridad Social por la que se distribuyen desde el Estado los fondos de carácter finalista para el financiamiento de este plan extraordinario (minorados este año en virtud de la citada modificación del Real Decreto, tal y como se aprobó por Acuerdo del Consejo de Ministros de 22 de junio de 2012) es una orden diferente de la que distribuye los fondos finalistas para la ejecución de medidas activas de empleo entre las que se encuentran las ayudas para la realización de acciones de información, orientación e búsqueda de empleo (OPEAS) y, por lo tanto, no hay ningún criterio de flexibilidad entre ellas. Es decir, resulta jurídica y presupuestariamente imposible utilizar los fondos de la segunda para el financiamiento de la primera.

C. Ayudas y subvenciones en materia de empleo

Por último, en materia de trabajo, destaca un conjunto de quejas (Q/678/12, Q/2245/12, Q/2051/12) relativas a la denegación de ayudas convocadas al amparo de la Orden de 17

de marzo de 2011 para la promoción del empleo autónomo. En la decisión de no concesión de la ayuda no se aprecia infracción del ordenamiento jurídico por parte de la Consellería de Trabajo y Bienestar ya que el artículo 14.2 de la mencionada Orden de convocatoria dispone que "el procedimiento de concesión de las subvenciones recogidas en esta orden se ajustará a lo dispuesto en el artículo 19.2 de la Ley 9/2007, do 13 de junio, de subvenciones de Galicia, dado que por el objeto y finalidad de la subvención no resulta necesario realizar la comparación y prelación de las solicitudes presentadas en un único procedimiento."

El mencionado artículo 19.2 de la ley gallega de subvenciones dispone efectivamente que "las bases reguladoras podrán excepcionar del requisito de fijar un orden de prelación entre las solicitudes presentadas que reúnan los requisitos establecidos cuando, por el objeto y finalidad de la subvención, no sea necesario realizar la comparación y prelación de las solicitudes presentadas en un único procedimiento hasta la finalización del crédito presupuestario con las garantías previstas en el artículo 31.4 de la presente Ley."

Dicho artículo 34.1 establece que "cuando el procedimiento administrativo establecido no lleve consigo la finalización del crédito en un sólo acto de concesión, sino que su disposición se realice en actos sucesivos, el órgano gestor deberá publicar, en la forma que reglamentariamente se establezca, la finalización de la partida presupuestaria asignada y la inadmisión de posteriores solicitudes destinadas a participar del mismo, salvo que proceda lo previsto en el apartado 2 de este artículo." El apartado 2 dispone que "no podrán otorgarse subvenciones por cuantía superior a la que se determine en la convocatoria sin que se realice una nueva convocatoria, salvo que se produzca el incremento de los créditos derivados de (...) una generación, ampliación o incorporación de crédito."

Así, el crédito presupuestario inicial que financiaba esta orden de convocatoria fue de 22.721.600 euros, ampliado posteriormente, con la finalidad de hacer llegar las ayudas al mayor número de personas beneficiarias posible, a través de las Órdenes de 19 de julio de 2011 (DOG nº 145, de 29 de julio), do 27 de septiembre de 2011 (DOG nº 194, de 10 de octubre), e de 16 de diciembre de 2011 (DOG nº 242, de 21 de diciembre), hasta un importe total de 29.896.579,27 euros.

Analizada la normativa referenciada, y haciéndonos cargo de las actuales dificultades para las personas que con tesón emprenden nuevas oportunidades de negocio, la administración actuó dentro del margen de la legislación aplicable, respetando la discrecionalidad (que no arbitrariedad) para disponer de las convocatorias de las que es titular, no siendo necesario comparar todas las solicitudes presentadas y priorizar aquellas que cumplan determinados criterios de valoración, sino que las ayudas se conceden por la comprobación de que la persona solicitante cumple los requisitos establecidos y hasta el término del crédito presupuestario.

En relación a la misma convocatoria de subvención, se desestimó la queja (Q/779/12) por no cumplir el interesado con los requisitos de la convocatoria pues el solicitante debía encontrarse desempleado como mínimo tres meses antes de la convocatoria, hecho objetivo que supuso la denegación de la ayuda.

2. Seguridad Social

Por lo que respecta a las quejas en materia de seguridad social, su incidencia numérica en el conjunto del área es muy poco significativa, pues tal y como venimos insistiendo en el presente informe, son cuestiones que generalmente quedan al margen del ámbito de competencia autonómico.

Las quejas admitidas en este ámbito se circunscriben a la denegación de una pensión de viudedad (Q/524/12), a la devolución de una pensión por minusvalía debido al cobro indebido de la misma (Q/745/12), y al alta en situación de incapacidad temporal emitida por la inspección médica (Q/2452/12), supuestos todos en los que la aplicación de la norma por parte de la administración resulta correcta aunque genere situaciones complejas a los administrados en cuanto a la disminución de ingresos para los mismos.

Podemos destacar aquí la intervención del Valedor do Pobo ante la queja de un ciudadano que se encontraba en una situación de desamparo al encontrarse en situación de desempleo, con una enfermedad que le incapacita para el trabajo y sin cobrar ningún tipo de ayuda. La resolución favorable del expediente con la agilización de la ayuda, supuso la atención del ciudadano ante tal difícil circunstancia.

Por último, hay que mencionar la queja (Q/1908/12) presentada a raíz de la falta de reconocimiento como familia numerosa a una madre separada con dos hijos a cargo, lo que a juicio de la interesada supone una clara discriminación, por razón del estado civil. Por nuestra parte, coincidimos con la autora de la queja en que, los diversos supuestos de familia monoparental, tanto la formada por un ascendiente tras el fallecimiento del otro progenitor como la constituida por el padre o madre sin convivencia con el otro progenitor (separados o divorciados), deberían estar equiparados a efectos de ser merecedores de los mismos derechos.

No obstante, no podemos obviar lo que recoge expresamente nuestra legislación, la cual no contempla tal equiparación a los efectos de familia numerosa, y la administración autonómica no puede otorgarle el título de familia numerosa, debido a que no se encuentra amparada legalmente para hacerlo, en tanto en cuanto les corresponde a los órganos estatales realizar las modificaciones legislativas previas oportunas que así lo permitan. Dicho esto, también es preciso mencionar que, tal cuestión, constituye uno de los objetivos del legislador, tal y como se recoge en Ley de Presupuestos del Estado para el año 2011, en la que se establecía que en el plazo de un mes desde la entrada en vigor

de la misma, debía procederse a la modificación de la Ley 40/2003 para hacer efectiva la inclusión del supuesto alegado en la queja, aunque finalmente tal disposición no llegó a materializarse.

Así, a pesar de que debe admitirse la existencia de claros avances legislativos en el reconocimiento de derechos, sobre todo a nivel de prestaciones sociales, a las familias monoparentales, que tienen en común el tener al frente a una sola persona (sea cual sea su causa), es cierto que aún queda mucho por hacer.

3. Quejas remitidas al defensor del pueblo y quejas no admitidas

Tal y como se constata en el apartado de los datos estadísticos, del total de las 78 iniciativas presentadas en el Valedor do Pobo, 18 fueron remitidas al defensor del pueblo debido a que la materia afectada correspondía con actuaciones de órganos de carácter estatal. Todos estos expedientes se archivan con la previa comunicación al interesado de la causa que motiva su inadmisión, adjuntando la información y datos necesarios para que pueda acudir al Defensor del Pueblo y solicitar ante tal Institución la tutela del derecho que considera vulnerado.

Además, un total de 13 quejas no fueron admitidas a trámite debido a la falta de concurrencia de los requisitos fijados en la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo.

El motivo más frecuente de inadmisión (5 quejas en el 2012) se encuentra en el carácter jurídico privado de la relación afectada por la queja, lo que no permite la intervención de esta Institución al supervisar esta únicamente las actuaciones de la Administración de la Comunidad Autónoma gallega y de sus entes y empresas públicas o dependientes, así como la de la Administración local en aquellas materias que son competencia de nuestra Comunidad.

Otra causa de inadmisión se refiere a la falta de actuación administrativa previa, pues el interesado no había instado previamente ante la administración el ejercicio del derecho reclamado.

IV. RESOLUCIONES DEL VALEDOR DO POBO

Durante el ejercicio 2012, no ha sido necesario dictar ninguna resolución en el área de Emigración y Trabajo.

V. CONSIDERACIONES FINALES

Tras el análisis y valoración de lo actuado a lo largo del ejercicio en esta área, podemos añadir alguna consideración adicional, en parte avanzada a lo largo de las páginas anteriores. En este sentido, es de reseñar la menor incidencia que esta área tiene en la actividad supervisora del Valedor do Pobo debido a que un número importante de las incidencias registradas son competencia de la Institución homóloga a nivel estatal. Además, también destaca el volumen de quejas inadmitidas por referirse a relaciones laborales entre personas privadas, hecho que no sorprende, pues en materia de empleo es la rama fundamental de desavenencias.

Asimismo, podemos afirmar que la actual coyuntura de crisis económica y la tasa de desempleo registrada repercuten directamente en las quejas tramitadas en el año 2012 pues el elevado número de desempleados que aspiran no sólo a un puesto de trabajo sino también a participar en acciones formativas orientadas al acceso al empleo ha supuesto el grueso de esta materia. Sin embargo, es de destacar que en conjunto no se han apreciado irregularidades en las actuaciones de la administración, la cual se limita a la aplicación estricta de la normativa vigente en esta materia.

De todas formas, y asumiendo que efectivamente no ha sido necesario efectuar recomendaciones ni sugerencias en el presente ámbito dirigidas a la administración, sí consideramos oportuno señalar que debe haber un especial esmero en el trato al ciudadano por parte de los responsables encargados de los puestos de atención al público. En efecto, en algunas de las quejas analizadas subyace un claro reproche en la forma de dirigirse al interesado. La actual situación socioeconómica obliga, cuando menos, a extremar este trato.

Por lo anterior, consideramos fundamental el seguimiento y cumplimiento de buenas prácticas en el servicio de atención al ciudadano, facilitando la información de forma clara y detallada sobre lo solicitado, además de con un especial celo en el trato. Este debe ser cuidado, fluido, comprensivo y atento para lograr que tal información se transmita y reciba adecuadamente. Semejante consideración tiene que ser objeto de seguimiento en cualquier circunstancia y lugar, pero no deja de ser cierto que en momentos de dificultades económicas como los actuales, el nivel de convulsión social genera situaciones más complejas en las que el estado emocional influye considerablemente en las relaciones entre administración y ciudadanía, sobre todo ante la pérdida de empleo generalizada y los ajustes económicos actuales que se perciben de forma importante en esta área.

AREA DE SANIDAD

I. INTRODUCCION

1. El derecho a la salud

El derecho a la protección de la salud y la obligación de los poderes públicos de organizar y tutelar la salud pública a través de medidas preventivas y de las prestaciones y servicios necesarios se consagra como principio rector de la política social y económica en el artículo 43 de la Constitución Española, responsabilizando a los poderes públicos de la organización y la tutela de la salud pública.

El derecho a la salud es uno de los derechos básicos, sin el que es imposible, o desde luego muy difícil, poder acceder a otros derechos. La salud se percibe como el primer y mayor bien de los seres humanos; por ello, su protección pasa a ser una política general y uno de los pilares fundamentales del *Estado del bienestar*.

La Declaración Universal de los Derechos Humanos desarrolla este derecho en su artículo 25, cuando dice que toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar.

El Tratado de la Unión Europea, de la que España forma parte, en su artículo 168 establece que al definirse y ejecutarse todas las políticas y acciones de la Unión se garantizará un alto nivel de protección de la salud humana. Asimismo, la acción de la Unión, que se complementará con las políticas nacionales, se encaminará a mejorar la salud pública, prevenir las enfermedades humanas y evitar las fuentes de peligro para la salud física y psíquica. Dicha acción abarcará la lucha contra las enfermedades más graves y ampliamente difundidas, apoyando la investigación de su etiología, de su transmisión y de su prevención, así como la información y educación sanitaria, y la vigilancia de las amenazas transfronterizas graves para la salud, la alerta en caso de tales amenazas y la lucha contra ellas.

De conformidad con el Estatuto de Autonomía de Galicia (artículo 33.1) le corresponde a esta Comunidad la plena capacidad para el desarrollo legislativo y la ejecución de la legislación básica del Estado en la materia de sanidad interior.

En este momento se encuentra en vigor la Ley 8/2008, de 10 de julio, de salud de Galicia, que tiene por objeto la regulación general de todas las acciones que permitan hacer efectivo, en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Galicia, el derecho constitucional a la protección de la salud en el marco de las competencias que le atribuye el Estatuto de Galicia, mediante la ordenación del Sistema de Salud de Galicia, que comprende los sectores sanitarios público y privado, y la regulación del Sistema Público de Salud de Galicia y de los derechos y deberes sanitarios de la ciudadanía gallega, así como de los instrumentos que garantizan su cumplimiento.

El Sistema de Salud de Galicia se define en el artículo 3 de la citada ley como el conjunto de recursos, actividades, servicios y prestaciones, públicos y privados, cuya finalidad es la promoción y protección de la salud, la prevención de la enfermedad, la asistencia sanitaria, la rehabilitación y la reinserción social, todo ello bajo una perspectiva de asistencia sanitaria integral y funcionalmente articulada.

En dicha ley se plasman los principios de la sanidad gallega: integración funcional de todos los recursos sanitarios públicos, participación de los profesionales en el sistema sanitario, promoción del uso racional de sus recursos, acreditación y evaluación continua de los servicios de salud y sanitarios, descentralización, desconcentración y autonomía de la gestión de recursos. Por lo demás, centra el modelo de salud en la ciudadanía y, de hecho, se traduce en un aspecto formal, ya que en su título I se recogen y establecen los derechos y deberes sanitarios de los ciudadanos, con una pormenorizada relación, estructuración y clarificación de los mismos. Se contemplan los derechos relativos al acompañamiento del paciente y su autonomía, los de poder disponer de los tejidos y muestras biológicas para una posible segunda opinión médica, o que se proceda a la eliminación de los mismos.

2. Innovaciones legislativas en 2012

A) Normas estatales

En el BOE de 24 de abril de 2012, se publicó el Real Decreto Ley de medidas urgentes para garantizar la sostenibilidad del sistema nacional de salud y mejorar la calidad y seguridad de las prestaciones.

En su exposición de motivos se recogen las razones que el Gobierno apreció para el dictado de esta norma, que varía sustancialmente el modelo del sistema sanitario español, y señala como objetivo fundamental afrontar una reforma estructural del Sistema Nacional de Salud “dotándolo de solvencia, viabilidad y reforzando las medidas de cohesión para hacerlo sostenible en el tiempo”.

También se alegan razones económico-financieras “reforzar la sostenibilidad, mejorar la eficiencia en la gestión, promover el ahorro y las economías de escala” y aquellas conducentes a la necesaria armonización entre los diferentes territorios del estado español, que permitan, “ganar en cohesión territorial, coordinar los servicios sanitarios y los sociales y, sobre todo, garantizar la igualdad de trato en todo el territorio nacional con una cartera básica de servicios comunes”.

Procedemos ahora a señalar las modificaciones principales del Real Decreto Ley.

a) La condición de asegurado

El RDL 16/2012 citado, introduce el concepto de asegurado vinculando el derecho a la asistencia pública al sistema contributivo de la seguridad social. Así, tendrán la condición de asegurado aquellas personas que sean trabajadores por cuenta ajena o por cuenta propia, afiliados a la Seguridad Social y en situación de alta o asimilada a la de alta; los que ostenten la condición de pensionista del sistema de la Seguridad Social o que perciban cualquier otra prestación periódica de la Seguridad Social, incluidas la prestación y el subsidio por desempleo. También se incluyen los que habiendo agotado la prestación o el subsidio por desempleo y figurando inscritos en la oficina correspondiente como demandante de empleo, no acrediten la condición de asegurado por cualquier otro título.

Respecto al reconocimiento y control de la condición de asegurado o de beneficiario del mismo corresponderá al Instituto Nacional de la Seguridad Social o, en su caso, el Instituto Social de la Marina, a través de sus direcciones provinciales.

Según establece la norma que estamos examinando, los órganos competentes que han de tratar los datos personales podrán comunicar entre ellos, sin contar con el consentimiento del interesado, los datos que resulten imprescindibles para comprobar la concurrencia de los requisitos para el reconocimiento y control de la condición de asegurado.

Esta regulación respecto al trato de datos personales, ha dado lugar a el Tribunal Constitucional admitiera a trámite dos recursos de inconstitucionalidad por Providencias de 16 de julio de 2012 y 12 de febrero de 2013.

En relación con la asistencia sanitaria en situaciones especiales, se establece que los extranjeros no registrados ni autorizados como residentes en España, recibirán asistencia sanitaria de urgencia por enfermedad grave o accidente, cualquiera que sea su causa, hasta la situación de alta médica; la asistencia al embarazo, parto y postparto y que en todo caso, los extranjeros menores de dieciocho años recibirán asistencia sanitaria en las mismas condiciones que los españoles.

El desarrollo reglamentario se ha llevado a cabo por el RD 1192/2012, de 3 de agosto, que regula la condición de asegurado y de beneficiario a efectos de la asistencia sanitaria en España, con cargo a fondos públicos, a través del Sistema Nacional de Salud («BOE» 4 agosto).

b) La cartera de servicios del sistema nacional de salud

La nueva regulación lleva a cabo una categorización de la cartera de servicios del Sistema Nacional de Salud al objeto de una mejora de la gestión de la realidad asistencial en España.

La cartera común de servicios del Sistema Nacional de Salud se articula en torno a tres modalidades: básica, suplementaria y de servicios accesorios.

Introduce la aportación o reembolso para las prestaciones de dispensación ambulatoria que se incorporen a la cartera común suplementaria que incluirá en todo caso la prestación farmacéutica, la ortoprotésica, los productos dietéticos y el transporte sanitario no urgente y para los servicios, técnicas y actividades de apoyo a patologías de carácter crónico que se incorporen a la cartera común de servicios accesorios. Para determinar cuál ha de ser la aportación económica se seguirán las normas que regulan la prestación farmacéutica pero sin aplicación de los límites de cuantía a aportar por los pacientes establecidos para esta.

Se admite que las Comunidades Autónomas puedan aprobar sus carteras de servicios introduciendo técnicas, tecnologías o procedimientos no contemplados en la cartera común. Estos servicios y prestaciones serán financiados íntegramente por la respectiva comunidad autónoma, como ya era hasta ahora.

De lo anterior se infiere que es la Cartera común la que fija el montante que financia el Servicio Nacional de Salud, sin que una Comunidad Autónoma pueda disminuir este montante y exigir al paciente una mayor aportación ya que está vinculada por aquella, pero sí puede complementarla decidiendo financiar en su totalidad una prestación sometida al copago.

c) La creación del fondo de garantía asistencial

Se crea el Fondo de Garantía Asistencial, con carácter extrapresupuestario, con el objeto de garantizar la cohesión y equidad en el Sistema Nacional de Salud, mediante la cobertura de los desplazamientos entre comunidades autónomas y ciudades de Ceuta y Melilla de personas que gozan de la condición de asegurado o de beneficiario del mismo en el Sistema Nacional de Salud.

El Fondo de Garantía Asistencial estará destinado a la compensación entre las comunidades autónomas y ciudades de Ceuta y Melilla por las actuaciones que sus servicios de salud realicen en el marco de la aplicación de la cartera común básica de servicios asistenciales y de la suplementaria a las personas que gocen de la condición de asegurado o de beneficiario del mismo en el Sistema Nacional de Salud en sus desplazamientos temporales.

d) La prestación farmacéutica

El Capítulo IV del real decreto-ley es sin duda el más desarrollado e incorpora determinadas medidas relacionadas con la prestación farmacéutica.

Respecto de la prescripción de medicamentos y productos sanitarios se determina que para procesos agudos, la prescripción se hará, de forma general, por principio activo, lo mismo ocurre en la primera prescripción de los procesos crónicos. En los casos de continuidad de tratamiento en estos últimos, se podrá prescribir por denominación comercial, siempre y cuando esta se encuentre incluida en el sistema de precios de referencia, o sea la de menor precio dentro de su agrupación homogénea.

La modificación más trascendente es el nuevo sistema de copago de la prestación farmacéutica, dado que la aportación que deberán hacer ahora todos los pacientes, activos y pensionistas, pasa a ser proporcional a su nivel de renta de acuerdo a los siguientes porcentajes generales:

60% del precio de venta al público aquellos que tengan una renta igual o superior a 100.000 euros

50% para aquellos cuya renta sea igual o superior a 18.000 euros e inferior a 100.000 euros

40% para los de renta inferior a 18.000 euros

10% para los pensionistas (este porcentaje está sujeto a topes máximos de aportación por tramos establecido en el mismo artículo que tratamos).

Están exentos de esta obligación de aportación los afectados del síndrome tóxico y personas con discapacidad en los supuestos contemplados en su normativa específica; las personas perceptoras de la renta de integración social y aquellas que no perciban pensiones contributivas, así como los parados que han perdido el derecho a percibir el subsidio de desempleo mientras dure esta situación y los tratamientos derivados de accidentes de trabajo y enfermedad profesional.

En estos momentos está planteado el debate acerca de la modificación de estos porcentajes al objeto de obtener una mayor proporcionalidad entre las rentas-aportaciones.

B) Normas autonómicas

Durante el año 2012, gobierno autonómico dictó diferentes normas relativas al marco sanitario gallego, entre ellas aquellas que podemos denominar de trámite como las resoluciones de marzo y de octubre relativas a modificaciones del Catálogo priorizado de productos farmacéuticos de la comunidad autónoma.

En materia de personal sanitario hay que destacar la Orden de 8 de mayo (modificada por la Orden de 3 de julio de 2012) por la que se aprobó el plan de Ordenación de Recursos Humanos del Servicio Gallego de Salud y la Resolución de la misma fecha por la que se regula el contenido, uso y acceso al expediente personal electrónico de los profesionales del sistema público de salud de Galicia. Por lo demás, y en esta materia se publicó el Decreto 207/2012 que modifica la organización del Sistema acreditador de la formación continuada de los profesionales sanitarios en la comunidad autónoma por la que se da entrada a los colegios profesionales de la comunidad autónoma para que puedan, mediante órdenes de delegación, intervenir en materia de acreditación de la formación continuada de aquellos.

La Orden de 27 de agosto de 2012 desarrolló el Decreto 126/1992, de ordenación de funciones de la Inspección de Servicios Sanitarios de nuestra comunidad. En ella se regulan las funciones y competencias del personal inspector y subinspector de las unidades de Salud Laboral del Servicio de Inspección de Servicios Sanitarios, en materia de incapacidad laboral. Entre las funciones encomendadas a la Inspección destacar el hacer efectivo el cumplimiento de los derechos y deberes de la ciudadanía en materia de incapacidad laboral y valorar e informar las reclamaciones de los pacientes en esta materia; participar en la ejecución de acuerdos de colaboración en esta materia con el INSS/ISM y mutuas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales de la seguridad social y empresas colaboradoras; Igualmente colaborar en la docencia para la formación de graduados y especialistas de Ciencias de la Salud en el ámbito de la salud laboral. También se regulan con detalle las funciones del personal inspector médico de estas unidades de Salud Laboral en el art. 4 y 5 de la Orden.

En relación con el reintegro de gastos de la prestación farmacéutica ambulatoria prevista en el artículo 4 del Real Decreto Ley 16/2012 (anteriormente tratado), la Secretaría General Técnica de la Consellería de Sanidad dictó Resolución de 27 de junio, por la que se da publicidad a las instrucciones sobre el procedimiento de gestión de reintegro de gastos por la adquisición de productos farmacéuticos para aquellos pensionistas, o beneficiarios de los mismos, con tarjeta sanitaria en vigor del Servicio Gallego de Salud en los casos en que se superen los topes máximos de aportación mensual fijados por el artículo 94.bis de la ley 29/2006, de 26 de julio, de garantías y uso racional de los medicamentos y productos sanitarios, de conformidad con la redacción introducida por el Real Decreto Ley 16/2012. Los porcentajes, topes máximos de aportación y exenciones, así como los límites mensuales de aportación son los mismos establecidos en el artículo 94.bis de la Ley 29/2006. Se señalan a continuación los supuestos en los que procede la

solicitud del reintegro de los gastos de la prestación farmacéutica ambulatoria y también el detalle del procedimiento de solicitud de reintegros de esos gastos.

De destacar también entre la normativa dictada por el gobierno autonómico, el Decreto 126/2012, de 24 de mayo, por el que se establece y regula el sistema de información sobre el consumo de bebidas alcohólicas en menores.

Es una preocupación constante de esta Institución la protección los derechos de los menores programando actuaciones que ayuden a que tengan un mayor conocimiento de los problemas y situaciones de vulnerabilidad. Así las cosas, son conocidos los informes extraordinarios que el Valedor do Pobo ha presentado a lo largo de estos últimos años en relación con problemáticas de menores. Del mismo modo, también se han hecho actuaciones de oficio respecto del fenómeno denominado “botellón” que incide fuertemente en este colectivo.

Por lo anterior, consideramos muy acertada la publicación de este Decreto, cuyo objeto es desarrollar lo previsto en el artículo 17 de la Ley 11/2010, de prevención del consumo de bebidas alcohólicas en menores de edad, mediante el establecimiento y la regulación del sistema de información sobre el consumo de bebidas alcohólicas en menores.

El sistema a que se refiere el decreto quedará integrado en el sistema de información de salud de Galicia y su gestión queda asignada al órgano directivo con competencias en materia de innovación y gestión de la salud pública.

Las finalidades del sistema son, entre otras, recaudar, procesar, analizar y difundir información sobre los factores de riesgo y protectores, sobre el incidente y prevalencia del consumo de bebidas alcohólicas en menores, sobre las actuaciones en materia de prevención y sobre los centros y programas disponibles. Por lo demás, servirá para la definición de aquellos indicadores que permitan la evaluación continuada de las iniciativas y programas emprendidos en relación con la prevención del consumo de bebidas alcohólicas en menores, de acuerdo con las recomendaciones internacionales.

Los principios básicos del sistema son la accesibilidad, disponibilidad, calidad de la información, protección de datos personales y la evaluación continua.

Entre las áreas mínimas que recogerá el sistema de información sobre el consumo de bebidas alcohólicas figuran los factores condicionantes (de riesgo o protectores) para el consumo de bebidas alcohólicas por menores; la prevalencia, incidencia, cambios en los patrones de consumo; la actividad clínico-asistencial y disponibilidad de recursos sanitarios relacionada con el consumo de bebidas alcohólicas por menores; y la actividad sancionadora de las distintas administraciones implicadas

La información a la que se acceda en ningún caso contendrá datos de carácter personal ni información sobre las personas e instituciones que la facilitaran

II. DATOS CUANTITATIVOS

El número total de quejas recibidas en el año 2012 es de 128, con el siguiente desglose:

Iniciadas	128	
Admitidas	117	91 %
No admitidas	9	7 %
Remitidas al Defensor del Pueblo	2	2 %

La situación de las quejas admitidas a trámite es la siguiente:

Concluidas	96	82 %
En trámite	21	18 %

En lo relativo a la situación de las quejas presentadas en años anteriores, cuyo trámite estuvo activo durante el año 2012, el cuadro es el siguiente:

Año de presentación	En trámite a 31-12-2011	Reabiertas	Total	Resueltas	En trámite a 31-12-2012
2009	1	0	1	1	0
2010	1	0	1	1	0
2011	53	0	53	51	2

III. ACTIVIDAD DE SUPERVISIÓN

De conformidad con el Estatuto de Autonomía de Galicia (artículo 33.1) le corresponde a esta Comunidad la plena capacidad para el desarrollo legislativo y la ejecución de la legislación básica del Estado en la materia de sanidad interior.

En 1980 se realizan las primeras transferencias en materia de sanidad y salud pública, proceso que culmina en el año 1991 con la transferencia de las funciones y servicios del Instituto Nacional de la Salud (Insalud) y con ellas los recursos humanos y materiales vinculados a las actividades de asistencia sanitaria, que son asignados al Servicio Gallego de Salud, organismo autónomo adscrito a la Consellería de Sanidad creado en el año 1989.

La atención sanitaria debe entenderse como de calidad, en todos los aspectos y durante todas las etapas de la vida, y, sobre todo, rápida. Efectivamente, la atención debe de ser de calidad, deben ampliarse los equipos y poner a su disposición todos los recursos materiales precisos, incluidos los más innovadores.

La atención ha de ser total. Deberá prestarse durante toda las etapas de la vida de las personas, teniendo presente que, en la actualidad, el desarrollo de nuestra sociedad provoca un mayor envejecimiento de nuestra población, lo que obliga, a su vez, a que deba necesitar una mayor asistencia sanitaria. También ha de ser integral; cada persona tiene derecho a una protección de la salud mediante un tratamiento completo y personalizado, y que se ocupe tanto de su salud física como psíquica o mental. Por último, la asistencia ha de ser rápida. Como veremos posteriormente, se producen excesivas demoras en cualquier nivel y especialidad asistencial.

El catálogo de prestaciones sanitarias es el conjunto de servicios preventivos, diagnósticos, terapéuticos, rehabilitadores y de promoción y mantenimiento de la salud de la ciudadanía, cuyo objeto es garantizar las condiciones básicas y comunes para una atención integral, continuada y en el nivel adecuado. El catálogo de prestaciones está definido en la ley y comprende las de salud pública, las de atención primaria, especializadas, de urgencias y emergencias, sociosanitaria, farmacéuticas, ortoprotésicas, de transporte sanitario, productos dietéticos y complementarias. Dejan de ser consideradas prestaciones independientes, como estaban reconocidas en la precedente ley, la salud mental y la atención a las drogodependencias, que se incorporan como cualquier otro aspecto de la salud. La atención pediátrica, la fisioterapia y la atención a la salud bucodental se incluyen como modalidades de atención primaria.

1. La atención primaria y la asistencia especializada

La atención primaria, como primer nivel de atención del sistema sanitario, desempeña un papel primordial en él. Es el más accesible al ciudadano y condiciona el acceso racional a la atención especializada. Es el primer contacto del paciente con el sistema y al tratar los problemas de salud de una forma integral contribuye a mejorar el nivel de la salud de la población.

La atención primaria, como dice la Ley 8/2008, de salud de Galicia, se caracteriza por un enfoque global e integrado de la atención y por asumir un papel orientador y de canalización de la asistencia requerida por el paciente en cualquier punto de la red sanitaria o sociosanitaria.

Por su parte, la atención especializada es el nivel de asistencia que, una vez superadas las posibilidades de diagnóstico y tratamiento de la atención primaria, se caracteriza por una alta intensidad de los cuidados requeridos o por la especificidad del conocimiento y/o la tecnología que los pacientes precisan para su adecuada atención sanitaria.

En junio del 2011, la Consellería de Sanidad publica el Plan de Prioridades Sanitarias 2011-2014, que se elabora en el sistema sanitario público de Galicia. Según reza en su presentación, este plan nace como instrumento para alcanzar las metas de política sanitaria fijadas por el Gobierno gallego, esto es, mejorar la salud de la población, prestar los servicios sanitarios que precisan las personas, fomentar el ejercicio de los derechos reconocidos en la normativa y actuar de forma eficiente para asegurar la sostenibilidad del sistema sanitario y de los servicios públicos.

Para la elaboración de este plan, se trabajó conjuntamente en un documento de planificación posible, con la concepción del ciudadano no solo como paciente si no como centro del sistema, teniendo en cuenta también sus expectativas respecto de la atención que quiere recibir.

El documento cuestiona lo que hay que hacer, como hay que hacerlo y como hay que medir los resultados, en un contexto, como el actual, de irrenunciable necesidad de eficiencia para poder sacar el máximo rendimiento a los recursos disponibles, un documento de mejora que permite abordar los problemas sanitarios, identificados como prioritarios, con nuevas herramientas, nuevas habilidades y diferente forma de utilizar los recursos.

El Plan de Prioridades surge para identificar los problemas sanitarios más relevantes, priorizarlos conjugando la vulnerabilidad de su abordaje con el impacto en la salud de la población y determinar las acciones de mejora que, de forma más adecuada, puedan minorizarlos en el horizonte temporal de su vigencia hasta el año 2014.

El plan se completa con la Estrategia SERGAS 2014, la Estrategia de la Dirección General de Innovación y Gestión de la Salud Pública. Todos estos documentos configuran el Plan de Salud 2011-2014, que está desarrollando ahora el gobierno de Galicia. La vigencia del plan es de cuatro años por haberse considerado este el período adecuado para la planificación estratégica por el tipo de acciones que fueron identificadas.

2. El estado de las listas de espera

El artículo 12.2 de la Ley de Salud de Galicia reconoce el derecho a obtener una garantía de demoras máximas, de modo que determinadas prestaciones sanitarias financiadas públicamente les sean dispensadas en unos plazos previamente definidos y conocidos. Ya el artículo 25 de la Ley 16/2003, de cohesión y calidad del Sistema de Salud establecía que en el seno del Consejo Interterritorial se acordarán los criterios marco para garantizar un tiempo máximo de acceso a las prestaciones del Sistema Nacional de Salud, que se aprobarán por real decreto, siendo las comunidades autónomas las que definan los tiempos máximos de acceso a su cartera de servicios dentro de dicho marco.

Las demoras y las esperas para recibir las prestaciones sanitarias se encuentran reguladas en nuestro ordenamiento con las siguientes normas:

- Orden de 19 de mayo de 2003, de la Consellería de Sanidad, se normaliza el sistema de información y control de la demanda de actividad programada de hospitalización, cirugía y salas en la red de hospitales del Sergas. Se establece que el registro de pacientes en espera incluye a todos los que están pendientes de la prestación de un servicio asistencial, con prescripción no urgente de una atención médica indicada por un facultativo y aceptada por el paciente, para la que está prevista la utilización de un recurso dependiente del hospital (propio o concertado). Esta disposición fue modificada por otra de 13 de mayo de 2005.
- Real Decreto 605/2003, de 23 de mayo, por el que se establecen medidas para el tratamiento homogéneo de la información sobre las listas de espera en el Sistema Nacional de Salud, tanto de las consultas externas, como de las pruebas diagnósticas y las intervenciones quirúrgicas, con el fin de alcanzar un tratamiento homogéneo que permita un análisis de sus resultados, garantizando la transparencia y uniformidad en la información facilitada al ciudadano, estructurándolas a partir de registros de pacientes con indicadores básicos que permitan la homogeneidad en la evaluación global objetiva, con mejora de su gestión.
- Orden de 13 de julio de 2004 de la Consellería de Sanidad, normaliza el sistema de información y control de la demanda de actividad programada de consultas externas médicas de la red de hospitales del Sergas. Partiendo de que estas consultas constituyen el principal sistema de acceso de los pacientes al hospital, para conseguir que la atención

especializada sea la más ágil y fluida, se efectúan las definiciones normalizadas de consulta externa, consulta inicial y consulta sucesiva. Asimismo se clasifican los pacientes en espera estructural (cuando es atribuible a la organización de los recursos disponibles) y no estructural (cuando es atribuible a la voluntad propia del paciente).

- El Decreto gallego 104/2005 desarrolla la garantía de los tiempos máximos de espera en atención sanitaria, creando un registro de tiempos de garantía para atención sanitaria no urgente, adscrito en la Secretaría General de la Consellería de Sanidad, e integrado con el sistema de gestión de listas de espera de cada centro hospitalario. En el Decreto se establece que el tiempo máximo de espera estructural en las intervenciones quirúrgicas será de 180 días naturales y que mediante orden se definirán los tiempos máximos de acceso a la cartera de servicios incluyendo los tiempos máximos de espera estructural de los servicios sanitarios de consulta, pruebas diagnósticas y otras modalidades asistenciales. Se señala la forma de cómputo, y se determina la posibilidad de que, transcurridos 140 días en espera estructural en las intervenciones quirúrgicas, el usuario podrá optar por continuar en la lista de espera en el centro o requerir la atención sanitaria en cualquier otro centro debidamente acreditado en la Comunidad. Lo tendrá que comunicar y si se acepta, expresa o tácitamente, el Sergas asumirá el pago de los costes con las circunstancias y excepciones contenidas en el Decreto.

- El Real Decreto 1039/2011, de 15 de julio, por el que se establecen los criterios marco para garantizar un tiempo máximo de acceso a las prestaciones sanitarias del Sistema Nacional de Salud (SNS). Dicho Real Decreto, en aplicación de la Ley 16/2003, de cohesión y calidad del SNS, tiene por objeto determinar esos criterios marco para que el acceso a dichas prestaciones pueda realizarse en condiciones de igualdad efectiva. La norma establece su ámbito de aplicación, la forma del ejercicio de la garantía, su pérdida y suspensión, así como las obligaciones de los usuarios del sistema para que pueda ser efectiva dicha garantía. En su artículo 4 se establecen los citados criterios marco, remitiendo al Anexo del Real Decreto que recoge el tiempo máximo de acceso a determinadas intervenciones quirúrgicas (cirugía cardíaca valvular y coronaria, cataratas, prótesis de cadera y de rodilla), todas ellas con un tiempo máximo de acceso de 180 días naturales. Regula también que los servicios de salud de las comunidades autónomas concretarán en su ámbito territorial las garantías previstas, estableciendo unos tiempos máximos para la atención sanitaria programable, utilizando como referente los citados en el anexo, teniendo en cuenta si los procesos o patologías tienen un especial impacto en la salud o en la calidad de vida del usuario. En su artículo 8, permite al Consejo Interterritorial del SNS revisar periódicamente los tiempos máximos de acceso, para adaptarlos a la realidad sanitaria de cada momento, así como incluir tiempos máximos de acceso a la primera consulta externa de atención especializada y para pruebas diagnósticas o terapéuticas, aplicando los mismos criterios que para las intervenciones quirúrgicas. Por último, señalar que, de conformidad con la Disposición adicional única, las garantías contenidas en el Real Decreto son de aplicación a la asistencia prestada tanto por el Instituto Nacional de Gestión Sanitaria, como la Mutualidad General de

Funcionarios Civiles del Estado (MUFACE), el Instituto Social de la Fuerzas Armadas (ISFAS) y la Mutualidad General Judicial (MUGEJU).

Como se puede apreciar, la espera en la asistencia sanitaria y, en consecuencia, el tratamiento de las listas de espera está profundamente regulado en nuestro ordenamiento y el Sergas tiene la obligación de coordinar los recursos de los centros de la red sanitaria pública, estableciendo, en su caso, programas de actividad extraordinaria y debe facilitar la utilización complementaria de los centros concertados, si son necesarios, con la finalidad de que las atenciones sanitarias programadas se realicen en tiempos ajustados desde el punto de vista clínico y social.

Hacemos ahora una revisión del comportamiento de las listas de espera en Galicia a lo largo del año 2012, y en relación con los cinco años anteriores.

A) Consultas de especialidades médicas

Del examen de los datos que se encuentran en la web del Sergas resulta que los pacientes que se encontraban pendientes de ser consultados en las diversas especialidades médicas de los distintos hospitales eran:

Pacientes en lista de espera de consultas médicas especialistas	
Fecha	Total
31-12-2007	226.646
31-12-2008	207.047
31-12-2009	214.672
31-12-2010	209.672
31-12-2011	184.498
31-12-2012	150.080

Con relación a los datos finales de 2011 notamos un descenso de un 18,66 % del total de los pacientes pendientes de recibir consulta médica; de ellos, 40.857 (27,22%) dependían del CH de Vigo (CHUVI), 30.339 (20,21%) del de A Coruña (CHUAC) y 16.299 (10,86%) del de Santiago (CHUS), como cifras más relevantes. Podemos decir que, a la vista de los totales del año pasado, continúa descendiendo el número de pacientes pendientes de recibir atención médica en el CHUVI, donde desciende un 26,24 %, en el CHUS, donde desciende un 23,62 %, en el CHUAC, donde desciende un 10,26 %.

De estos números totales, el 82,12 % (123.252) son pacientes que se encuentran en espera de 0 a 3 meses; el 14,68 % (22.036) esperan entre 3 y 6 meses, el 2,77 % (4.163), entre 6 y 12 meses. Los 629 restantes (0,42) son los que superaban una espera de un año.

Comparando los datos con el año anterior, en los pacientes que superaban una espera de un año, asciende la cifra de 465 a los citados 629. De ellos 530 corresponden al CHUVI (402 del servicio de oftalmología, 75 de ginecología, 34 de neurocirugía y 3 de psiquiatría) y los restantes 99 del Centro Hospitalario Arquitecto Marcide- Novoa Santos de Ferrol (92 del servicio de anestesiología y reanimación, 4 del servicio de urología y 3 de oftalmología). Llama la atención el incremento de pacientes que superan la espera de un año y que el 64,38% de los mismos correspondan a los servicios de oftalmología.

Los que se encontraban pendientes de una consulta entre 6 y 12 meses son 4.163 pacientes, un número de pacientes inferior en tres cuartas partes al del año anterior, suponiendo un 2,77 % del total. De ellos 2.760 (un 66,29 %) son pacientes del CHUVI, de los que 1.505 estaban pendientes del servicio de traumatología, 425 del de angiología y cirugía vascular y 287 del de dermatología, como datos más importantes. Por especialidades, los retrasos más importantes en este tramo son, traumatología (1.526), neurocirugía (662), angiología y cirugía vascular (501) y dermatología (287).

Por último, hacer constar que no supera una espera de más de tres meses en consultas especializadas el Complejo Hospitalario de Pontevedra y el Hospital do Salnés, ni superior a seis meses CH Xeral-Calde, el CHU de Ourense, Hospital Virxe da Xunqueira, Hospital da Barbanza, Hospital Comarcal de Monforte y Hospital de Verín.

Hay que poner de relieve que los datos son incompletos debido a que faltan los correspondientes al Hospital POVISA de Vigo, de titularidad privada y concertado con el Sergas, que tiene adscrita las poblaciones de Cangas, Moaña y parte de Vigo.

B) Intervención quirúrgica

Según la misma fuente, web del Sergas, por lo que se refiere a los pacientes que se encuentran a la espera de una intervención quirúrgica, podemos obtener el siguiente cuadro de datos:

Pacientes en lista de espera estructural quirúrgica	
Fecha	<i>Total</i>
31-12-2007	33.436
31-12-2008	32.122
31-12-2009	35.318
31-12-2010	34.343
31-12-2011	35.590
31-12-2012	36.089

Del total de pacientes en lista de espera, 990 (2,74 %) aguardan por su cita más de doce meses, cifra que, con relación a la misma fecha del año anterior aumenta de los 713 de aquella fecha a los citados 990. De ellos 970 (un 97,97 %) están pendientes en el Hospital POVISA de Vigo; los restantes 20 se corresponden al CHUVI. En consecuencia, la espera quirúrgica superior a los doce meses se concentra en Vigo y en su área de influencia. Por especialidades, los 20 del CHUVI corresponden a cirugía general y digestiva (19) y otorrinolaringología (1) y los restantes 970, correspondientes al Hospital POVISA se distribuyen en 423 pacientes del servicio de traumatología, 181 de oftalmología, 150 de cirugía general y digestiva, 92 de cirugía maxilofacial, 50 de cirugía plástica y reparadora, 35 de angiología y cirugía vascular, 19 de ginecología, 14 de urología, 4 de neurocirugía y 2 de otorrinolaringología.

Los pacientes que aguardan en lista de espera un período entre 6 y 12 meses totalizaron 2.178 (un 6,03 %) disminuyendo un 17,25 % con relación al año pasado en el mismo período, que se reparten entre los hospitales del siguiente modo:

PACIENTES EN ESPERA DE 6 A 12 MESES		
Hospital	Pacientes	Porcentaje
Hospital POVISA	1.487	68,27 %
CHU A Coruña	531	24,38 %
CHU Vigo	87	3,99 %
CHU Santiago	56	2,57 %
Hospital da Costa	17	0,78 %
TOTAL	2.178	100 %

El retraso mayor por especialidades corresponde a traumatología, en el que esperan 836 personas (615 en H. POVISA); la siguiente especialidad es la de cirugía general y digestiva, en la que nos encontramos con 422 (316 en H. POVISA), 236 en oftalmología (todos los pacientes del H. POVISA), 205 de cirugía pediátrica (185 en CHU A Coruña), y 150 en cirugía maxilofacial (todos los pacientes del H. POVISA).

Presentan espera quirúrgica superior a los 12 meses los hospitales de POVISA (970) y CHU Vigo (20).

Presentan espera quirúrgica entre 6 y 12 meses: POVISA (1.487) y CHU A Coruña (531), CHU Vigo (87), CHU Santiago (56) y H. Da Costa (17)

De todos los datos que figuran en la web del Sergas resultan llamativos los correspondientes al Hospital POVISA de Vigo, con el que la Consellería de Sanidad tiene un concierto, renovado hace poco tiempo, para la atención sanitaria correspondiente a una zona de Vigo y a los municipios de Cangas y Moaña. Del total de pacientes en espera estructural quirúrgica correspondientes a dicho hospital (5.177), un total de 2.457, el

47,46 % tienen una espera superior a seis meses. De ellos 1.487 está en el tramo de 6 a 12 meses, y 970 en el de más de 12 meses, como ya quedó descrito anteriormente. Esta institución es conocedora de la problemática que plantea la asistencia sanitaria y hospitalaria en el área de Vigo, que realmente no quedará subsanada hasta la puesta en funcionamiento del nuevo hospital que se está construyendo. Dicha situación, provoca, necesaria y transitoriamente, la realización de conciertos con hospitales privados para poder dar cumplimiento al artículo 43 de la Constitución Española, cuando regula el derecho a la salud. Sin embargo, dichos conciertos deberían estar supeditados a un estricto cumplimiento de los plazos que legalmente están establecidos para poder dispensar una asistencia sanitaria, en este caso quirúrgica, y cuyo incumplimiento tendría que provocar la imposibilidad de realización de nuevos conciertos, arbitrando, con los costes del concierto, derivaciones a otros hospitales públicos de la red sanitaria gallega.

3. Quejas Tramitadas

De acuerdo con nuestra ley reguladora el Valedor do Pobo ostenta competencias de supervisión sobre la administración sanitaria en el territorio de Galicia y en las materias transferidas a la comunidad autónoma.

Por lo anterior, los ámbitos que abarcan son los medios materiales y personales que componen la administración sanitaria, que van desde los centros de salud y hospitalarios, la dotación y funcionamiento de estos centros y el personal adscrito a ellos.

A) Quejas relacionadas con las listas de espera

En la anualidad de 2012, continúan sobresaliendo las quejas por retraso en consultas y tratamientos. El total de quejas admitidas por lista de espera o retrasos excesivos en la atención fue de 35 de las que un número importante se refieren a los complejos hospitalarios de la zona de Pontevedra y Vigo. Se admiten a trámite prácticamente todas y de ellas la inmensa mayoría se refieren a la atención especializada. En la mayor parte de los casos los problemas se solucionaron, adelantándose la consulta o intervención que estaba señalada, o señalando la cita para aquellas que no tenían fecha.

A la vista de los números podemos pensar que no refleja la situación social ni se corresponden con todas las noticias que se pueden leer u oír en los medios informativos cuando salen a relucir la situación de las listas de espera de asistencia médica. Sin embargo, existen un gran número de reclamaciones que pueden tener otro conducto, como los servicios de atención al paciente, que existen en todos los centros sanitarios, cuyo número se desconoce y que, por lo tanto, no podemos valorar.

B) Quejas relacionadas con centros y servicios médicos

Por otro lado, se recibieron un total de 22 escritos que fueron tramitados en referencia al funcionamiento de distintos servicios de centros médicos y hospitalarios. Dos de ellos se referían a deficiencias de las instalaciones del centro socio sanitario de Santa María de Pontevedra. Nuestra intervención motivó que se realizara una investigación por parte de la inspección de servicios sanitario visitando el centro y realizándose entrevistas con el director médico y los responsables de enfermería para valorar la situación.

En los servicios de oncología del CHUS y del CHUVI se presentaron reclamaciones por incidencias en el suministro de la medicación citostática. Al llegar al servicio los pacientes en el día señalado no se les pudo suministrar el tratamiento por una incidencia puntual en el servicio de farmacia lo que obligo a un retraso en el mismo. Solicitado informe a la Consellería nos informaron de que tal incidencia no tenía repercusión en el paciente desde el punto de vista clínico.

También debemos destacar el expediente abierto a instancia de una ciudadana de Ourense que había solicitado la realización de un tratamiento de fecundación in vitro en el Sergas. Al carecer de tales servicios en los centros del área sanitaria de aquella provincia, le correspondía ser tratada en la Unidad de Reproducción asistida del Hospital Xeral Cíes de Vigo. Tras presentar la solicitud de tratamiento en junio de 2012 con los informes pertinentes, en el mes de diciembre no había recibido ninguna comunicación de respuesta. Por nuestra parte, y a la vista del problema actuamos de forma inmediata ante la administración de sanidad. En estos casos, el paso del tiempo para iniciar el tratamiento es muy perjudicial para el buen resultado del mismo. Tras solicitar la información sobre el asunto a la Consellería de Sanidad, nos contestaron comunicando que se autorizaba el tratamiento y marcando una fecha de inicio razonable por lo que, una vez solucionado el problema que nos plantearon, procedimos al archivo del expediente.

C) Quejas relacionadas con prestaciones médico farmacéuticas

Con la publicación del Real Decreto Ley 16/2012, tantas veces citado, se modificaron los importes de las aportaciones por prestaciones farmacéuticas. Por este motivo se presentaron un total de 10 quejas que fueron tramitadas y resueltas favorablemente para los interesados pues se trataba de identificar su situación para la exención o no del pago de la prestación farmacéutica e indicarle que era el INSS el encargado de certificar esa situación y no el Sergas.

Asimismo, se presentaron 6 quejas para el reintegro de gastos por el Sergas. En estos asuntos, es la inspección provincial la que elabora el informe sobre la procedencia o no del reintegro, siendo muy estricta en la aplicación de las condiciones requeridas para

aprobar el expediente de reintegro. No debemos olvidar que en estos momentos de grave crisis económica y social debería realizarse un ejercicio de flexibilización de estos expedientes por parte de la administración en aras de alcanzar una mayor justicia material.

D) Quejas relacionadas con historia clínica

De conformidad con lo establecido en el art. 10.2 de la Ley de salud de Galicia, se reconoce el derecho a acceder a su historia clínica y a obtener los informes y resultados de las exploraciones que sobre su estado de salud o enfermedad se incluyan en la misma, así como copia de dichos documentos, de conformidad con lo regulado en la Ley 3/2001, de 28 de mayo, reguladora del consentimiento informado y de la historia clínica del paciente. El Decreto 29/2009 regula el uso y acceso a la historia clínica electrónica, que se constituye como el soporte más adecuado para la asistencia sanitaria, facilitando el manejo y accesibilidad de la documentación clínica del paciente o usuario y de los profesionales que intervienen. La Consellería de Sanidad utiliza el sistema de historia clínica electrónica denominado IANUS, que configura un modelo de historia único y garantiza de un modo seguro el acceso a toda la información clínica por parte de los profesionales que desarrollan su actividad en el sistema sanitario público de Galicia.

En el año 2012, tan solo se presentó una queja en esta materia relativa al tiempo de respuesta de la administración sanitaria para entregar la documentación clínica al paciente una vez realizada la petición por escrito. El asunto se resolvió favorablemente para los intereses del administrado.

E) Quejas sobre otras materias.

a) Quejas sobre el derecho de la mujer a tener un parto natural

En relación con este tema se presentaron 3 quejas, las números 2148, 2196 y 2207/12. En ellas se manifestaba que en Galicia solamente existe un hospital donde se cumple los consejos de la OMS sobre cómo debe tratarse una mujer de parto y el recién nacido en sus primeras horas. Este es el Hospital Domingo Salnés y desde el inicio de la aplicación de este modelo de atención (año 2007), fue escogido por el Servicio gallego de salud (Sergas) como centro de referencia del parto no intervenido. Por este motivo, todas las embarazadas de Galicia que desearan dar a luz en este servicio tenían la posibilidad de acceder a este hospital, lo que fue ampliamente difundido en prensa. Poco a poco se pasó de la idea de extender este método a toda Galicia a estar cada vez más limitado geográficamente. Hace unos años, se limitó el acceso solamente a las embarazadas de la provincia de Pontevedra, quedando excluidas las de las otras tres provincias gallegas. Desde hace unos meses, ya solamente tienen derecho a acceder las embarazadas de la

zona norte de Pontevedra, dejando fuera a las del resto de la Provincia. Por todo eso, solicitaban la intervención del Valedor a los efectos siguientes:

- Que no se deniegue el derecho a la atención al parto y al nacimiento dignos.
- Conseguir una mayor implicación institucional que apoye abiertamente el proceso de cambio y el derecho de las mujeres a decidir cómo quieren parir y ser atendidas.
- Que se mejore la cartera de servicios del sistema sanitario abriéndolo a las opciones menos medicalizadas, como el uso de terapias naturales para alivio de dolor, o moxibustión para el giro de bebés colocados de nalgas.

Admitido el expediente a trámite se pidió informe a la Consellería de Sanidad. En el mismo se nos manifiesta que por parte del Sergas, están trabajando para que los consejos de la OMS, así como la implantación de buenas prácticas en la atención al parto y nacimiento sean una realidad en la Comunidad Autónoma de Galicia. Para eso, el Servicio Gallego de Salud llevó adelante la elaboración, aprobación e implantación de proyectos de avance en la atención al parto y nacimiento siguiendo los consejos de la Estrategia de atención al parto normal del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, así como otros proyectos de avance de la salud perinatal. Dentro de las actividades que realizaron están la evaluación de las prácticas asistenciales y de la calidad percibida para detectar áreas de mejora de cara a enfocar los esfuerzos y los recursos sanitarios con esa finalidad. En el proceso de evaluación constataron la necesidad de actualizar los protocolos asistenciales de los centros, así como de realizar cursos y estadías formativas en centros de referencia en buenas prácticas en la atención al parto.

Por otra parte, se implantó el proyecto multicentros de adecuación de cesáreas, que entre otras líneas de actuación, incluye el fomento del parto vaginal, la adecuación de las inducciones al parto y el cumplimiento de los estándares de la indicación de cesáreas.

Además, en el esfuerzo por mejorar los espacios físicos y el equipamiento de los paritorios, también están promoviendo la creación de unidades de atención al parto y recuperación posparto, con la finalidad de que el proceso discurra en el “mismo” espacio. De igual manera, existe la posibilidad de utilizar un paritorio tradicional para las mujeres que prefieren esta opción.

Hoy por hoy, todos los paritorios de Galicia cuentan con un taburete de partos para promover posturas verticales durante la fase de dilatación y expulsivo. La mayoría de ellos también están dotados de telemetría, cama obstétrica multiposición, que permite a la mujer adoptar posturas verticales o de decúbito lateral, y cada vez más centros utilizan medios no farmacológicos de alivio del dolor, como son las duchas y baños de agua

caliente, aplicación de calor local, masajes, infiltración del rumbo de Michaelis con agua destilada, etc...

Aunque todo este cambio de modelo comenzó con un proyecto de avance de atención al parto y nacimiento, implantándose en un centro por provincia, hoy en día están trabajando para que en todos los centros del Sergas, en los que se atienden partos, se cumplan todas y cada una de los consejos de la OMS y del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

Por nuestra parte, una vez examinado en conjunto tanto las peticiones de las interesadas como la amplia información remitida por la administración, por no estar incluida tal prestación en la cartera de salud, no existe obligatoriedad de ofrecer tal servicio por la administración sanitaria. No obstante, y en los momentos de crisis económica que estamos sufriendo, valoramos positivamente los planes y actuaciones que en esta materia tiene el Sergas para, dentro de la posibilidades presupuestarias, intentar dar solución y preparar más centros para poder acceder a realizar el parto natural.

4. Quejas no admitidas a trámite

Como se señaló anteriormente, de las quejas que fueron registradas en este ejercicio, fueron declaradas no admitidas a trámite por diversos motivos un total de nueve, y lo fueron por las siguientes causas: por no existir actividad administrativa previa, se registraron 3 quejas; por estar bajo competencia judicial, 3 quejas; por tratarse de una relación jurídico privada sin intervención de la administración, 2 quejas; por último se inadmitió a trámite un escrito al no concretar los hechos objeto de la reclamación.

5. Quejas remitidas al Defensor del Pueblo

Del total de las quejas recibidas en el área de sanidad, dos se remitieron al Defensor del Pueblo en cumplimiento de lo establecido en el artículo 38.3 de la Ley del Valedor do Pobo, una referida a la cobertura sanitaria en el estado español y otra sobre el reconocimiento de la especialidad profesional de farmacia hospitalaria en España.

IV. RESOLUCIONES DEL VALEDOR DO POBO

1. Recomendación y Recordatorio de deberes legales de 6 de febrero de 2012, dirigidas a la Consellería de Sanidad, la primera para la atención de los tratamientos de transexualidad y el segundo sobre la obligatoriedad de la administración sanitaria de resolución en plazo de expedientes de responsabilidad patrimonial. (Q/1537/09)

Como consta en esa Consellería, mediante escrito de queja compareció R.S.F..

En su escrito, nos indicaba que:

“Desde el mes de febrero del año 2006, y tras ser diagnosticado de un Trastorno de Ansiedad Sostenida derivado de un sentimiento de inadecuación con respecto al propio sexo anatómico, vengo sufriendo un tratamiento totalmente atentatorio contra mi integridad moral, humillante en muchas ocasiones y totalmente inoperativo por parte de los servicios médicos del Sergas.

Mi periplo médico comienza en el mes de febrero de 2006 que soy remitido por mi médico de cabecera al servicio de Psiquiatría, a través de un parte de interconsulta preferente. Fui atendido por el psiquiatra Dr. P.D., quien de inmediato me remitió a la Unidad de Psicología del Hospital Xeral Calde de Lugo, donde se me asignó a la Dra. M.J.J.R., acudiendo a su consulta desde el mes de marzo de 2006 al mes de marzo de 2007”.

Las consultas se limitaron a entrevistas de menos de diez minutos. En septiembre de 2007 se le entregó el perfil gráfico de MMPI sin nombre, y sin comentario alguno que le permitiese su interpretación.

“... remitido a un nuevo profesional en el servicio de orientación familiar (COF), de donde me realizan una nueva evaluación que ponen de manifiesto que "el paciente se encuentra a tratamiento psicológico por presentar problemas de salud mental atribuidos al tiempo que permaneció solicitando tratamiento hormonal en la unidad de salud mental”.

De inmediato por el Dr. M.A.L., -médico del COF- se me expide un volante preferente dirigido al Servicio de Endocrinología del Hospital Xeral de Lugo por "trastorno de la identidad sexual" y para valoración de tratamiento hormonal. La primera consulta -pese a tener un volante preferente- no fue hasta 5 meses más tarde, pese a reiterar en diversas ocasiones la necesidad de un adelanto en la primera cita.”

“En la primera cita, el Dr. B.L. me manifiesta que no me va a atender, que debo volver de nuevo al psiquiatra, que lo que tengo es una enfermedad mental, y que si la ley le obliga a atenderme que lo hará, pero dando a entender que intentará derivarme de inmediato a otro compañero.

Ante tal comportamiento presenté denuncia ante el Sergas, que para lo único que me sirvió fue para que mi atención médica cada vez fuese a peor”.

“... más de tres años después, me encuentro en una situación de indiferencia total por los servicios médicos del Sergas.

En el servicio de Endocrinología se niegan a facilitar una receta de uso compasivo, que me permita iniciar el tratamiento hormonal necesario para la intervención quirúrgica que me propongo hacer; mi cuerpo se va masculinizando día a día como consecuencia de la propia evolución genética, lo que me provoca niveles cada vez más altos de depresión, insatisfacción y de muy bajo nivel de bienestar psicológico.

Este cuadro de ansiedad y depresión lo estoy tratando en la actualidad con una psicóloga "particular", la Dra. M.T.H.L., dada la falta total de ayuda por los servicios de sanidad pública".

"En fecha 22 de febrero de 2008, presenté reclamación y solicitud de apertura de expediente por anormal funcionamiento de la administración con resultado lesivo para mis intereses, que, pese a ser reiterado en diversas ocasiones -tanto por escrito como telefónicamente- al día de hoy aún no obtuve respuesta de ningún tipo".

Reclamado el correspondiente informe a esa Consellería, se contestó:

"1.- El primer contacto con este paciente fue la remisión por parte de su médico de cabecera al psiquiatra de cuota correspondiente, Dr. P.D.. Este lo remitió a la Unidad de Psicología del Complejo Hospitalario, en concreto a M.J.J.R. que lo siguió en su proceso incluso su remisión al psicólogo del COF, M.A.L..

2.- Posteriormente este lo remitió a la consulta de Endocrinología del Complejo Hospitalario con el diagnóstico de trastorno de identidad sexual para valoración de tratamiento hormonal, atendiéndole el Dr. B. Esta primera consulta se realiza el 4 de marzo del año 2008, y en ella, dada la trascendencia vital que lleva el inicio de este tipo de tratamiento se le explica que precisa una valoración e informe por parte de un psiquiatra previo al inicio del tratamiento.

No obstante, fue recibido sin citación en la mencionada consulta la semana siguiente y dado su estado de preocupación, el facultativo lo cita el martes siguiente (esto era un viernes) para inicio de estudio analítico mientras llega el informe psiquiátrico. A esta cita no acudió el paciente.

3.- Con fecha 20 de mayo del año 2008 valorado de nuevo por el Servicio de Endocrinología, en concreto, por el Dr. D.M. (el Jefe de Sección de Endocrinología lo derivó a este facultativo debido a que tenía más experiencia en este tipo de consulta) y con una nueva valoración del estado actual por parte del psiquiatra y previo estudio analítico, le explica el tipo de tratamiento, incluyendo los posibles efectos adversos de la medicación. Información incluida en hoja de consentimiento informado.

4.- Con fecha 29 de junio del 2009 acude de nuevo a consulta de Endocrinología y el paciente no había iniciado tratamiento.

5.- Posteriormente fue visto de nuevo en esta consulta, sin iniciar el tratamiento.

6.- Comentado con el facultativo de Endocrinología, el paciente pedía que este tratamiento fuese financiado por el Sergas. Se le comentó que este tipo de medicación no estaba financiado, ya que en su ficha técnica no aparecía la indicación para este caso en concreto, solicitando el paciente que se hiciese por uso compasivo y explicándole que tampoco estaba dentro de este supuesto.

7.- Existe una contestación de esta Dirección Médica a la Inspección Médica de que en este Complejo Hospitalario no existía ningún protocolo establecido para los tratamientos de cambios de identidad sexual con fecha de septiembre del año 2008”.

Con fecha 29 de diciembre de 2009, una vez estudiado el anterior informe, se le reclamó a la consellería que complementase el mismo, solicitando que comunicase las razones por las que en la ficha técnica del paciente no figuraba la indicación para el caso concreto en esta solicitud de cambio de sexo y las razones por las que tampoco puede hacerse por uso compasivo.

Se contestó con un informe de la subdirección de análisis, evaluación asistencial y atención al paciente del Complejo Hospitalario Xeral Calde de Lugo, remitido con escrito del 8 de marzo en el que se decía:

“... la utilización de las medicinas Meriestra y Decapeptyl trimestral dentro del tratamiento hormonal para el cambio de sexo no está incluida dentro de las indicaciones recogidas en sus fichas técnicas y financiadas por el sistema nacional de salud.

En cuanto a la petición de recoger esta medicación como uso compasivo, comentado este aspecto con el facultativo al que se le hizo esta petición, éste consideró que tampoco estaba en este aspecto por dos motivos:

1.- Consideró que el uso compasivo estaba reservado para fármacos para enfermedades crónicas o gravemente debilitantes, que pueden poner en peligro su vida y que no pueden ser tratadas satisfactoriamente con una medicina autorizada.

2.- No ve una disposición clara del paciente al inicio del tratamiento, ya que éste no había iniciado éste por un problema único de financiación. Incluso en la última visita a la consulta le comentó que por razones personales no era el momento para iniciarlo, emplazándole a que una vez tomase la decisión de tomarlo se retomaría el tema.”

Con fecha 15 de marzo siguiente se le dio traslado al reclamante de los informes recibidos, quien presentó escrito con fecha de entrada del 7 de abril, en el que, después de hacer sus alegaciones, acaba solicitando que se continúe con la tramitación de la queja.

Con fecha 30 de abril se solicitó un complemento del informe, en el que se interesaba de la Consellería:

“1º.- Si pertenecientes al Servicio Gallego de Salud existen unidades terapéuticas para el tratamiento de solicitudes de cambio de sexo y, de existir, donde se encuentran situadas.

2º.- Si en el expediente de responsabilidad patrimonial tramitado en la Dirección Provincial de Lugo con el número RP-2008-0068-L recayó resolución definitiva y, de no ser así, situación procedimental en la que se encuentra”.

El día 7 de junio, se recibe una comunicación de la Consellería en la que se participa el estado de tramitación del referido expediente de responsabilidad patrimonial, en la que consta su devolución por el Consejo Consultivo para la práctica de nuevas diligencias antes de emitir el correspondiente informe por esa institución.

Con fecha 9 de junio, se reclama nuevamente de la Consellería la parte de la información sobre las unidades terapéuticas, que ya le había sido solicitada con fecha 30 de abril.

Con fecha 29 de junio se recibe escrito en el que se dice que:

“... resulta que dada la complejidad del abordaje terapéutico de atención a la transexualidad, el "Ministerio de Sanidad y Política Social" como garante de la cohesión y calidad del Sistema Nacional de Salud, mediante Orden 3351/2009, del 10 de diciembre, decidió que dicha atención se prestará en un CSUR (Centro, Servicio o Unidad de Referencia) regulado por el RD1302/2006, del 10 de noviembre.

En este sentido se está a la espera de que se formalice la solicitud y aprobación de los mismos por el "Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud". El Servicio Gallego de Salud no tiene formulada solicitud por no reunir los requisitos establecidos para dicha designación como centro de referencia en sus centros hospitalarios.”

Con fecha 8 de octubre se reclamó de la Consellería de Sanidad informe sobre el estado del expediente de responsabilidad patrimonial que, al no ser recibido, fue reiterado por escritos del 9 de noviembre y 16 de diciembre de 2010, 26 de enero y 17 de febrero de 2011, hasta que el 23 de febrero contestan que:

“... se le dio traslado a la instructora del expediente de responsabilidad patrimonial del informe del test MMPI hecho al paciente por la psicólogo clínica Dra. M.J.J., para seguir los trámites oportunos”.

Puestos en contacto telefónico el pasado día 6 de septiembre con la Consellería de Sanidad, me manifestaron que el expediente de responsabilidad patrimonial número RP-2008-0068-L había sido devuelto por el Consejo Consultivo con su correspondiente informe con fecha 3 de agosto de 2011, estando pendiente de resolución definitiva.

A la vista de todo lo anterior hay que distinguir los distintos motivos de queja del reclamante.

Primero: La atención médica de su trastorno de ansiedad sostenida, derivado de un sentimiento de inadecuación con respecto al propio sexo anatómico, que se inicia en el año 2006 y que, en el momento actual aún no está resuelta.

En la Introducción a los Principios de Yogyakarta sobre la Aplicación de la Legislación Internacional de Derechos Humanos en Relación con la Orientación Sexual y la Identidad de Género, presentados el 26 de marzo de 2007 la propuesta de la Comisión Internacional de Juristas y el Servicio Internacional para los Derechos Humanos, en el marco de la Cuarta Sesión del consejo de Derechos Humanos de la ONU en Ginebra (Suiza), son muchos los Estados que, en la actualidad tienen leyes y constituciones que garantizan los derechos de igualdad y no discriminación sin distinción de sexo, orientación sexual o identidad de género.

Debemos partir de la base de que el sexo va más allá de la simple apreciación visual de los órganos genitales externos presentes en el momento del nacimiento. Como estableció la ciencia médica moderna, se trata de una realidad compleja, consecuencia de una cadena de eventos cromosómicos, gonadales y hormonales, entre otros, que en su sucesión determinan el que comúnmente conocemos como hombres y mujeres. Dicha cadena de eventos sufre en ocasiones rupturas y diferenciaciones que producen como resultado la existencia de personas con características cruzadas de uno y otro sexo. Es una realidad contrastada por la Medicina y la Psicología la existencia de personas que buscan adaptar su apariencia física externa al sexo que sienten como propio, adoptando socialmente el sexo contrario al de su nacimiento, sin que exista una razón física aparente externa que parezca predisponer a esta decisión, fenómeno conocido por transexualidad.

La transexualidad está definida por la Ley 3/2007, de 15 de marzo, reguladora de la rectificación en el Registro de la mención relativa al sexo de las personas, como la existencia de disonancia entre el sexo morfológico o género fisiológico inicialmente inscrito y la identidad de género sentida por la persona solicitante o sexo psicosocial, así como la estabilidad y persistencia de esta disonancia. Por lo tanto, se relaciona con un

concepto de género no puramente biológico, como ya se estableció por el Tribunal Europeo de Derechos Humanos, sino sobre todo psicosocial, reconociendo que en el último extremo imperan en la persona las características psicológicas que configuran su forma de ser y dando a la mente y al espíritu humano el predominio sobre cualquier otra consideración física.

El concepto de identidad de género se refiere a la vivencia interna e individual del género tal y como cada persona la siente profundamente, incluyendo la vivencia personal del cuerpo y otra expresión de género como la vestimenta, el modo de hablar y los modales. Cuando dicha identidad no corresponde con el sexo asignado en el momento del nacimiento, disonancia a la que se refiere la ley mencionada, esta es acompañada normalmente con el deseo de vivir y ser aceptada como miembro del sexo contrario, con la consecuencia habitual del deseo de modificar, mediante métodos hormonales, quirúrgicos o de otra índole, el propio cuerpo, para hacerlo lo más congruente posible con el sexo sentido como propio.

El comportamiento y la evolución de la persona transexual muestra su lucha por reconocerse y aceptar su propia identidad, así como por desarrollar socialmente en el sexo al que realmente, en su foro interno, siente que pertenece. Las dificultades y el sufrimiento en ese proceso son considerables. La complejidad de la situación de las personas transexuales requiere una atención integral que va más allá del ámbito meramente registral. La identidad de género, como parte integrante de los derechos de la personalidad, entronca con el derecho a la dignidad de la persona, entendida esta, como fue definida por el Tribunal Constitucional en su sentencia 53/1985, de 11 de abril, como un valor espiritual y moral inherente a la persona, que se manifiesta singularmente en la autodeterminación consciente y responsable de la propia vida, y que lleva consigo la pretensión al respeto por parte de los demás, así como al derecho al libre desarrollo de la personalidad, a la salud, a la integridad psicofísica, a la intimidad y a la propia imagen, entre otros.

La atención integral a la salud de las personas transexuales incluye todo un conjunto de procedimientos definidos desde la psicología y la medicina para que la persona transexual pueda adecuar los caracteres secundarios y primarios, según cada caso, a su identidad de género, partiendo de la base obvia de que existe una diversidad de comportamientos y respuestas entre las propias personas transexuales.

En consecuencia, el tratamiento de las personas transexuales no consiste sólo en una cirugía de reasignación de sexo (vaginoplastia o faloplastia) que en la mayoría de los casos ni siquiera constituye la parte esencial de un proceso de asignación de sexo que abarca procedimientos tan diversos como la prestación psicoterapéutica, las terapias hormonales sustitutivas para adecuar el sexo morfológico a la propia identidad de género, las intervenciones plástico-quirúrgicas necesarias en algunos casos sobre caracteres morfológicos de importancia en la identificación de la persona como el torso y

la nuez; o prestaciones complementarias referidas a factores como el tono o modulación de la voz o el vello facial, entre otros. Nos encontramos delante de un proceso de carácter multidisciplinar.

El Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud designa los centros, servicios y unidades de referencia (CSUR) del Sistema Nacional de Salud y los criterios que deben cumplir estos para ser nombrados como de referencia para el tratamiento de las enfermedades y patologías que, por sus circunstancias, no pueden ser tratados en todos los centros sanitarios del país. El 12 de diciembre de 2007 el consejo acordó la propuesta de criterios sobre atención a la transexualidad y define los criterios a tener en cuenta para que un centro hospitalario pueda ser declarado CSUR para su tratamiento. Lo que no se incluye en el acuerdo es el tratamiento clínico integral de reasignación de sexo en el catálogo general de prestaciones sanitarias del SNS. La Orden SAS/1351/2009, de 10 de diciembre, por la que se actualiza el anexo III del Real Decreto 1207/2006, de 20 de octubre, que regula la gestión del fondo de cohesión sanitaria, incluye, como novedad, la Atención a la Transexualidad en el nº 24 de dicho anexo, que desarrolla las patologías, técnicas, tecnologías y procedimientos atendidos en centros, servicios y unidades de referencia del Sistema Nacional de Salud. En esa Orden se recoge toda la asistencia sanitaria de pacientes residentes en España que tengan que ser derivados a otra comunidad autónoma distinta de aquella en la que tengan su residencia habitual, para ser atendidos en los centros, servicios y unidades designados como de referencia por el Ministerio de la Sanidad y las cantidades que podrán ser compensables a los pacientes.

En España, las Comunidades Autónomas que incluyeron, de forma parcial o en su totalidad, el tratamiento clínico de reasignación de sexo fueron Andalucía, en el año 1999, Aragón (2005), Cataluña (2005, aunque sólo en las fases de asistencia psicológica y endocrinológica), Asturias (2007), Madrid (2007) y, por último, Navarra, que aprobó el 19 de noviembre de 2009, la Ley Foral nº 12/2009, de no discriminación por motivos de identidad de género y reconocimiento de los derechos de las personas transexuales, y en su título I regula la atención sanitaria de las personas transexuales.

Sin entrar en la posible discusión de si el tratamiento a la transexualidad debería estar incluido en el catálogo general de prestaciones sanitarias del SNS, lo que sí es cierto es que la regulación que existe, que posibilita remisión al CSUR que podría corresponder, implica que debe ofrecerse por parte de la sanidad pública la atención que necesiten estos enfermos. En consecuencia, deberán ser atendidos sin menoscabo de sus derechos, entre el que se debe encontrar, necesariamente, la compensación económica que podría corresponder en la medicación que le sea aconsejada por los titulares de la red sanitaria. La situación padecida por el reclamante, descrita al inicio de esta resolución, no parece ser la más correcta para un problema como el que sufre, con todas sus circunstancias emocionales que, si no son atendidas a tiempo, provocan un mayor padecimiento y, a veces, posibles desistimientos en su inicial voluntad, que deben de ser estudiados para determinar, en definitiva, el definitivo tratamiento del paciente.

Llegados a este punto, de conformidad con lo establecido en el artículo 32 de la ley reguladora de esta institución, parece oportuno hacer una recomendación al Servicio Gallego de Salud para que, en situaciones como la padecida por el reclamante, en el devenir de su intención de conseguir una adecuación de su sexo físico al psíquico, sean atendidas por un equipo multidisciplinar y, en su caso, remitidas al CSUR que pueda corresponder de los establecidos por el Consejo Interterritorial del SNS y, por último, que el Servicio Gallego de Salud se haga cargo, en la cuantía que corresponda, del importe de las medicinas que le puedan ser recetadas a estos pacientes.

Segundo: El retraso en la tramitación de su expediente de reclamación de responsabilidad patrimonial. En este punto, esté o no resuelto el mismo en este momento, teniendo en cuenta:

1.- La obligatoriedad que tiene la Administración de dictar resolución expresa en todos los procedimientos y a notificarla, cualquiera que sea su forma de iniciación, que establece el nº 1 del artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre de régimen jurídico de las Administraciones Públicas y del procedimiento administrativo común.

2.- Que de conformidad con el número 2 de dicho artículo el plazo máximo en el que debe notificarse la resolución expresa será el que fije la norma reguladora del correspondiente procedimiento, que no deberá de sobrepasar de seis meses, y, según el número 3, cuando las normas reguladoras no fijen plazo máximo, será de tres meses que, en los expedientes iniciados a solicitud del interesado, se contará desde la fecha que dicha solicitud hubiese tenido entrada en el registro del órgano competente para su tramitación.

En este sentido, el artículo 42.2 de la Ley 30/1992, de 26 de diciembre, de Régimen jurídico y de procedimiento administrativo común, y su modificación posterior contenida en la Ley 4/1999, de 13 de enero, establece que: “el plazo máximo para resolver las solicitudes que se formulan por los interesados será el que resulte de la tramitación del procedimiento aplicable en cada caso. Cuando la norma del procedimiento no fije plazos, el plazo máximo de resolución será de tres meses”.

El derecho a obtener una resolución sobre lo pedido a la Administración impone a ésta un plazo máximo para resolver, con el fin de evitar esperas interminables del ciudadano, so pena de aplicar reglas de silencio positivo o negativo. Claro lo formula la exposición de motivos de la citada ley cuando dice que el silencio administrativo, positivo o negativo, no debe ser instituto jurídico normal, sino la garantía que impida que los derechos de los particulares se vacíen de contenido cuando su Administración no atienda de manera eficaz y con la celeridad idónea las funciones para las que fueron organizadas.

La Administración está obligada a responder al ciudadano cuando acude a ella, no dando más de lo que puede y debe hacer, pero tampoco menos de lo que puede razonablemente esperarse de ella. Lo mínimo que debe ofrecer al ciudadano es una respuesta directa, rápida, exacta y legal. Estamos, pues, ante una de las manifestaciones legislativas del derecho a obtener una respuesta expresa dentro de plazo. El deber administrativo de cumplir escrupulosamente con las normas que rigen los procedimientos, cuidando al máximo todos los trámites que constituyen el expediente, dimana directamente del mandato constitucional del artículo 103 de una administración eficaz que sirve con objetividad a los intereses generales y que actúa con el sometimiento pleno a la Ley y al derecho, sometimiento al procedimiento administrativo establecido por la ley y según los principios garantizados por la Constitución española en su artículo 9.3.

3.- La responsabilidad directa del personal al servicio de las Administraciones públicas que tengan a su cargo el despacho de los asuntos, así como de los titulares de los órganos administrativos competentes para instruir y resolver los mismos, del cumplimiento del deber legal de dictar resolución expresa en plazo, todo eso sin perjuicio de las responsabilidades a que pudiese dar lugar el incumplimiento, que establece el nº 7 del citado artículo.

A la vista de lo establecido en la Disposición Adicional Primera del Real Decreto 429/1993, de 26 de marzo por lo que se aprueba la Legislación del procedimiento de las Administraciones Públicas en materia de responsabilidad patrimonial, de conformidad con los artículos 2.2 y 139 a 144 y concordantes de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen jurídico de las Administración Públicas y del procedimiento administrativo común, la responsabilidad patrimonial de las entidades gestoras y servicios comunes de la Seguridad Social, sean estatales o autonómicas, así como de las demás entidades, servicios y organismos del Sistema Nacional de Salud, por los daños y perjuicios causados por o con ocasión de la asistencia sanitaria, y las correspondientes reclamaciones, seguirán la tramitación administrativa prevista en dicha ley y en la citada legislación. Toda vez que el artículo 13.3 de la legislación establece que transcurridos seis meses desde el inicio del procedimiento sin resolución expresa, podrá entenderse que la resolución es contraria a la indemnización del particular, por lo que debe entenderse que se establece dicho plazo para la resolución del expediente.

En consecuencia, de acuerdo con lo establecido en el artículo 32 nº 1 de la Ley 6/1984, del 5 de junio, del *Valedor do Pobo*, procede efectuar un recordatorio de los deberes legales sobre la necesidad de que el Sergas resuelva dentro del plazo establecido las reclamaciones de responsabilidad patrimonial que se le presenten, habida cuenta, además, que la presente fue presentada en el año 2008.

En consecuencia, se efectúan la recomendación y el recordatorio de deberes legales siguientes:

Recomendación:

Al Servicio Gallego de Salud para que los tratamientos de transexualidad en situaciones como la padecida por el reclamante, de disonancia entre el sexo morfológico o género fisiológico y la identidad de género sentida por la persona o sexo psicosocial, sean adecuadamente atendidos por un equipo multidisciplinar y, en su caso, remitidas al CSUR que pueda corresponder, de los establecidos por el Consejo Interterritorial del SNS.

Así mismo, que dicho Servicio Gallego de Salud se haga cargo, en la cuantía que corresponda, de la totalidad del importe de las medicinas que le puedan ser recetadas a los pacientes sometidos a los tratamientos citados con anterioridad.

Recordatorio de deberes legales

Sobre la obligatoriedad que tiene la Administración Sanitaria de dar cumplimiento a lo establecido en la legislación vigente por lo que se refiere a la resolución en plazo de los expedientes de responsabilidad patrimonial que se le presenten.

Respuesta de la Consellería de Sanidad: Aceptados

2. Recordatorio de deberes legales de 23 de marzo de 2012, dirigido a la Consellería de Sanidad, sobre la obligatoriedad de la administración sanitaria de resolución en plazo de expediente de responsabilidad patrimonial. (Q/49/12)

En esta institución como consta en esa consellería, mediante escrito de queja, compareció solicitando nuestra intervención S.N.G., con el DNI nº X y con domicilio en Y.

En su escrito, esencialmente nos indica que con fecha 10 de abril de 2008 formuló una reclamación de responsabilidad patrimonial por deficiente funcionamiento de los servicios públicos sanitarios mediante escrito, del que adjunta copia sellada, que presentó en el Servicio Gallego de Salud, en su delegación de Pontevedra. El motivo de la reclamación era el fallecimiento de su madre doña R.G.O. el día 12 de abril de 2007 en el Hospital Montecelo de Pontevedra. La reclamación fue admitida a trámite con el número RP-2008-101-P. Hasta el día de hoy no recayó resolución expresa sobre dicha reclamación.

Reuniendo esta queja los requisitos formales establecidos en el artículo 18 de la Ley 6/1984, del 5 de junio, del *Valedor do Pobo*, y que encuentra, en principio, cobertura constitucional con el sometimiento a la ley y el derecho y al principio de eficacia que debe regir las actuaciones de las administraciones públicas, como establece el artículo 103 de la Constitución Española, procede admitir la misma a trámite. En consecuencia, se promueve la oportuna investigación sumaria e informal, como establece el artículo 22.1

de dicha ley, para el esclarecimiento de los supuestos en que se basa y para los efectos de dicho precepto legal.

A tal fin, se solicitó informe sobre las actuaciones denunciadas, con fecha 20 de enero pasado, que fue reiterado el siguiente día 21 de febrero. El 6 de marzo tuvo entrada en esta institución escrito en el que se participa que una vez pedida la información de la unidad que tramitaba el expediente se realizó una propuesta favorable a los intereses de la reclamante por parte de la instructora y se iniciaron las gestiones correspondientes para intentar una solución convencional, que no fue posible. El expediente fue remitido en el mes de febrero al Consejo Consultivo de Galicia, de acuerdo con el establecido en la normativa vigente.

A la vista del contenido de la reclamación y de lo consignado en los párrafos anteriores, resulta que el expediente de responsabilidad patrimonial RP-2008-0101-P tuvo entrada en la Delegación Provincial de Pontevedra del Servicio Gallego de Salud el día 10 de abril de 2008, conforme consta acreditado con la copia del escrito de reclamación debidamente sellada, que se adjuntó a la queja presentada en esta institución, e incluso hasta el día de hoy no consta debidamente concluido. Fueron superados, quizás de una manera alarmante, los plazos establecidos en el artículo 13 del Real Decreto 429/1993, de 26 de marzo por el que se aprueba la Legislación de los procedimientos de las Administraciones Públicas en materia de responsabilidad patrimonial, en relación con su Disposición adicional primera y los artículos 2.2 y 139 a 144 de la Ley 30/1992 de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, por lo que, teniendo en cuenta:

1.- La obligatoriedad que tiene la Administración de dictar resolución expresa en todos los procedimientos y a notificarla, cualquiera que sea su forma de iniciación, que establece el nº 1 del artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre de régimen jurídico de las Administraciones Públicas y del procedimiento administrativo común.

2.- Que de conformidad con el número 2 de dicho artículo el plazo máximo en el que debe notificarse la resolución expresa será el que fije la norma reguladora del correspondiente procedimiento, que no deberá de sobrepasar de seis meses, y, según el número 3, cuando las normas reguladoras no fijen plazo máximo, será de tres meses que, en los expedientes iniciados a solicitud del interesado, se contará desde la fecha que dicha solicitud hubiese tenido entrada en el registro del órgano competente para su tramitación.

En este sentido, el artículo 42.2 de la Ley 30/1992, de 26 de diciembre, de Régimen jurídico y de procedimiento administrativo común, y su modificación posterior contenida en la Ley 4/1999, de 13 de enero, establece que: “el plazo máximo para resolver las solicitudes que se formulan por los interesados será el que resulte de la tramitación del

procedimiento aplicable en cada caso. Cuando la norma del procedimiento no fije plazos, el plazo máximo de resolución será de tres meses”.

El derecho a obtener una resolución sobre lo pedido a la Administración impone a ésta un plazo máximo para resolver, con el fin de evitar esperas interminables del ciudadano, so pena de aplicar reglas de silencio positivo o negativo. Claro lo formula la exposición de motivos de la citada ley cuando dice que el silencio administrativo, positivo o negativo, no debe ser instituto jurídico normal, sino la garantía que impida que los derechos de los particulares se vacíen de contenido cuando su Administración no atienda de manera eficaz y con la celeridad idónea las funciones para las que fueron organizadas.

La Administración está obligada a responder al ciudadano cuando acude a ella, no dando más de lo que puede y debe hacer, pero tampoco menos de lo que puede razonablemente esperarse de ella. Lo mínimo que debe ofrecer al ciudadano es una respuesta directa, rápida, exacta y legal. Estamos, pues, ante una de las manifestaciones legislativas del derecho a obtener una respuesta expresa dentro de plazo. El deber administrativo de cumplir escrupulosamente con las normas que rigen los procedimientos, cuidando al máximo todos los trámites que constituyen el expediente, dimana directamente del mandato constitucional del artículo 103 de una administración eficaz que sirve con objetividad a los intereses generales y que actúa con el sometimiento pleno a la Ley y al derecho, sometimiento al procedimiento administrativo establecido por la ley y según los principios garantizados por la Constitución española en su artículo 9.3.

3.- La responsabilidad directa del personal al servicio de las Administraciones públicas que tengan a su cargo el despacho de los asuntos, así como de los titulares de los órganos administrativos competentes para instruir y resolver los mismos, del cumplimiento del deber legal de dictar resolución expresa en plazo, todo eso sin perjuicio de las responsabilidades a que había podido dar lugar el incumplimiento, que establece el nº 7 del citado artículo.

Procede, de conformidad con lo establecido en el artículo 32 nº 1 de la Ley 6/1984, del 5 de junio, del Valedor do Pobo, efectuar el siguiente **recordatorio de deberes legales**:

Que por las unidades encargadas de la tramitación de los expedientes de reclamaciones de responsabilidad patrimonial y por los servicios correspondientes de su resolución en la Consellería de Sanidad de la Xunta de Galicia, se dé cumplimiento a los plazos establecidos en el artículo 13 del Real Decreto 429/1993, de 26 de marzo por el que se aprueba la legislación de los procedimientos de las Administraciones Públicas en materia de responsabilidad patrimonial, en relación con su Disposición adicional primera y los artículos 2.2 y 139 a 144 de la Ley 30/1992 de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común para la

finalización de los mismos, evitando demoras como las producidas en la tramitación del RP-2008-0101-P.

Respuesta de la Consellería de Sanidad: Aceptado

3. Sugerencia de 26 de junio de 2012, dirigida a la Consellería de Sanidad, para revisión de expedientes de reintegro de gastos. (Q/153/12)

Se inició ante esta institución la queja arriba referenciada en relación con el reintegro de gastos por el Sergas.

Con fechas 21 de febrero y 21 de marzo, se solicitó informe a esa Consellería, que fue enviado en estas últimas fechas.

En su sucinto informe nos comunican la denegación en el reintegro de gastos realizados por el interesado en un centro privado, debido a que tal prestación no figura en la cartera de servicios del sistema público de salud, financiada por la seguridad social y que estos reintegros sólo proceden en casos de asistencia sanitaria urgente, inmediata y de carácter vital en la que los usuarios no pueden ser atendidos en los centros del sistema público de salud.

Por esta institución se procedió al estudio de este asunto y al análisis de toda la documentación presentada tanto por el interesado como por la administración.

Según los datos que se contienen en el expediente de queja, al Sr. F. le fue diagnosticado un quiste mandibular grande y su médico de cabecera solicita que sea atendido, y le entrega volante al efecto, en el Hospital del Salnés por los facultativos de cirugía maxilofacial. Desde este último centro, lo derivan a POVISA al servicio de cirugía oral y maxilofacial. Una vez valorado este paciente en este centro, según señala el informe médico emitido por el Dr. F.S., el 17/08/11 recomienda exodoncia de 32-42, y expresamente “realizar endodoncia de 43, 44, 33, 34 y 35 previos a la cirugía”. Esto último, entendemos que es un requisito para poder realizar la operación con posterioridad, para lo cual el interesado acude a un odontólogo, pues tales actuaciones no podían ser realizadas en el centro concertado citado.

El 12 de septiembre de 2011, ingresa para realizar la intervención programada (Quistectomía y exodoncia de determinadas piezas bucales) y es dado de alta al día siguiente según consta en el informe clínico correspondiente del Servicio de Cirugía Oral y Maxilofacial.

Con fecha 25 de octubre de 2011, el Sr. F, presenta ante la inspección médica de Vilagarcía solicitud de reintegro de gasto de asistencia sanitaria con medios ajenos,

presentando factura emitida al efecto de las endodoncias que, siguiendo instrucciones del médico del servicio que le iba a intervenir, hubieron de realizarse con anterioridad a esta intervención. Los gastos que reclama el interesado ascienden a 1000 euros. Tal petición, como vemos, le viene denegada mediante resolución de la dirección provincial del Servicio Gallego de Salud de 21 de noviembre de 2011.

Entre los tratamientos excluidos en el número 9 (atención a la salud bucodental) apartado 5 (tratamientos excluidos de la atención bucodental básica) del anexo III del Real Decreto 1030/2006, de 15 de septiembre, por el que se establece la cartera de servicios comunes del Sistema Nacional de Salud y el procedimiento para su actualización, no figura excluido el tratamiento previo recomendado por el cirujano (endodoncias). Con todo, entre los contenidos la atención bucodental recogidos en el mismo anexo citado, sí se incluye la intervención quirúrgica practicada al paciente.

De la documentación que obra en este expediente, en especial el informe emitido por el servicio de Cirugía Oral y Maxilofacial de 28/06/2011, se desprende que era necesario realizar las endodoncias previamente a la intervención quirúrgica programada. Por este motivo y al no realizarle este tratamiento en el hospital POVISA, al que fue derivado el paciente, este acude a una clínica dental privada para realizarlo procediendo después a la solicitud del reintegro de los gastos a los servicios administrativos del Sergas.

Por todo ello, a la vista de los informes y demás documentación que obran en este expediente de queja así como del estudio de la legislación aplicable al supuesto, parece oportuno en aplicación de la justicia material, que se reconsidere la reintegración de los gastos realizados por el interesado.

De acuerdo con todo lo anterior, al amparo del establecido en los artículos 29 y 31.1 de la ley del Valedor do Pobo, hacemos la siguiente **Sugerencia**:

Que por parte del órgano correspondiente de la Consellería de Sanidad se proceda a revisar la solicitud de D. M.F.B. de reintegro de gastos por actuaciones clínicas previas a la realización de cirugía maxilofacial, y se considere el abono de los mismos al interesado

Respuesta de la Consellería de Sanidad: No aceptada

V. CONSIDERACIONES FINALES

El sistema público de salud constituye uno de los pilares básicos del estado de bienestar, por lo que su reorganización y planificación en el marco de una situación de coyuntura económica como la actual debe orientarse hacia la implantación de medidas eficientes. El

reto se encuentra en adecuar el ajuste del déficit presupuestario público manteniendo las actuales prestaciones.

Desde un punto de vista diacrónico, podemos afirmar que en esta Área las quejas originadas por problemas concretos se suelen resolver de forma satisfactoria para el ciudadano. En cambio, a través de esta vía de la investigación de las concretas quejas ha sido mucho más complejo poder analizar la globalidad del sistema sanitario. Ello requiere actuaciones encaminadas específicamente a este fin. Por ello, en el 2013 intentaremos avanzar en esta línea, por ejemplo, en lo relativo al servicio de urgencias. Lo que sí está claro es que la crisis que nos afecta ha elevado la preocupación sobre cómo se va a prestar en el futuro la atención sanitaria, lo que intranquiliza a la población y genera malestar.

Sea como fuere, debemos estar especialmente atentos a las decisiones que se vayan adoptando en el ámbito de la salud, en la medida que podrían provocar disminución de la calidad de nuestro sistema sanitario. Hay que esforzarse para que la articulación de la gestión sanitaria se haga con máxima responsabilidad, buscando una mayor eficiencia de los recursos.

AREA DE JUSTICIA

I. INTRODUCCIÓN

En esta área se tratan todos aquellos problemas, quejas y consultas planteadas por los ciudadanos en relación con materias relativas a actuaciones y funcionamiento de la administración de justicia.

El objeto de la actuación del Valedor do Pobo en el presente ámbito temático es contribuir, en el marco de las competencias que le encomienda su ley reguladora, que son bastante limitadas, a que la tutela judicial se convierta, día a día, en una realidad efectiva.

La Constitución española regula el derecho a la tutela judicial efectiva como fundamental, con una garantía de protección máxima. Se trata de defender con ello una serie de derechos procesales que permitan garantizar los demás derechos. Estamos ante un derecho de una extraordinaria potencialidad, cuyo carácter instrumental no impide que sea un auténtico derecho fundamental con caracteres autónomos y con un contenido individual, definido por la amplia jurisprudencia del Tribunal Constitucional. Su contenido afecta a las prestaciones obligatorias de los poderes públicos, lo que exige que mantengan una Administración de Justicia dotada de los medios personales y materiales suficientes para hacerlo efectivo y que, el servicio que presta a los ciudadanos, sea con el mayor grado de efectividad posible.

Precisamente, en el ámbito material de la administración de justicia ha habido relevantes polémicas en 2012, que incluyeron fuertes protestas de colectivos jurídicos profesionales en lo referido a las tasas judiciales. En efecto, la Ley estatal 10/2012 de 20 noviembre, de regulación de determinadas tasas en el ámbito de la Administración de Justicia y del Instituto Nacional de Toxicología y Ciencias Forenses, ha estado en el centro de la discusión.

En este sentido, en el Valedor se presentó un escrito solicitando nuestra intervención a efectos de que se adoptaran las medidas conducentes a lograr la suspensión de citada ley mediante la interposición de recurso de inconstitucionalidad ante el Tribunal Constitucional. Es preciso destacar en este punto que el Valedor do Pobo no ostenta tal competencia, por lo cual en uso de las facultades de colaboración se interesó información ante el Defensor del Pueblo, institución competente para la interposición de recurso de inconstitucionalidad, manifestándonos este que se trata de una cuestión en los primeros meses de 2013 estaba pendiente de decisión dado que el plazo de interposición de aquel no había finalizado. Por ello, estaban analizando todas las quejas recibidas sobre el asunto y valorando las distintas argumentaciones.

Asimismo, en el mismo tema se ha producido un documento de recomendaciones por el Defensor del Pueblo al Ministro de Justicia acerca de la necesidad de modificar sustancialmente el sistema de tasas judiciales. En dicho documento se recomienda

reducir las cuantías de determinadas tasas, modular la cuantía de las tasas en función de la capacidad económica y moderar la cuantía de aquellas con objeto de facilitar el acceso a los recursos de los distintos procesos. Se propone también la supresión de algunas de ellas, y la agilización en la tramitación del anteproyecto regulador de la asistencia jurídica gratuita.

De las informaciones que ahora tenemos, parece existir un compromiso por parte del Ministro de Justicia para proceder a la revisión de la norma al objeto de adecuarla a las recomendaciones de la Defensora del pueblo.

Por lo demás, con fecha 19 de febrero de 2013 ha sido presentado recurso de inconstitucionalidad por parte del Grupo Parlamentario Socialista del Congreso de los Diputados.

II. DATOS CUANTITATIVOS

El número de quejas correspondientes al año 2012 se distribuye del siguiente modo:

Iniciadas	94	
Admitidas	42	45 %
No admitidas	39	41 %
Remitidas al Defensor del Pueblo	13	14 %

De las quejas que fueron admitidas, su estado es el siguiente:

En trámite	12	28 %
Concluidas	30	72 %

En lo relativo a la situación de las quejas presentadas en años anteriores al de la presente memoria, cuyo trámite estuvo activo durante el año 2012, el cuadro es el siguiente:

Año de presentación	En trámite a 31-12-2011	Reabiertas	Total	Resueltas	En trámite a 31-12-2012
2011	3	0	3	3	0

En consecuencia, no queda ninguna queja en trámite correspondiente a anualidades anteriores a la que se está comentando.

III. ACTIVIDAD DE SUPERVISIÓN

1. Ámbito material y limitación de nuestras competencias

Como señalamos anteriormente, nuestra Carta Magna regula el derecho a la tutela judicial efectiva como derecho fundamental. En efecto, el artículo 24.1 de la Constitución Española (C.E.) reconoce el derecho a la jurisdicción de un modo genérico cuando establece que todas las personas tienen derecho a obtener la tutela efectiva de los jueces y tribunales en el ejercicio de sus derechos e intereses legítimos, sin que, en ningún caso, se pueda producir indefensión.

Según la interpretación doctrinal del propio Tribunal Constitucional (sentencia nº 26/1983), el artículo 24 de la Constitución Española comprende los siguientes aspectos:

- 1.- El derecho al libre acceso a los jueces y tribunales.
- 2.- El derecho a obtener una decisión judicial.
- 3.- El derecho a la ejecución de dicha decisión.

Este es el contenido mínimo del derecho y, a su núcleo, se añaden una serie de garantías incardinadas en nuestra cultura jurídica:

- 1.- El derecho al juez ordinario predeterminado por la ley (art. 24.2 C.E.), con la prohibición de los tribunales de excepción (art. 117.6 C.E.).
- 2.- Los derechos a la asistencia de letrado, a ser informado de la acusación formulada, al proceso público sin dilaciones indebidas y con todas las garantías, a la utilización de todos los medios de prueba pertinentes para la defensa, a no declarar contra sí mismo y a no confesarse culpable y a la presunción de inocencia (art. 24.2 CE).

3.- Las garantías penales y penitenciarias del artículo 25 C.E., es decir, el principio de legalidad e irretroactividad de las normas penales, la prohibición de imponer penas privativas de libertad por la administración civil y los principios que inspiran el régimen penitenciario.

La posibilidad de intervención de la Institución en las problemáticas planteadas viene limitada, como ya se dijo, por las atribuciones que en la materia establece la Ley del Valedor do Pobo (LVP). El principio de independencia judicial, establecido en el artículo 117.1 CE lleva a las previsiones del artículo 2 de la Ley Orgánica del Poder Judicial y el artículo 20 de la LVP, cuando este último dice: *El Valedor do Pobo de Galicia no entrará en el examen individual de aquellas quejas sobre las que esté pendiente resolución judicial y los suspenderá si, iniciada la actuación, se interpusiese por persona interesada demanda o recurso ante los tribunales ordinarios o el Tribunal Constitucional. Esto no impedirá, sin embargo, la investigación sobre los problemas generales formulados en las quejas presentadas. En cualquier caso, velará porque la administración resuelva expresamente, en tiempo y forma, las peticiones y recursos que le fuesen formulados.*

En consecuencia, la actuación del Valedor do Pobo está legitimada sólo en los casos en los que aspectos formales de la Administración de Justicia son objeto de la queja, especialmente la dilación injustificada del proceso. El retraso en la resolución de los procedimientos judiciales es un punto que se pone constantemente de manifiesto por todos los estamentos involucrados en el mundo de la Justicia y es una lacra que incide sobre ella. Tanto a nivel oficial, por las Administraciones encargadas de su mantenimiento, como por todas las demás instituciones, colegios y colectivos que, directa o indirectamente, se relacionan con ella, en toda clase de memorias, estudios o manifiestos se habla del retraso en la Administración de Justicia, retraso que no se puede constreñir al ámbito de nuestra Comunidad Autónoma, sino que, en mayor o menor medida, afecta a todas las Comunidades de nuestro Estado. La necesaria modernización de la Justicia, evitando su burocratización, con una completa y definitiva informatización, con el desarrollo de la nueva oficina judicial que permitiera desarrollar todas las posibilidades de actualización tanto del personal como de los procedimientos, haría que el derecho a la tutela judicial efectiva fuera más real y actual, en el sentido temporal del término, ya que, como sabemos, una Justicia tardía no es Justicia, ni para quien la pide ni para el que la otorga. Es necesario crear y prestar un servicio próximo y de calidad, dando así cumplimiento a lo recogido en la Carta de los Derechos de los ciudadanos ante la Justicia, aprobada por el Pleno del Congreso de los Diputados en su sesión del día 22 de abril de 2002, y que pone de manifiesto el derecho de los ciudadanos a una tramitación ágil de los asuntos que le afecten.

La Constitución Española, en su artículo 149.1.5º, establece que la competencia exclusiva en materia de Administración de Justicia le corresponde al Estado, y a la Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo establecido en el artículo 20.1 del Estatuto de Autonomía

de Galicia, le corresponde ejercer las facultades que las Leyes Orgánicas del Poder Judicial y del Consejo General del Poder Judicial atribuyan o reconozcan al Gobierno del Estado.

Por Real Decreto 581/1982, de 26 de febrero, se determinan las normas y el procedimiento al que han de ajustarse los traspasos de funciones y servicios de la Administración del Estado a la Comunidad Autónoma de Galicia. Sobre esta base y con los acuerdos de la Comisión Mixta de Transferencias prevista en la disposición transitoria cuarta del Estatuto, se dictaron con relación a las competencias en esta materia, los siguientes Reales Decretos:

R.D. 2166/1994, de 4 de noviembre, sobre traspaso de funciones de la Administración del Estado en materia de provisión de medios materiales y económicos para el funcionamiento de la Administración de Justicia, complementado por Real Decreto 2395/1996, de 22 de noviembre.

R.D. 2397/1996, de 22 de noviembre, sobre traspaso de funciones y servicios de la Administración del Estado a la Comunidad Autónoma en materia de medios personales al servicio de la Administración de Justicia.

R.D. 1380/1997, de 29 de agosto, sobre traspaso complementario al aprobado por R.D. 2166/1994 en materia de provisión de medios materiales y económicos.

R.D. 233/1998, de 16 de febrero, sobre ampliación de funciones, servicios y medios traspasados por los Reales Decretos 2166/1994 y 2397/1996, en materia de provisión de medios personales, materiales y económicos.

R.D. 372/1999, de 5 de marzo, sobre traspaso complementario al aprobado por el RD 2166/1994.

En toda la normativa citada quedan definidas las competencias autonómicas y estatales para el conveniente desarrollo de nuestra Administración judicial. El estado de retraso de nuestra Justicia hace necesario que las administraciones encargadas de su mantenimiento, tanto a nivel de personal como de medios materiales, lleven a efecto unas actuaciones de colaboración para poder conseguir una mejor efectividad del derecho constitucional a la tutela judicial efectiva. En la consideración de que la Justicia es la garantía última de los derechos fundamentales de la ciudadanía, es necesario aproximar la Justicia a los ciudadanos, agilizar sus procedimientos, conseguir que sea valorada positivamente y que confíen en ella, a fin de adaptarla a las necesidades de la sociedad española del siglo XXI. Estos cambios tienen que insertarse en la búsqueda de la concertación de esfuerzos y voluntades, a través del diálogo con todos los operadores, gestores y profesionales del mundo del derecho, incluidas las Administraciones Públicas y las instancias garantes de derechos fundamentales como las que protegen la privacidad o

la intimidad de las personas en el tratamiento automatizado de los datos personales. Este diálogo se debe llevar a cabo con los colectivos que contribuyen a la acción de la Justicia, con las Comunidades Autónomas cuya competencia en la gestión de los medios materiales y personales de la Administración de Justicia las convierte en actores principales y con el Consejo del Poder Judicial como órgano de gobierno del Poder Judicial.

Una Justicia ineficaz, además de ser un lastre político, económico y social, constituye una fuente de erosión al crédito del Estado y un déficit muy difícil de soportar por una sociedad avanzada en términos de legitimación democrática. Los órganos jurisdiccionales, por el crecimiento de la litigiosidad en los últimos años, han experimentado un notable incremento de las cargas de trabajo que asumen, lo que exige un reflejo en la adaptación de la planta judicial que permita restablecer el equilibrio necesario. En un primer término se deberá determinar, a la vista de los resultados estadísticos y el estudio del funcionamiento de los distintos órganos judiciales tanto unipersonales como tribunales, la necesidad de creación de nuevas plazas de jueces y magistrados que permitan asumir la carga de trabajo existente. Su creación corresponde a la Administración Estatal, sin perjuicio de las propuestas que efectúa la Comunidad Autónoma y las peticiones que formula en sus memorias tanto la Presidencia del Tribunal Superior de Justicia de Galicia como el Consejo General del Poder Judicial. Se sabe que la creación de nuevos órganos judiciales supone un gran desembolso económico, pero se necesita para conseguir un servicio público de calidad. Es necesario adaptar la planta judicial a las necesidades reales, diseñando el nuevo modelo de Administración de Justicia.

Se deben abordar los problemas estructurales de nuestro sistema judicial desarrollando, en definitiva, el nuevo modelo de la Administración de Justicia, centrado en la Oficina Judicial, como la organización de carácter instrumental que sirve de soporte y apoyo a la actividad jurisdiccional de jueces y tribunales, como establece el artículo 435 de la Ley Orgánica del Poder Judicial, en su redacción por la Ley Orgánica 19/2003, de 23 de diciembre, y deberá funcionar con criterios de agilidad, eficacia, eficiencia, racionalización del trabajo, responsabilidad por la gestión, coordinación y cooperación entre Administraciones, de manera que los ciudadanos obtengan un servicio próximo y de calidad, con respeto a los principios recogidos en la Carta de Derechos de los ciudadanos ante la Justicia.

La Ley 13/2009, de 3 de noviembre, de reforma de la legislación procesal para la implantación de la nueva Oficina judicial, publicada en el BOE del siguiente día 4 de noviembre, en su preámbulo reconoce que la reforma de la Justicia se ha convertido en un objetivo crucial e inaplazable, teniendo presente que los ciudadanos tiene derecho a un servicio público de la Justicia ágil, transparente, responsable y plenamente conforme a los valores constitucionales. La implantación de la nueva Oficina judicial tiene por objeto la racionalización y optimización de los recursos que se destinan al funcionamiento de la Administración de Justicia. Esta ley reforma los distintos procedimientos, intentando una

mayor agilización de los mismos, con la atribución al secretario judicial de unas determinadas competencias, teniendo en cuenta que es el responsable último de la realización de todas las actividades que sirven de soporte y apoyo a la actividad jurisdiccional de Jueces y Magistrados. Se atribuye a los Secretarios judiciales, como cuerpo superior jurídico, la competencia del trámite, garantizando que el Juez o Tribunal pueda concentrar sus esfuerzos en la labor que le atribuyen la Constitución y las leyes como propia y exclusiva, es decir, juzgar y hacer ejecutar lo juzgado. Habrá que comprobar cómo se va desarrollando la puesta en práctica de esta ley, que inicialmente deberá permitir una mayor rapidez en el desarrollo de la aplicación de la Justicia.

Esta ley fue complementada con la Ley Orgánica 1/2009, de la misma fecha y publicada el mismo día, en la que se introducen *una serie de reformas encaminadas a la agilización de la Justicia, que tienen como objetivo la optimización de los recursos y mejorar su prestación en tanto que servicio público esencial*, como dice en su preámbulo.

En estos convulsos momentos se están produciendo actuaciones de todos los colectivos implicados denunciando la deficiente situación de los medios personales y materiales que soporta la administración de justicia.

La dotación material y el gasto en personal le corresponden a nuestra Administración Autonómica. Medios que no es preciso enumerar por ser conocidos, pero sí señalar que es necesario el perfecto suministro de los correspondientes medios informáticos que permitan la agilidad de funcionamiento de los órganos judiciales, con una aplicación informática única compatible con la existente en el resto del Estado, lo que podría permitir la interconexión de información y la transferencia de las comunicaciones entre ellos. Esta situación se va desarrollando poco a poco, aunque aún necesitan grandes empujes e inversiones. Es muy importante aportar información y certidumbre a todos los estamentos que forman parte del proceso judicial, y las nuevas tecnologías son el único medio que permiten dar un servicio adecuado a nuestros administrados.

En la actualidad se encuentra en fase de implantación, desarrollo y ejecución en comunidades con competencias transferidas que firmaron un convenio de cooperación tecnológica con el Ministerio de Justicia, como el caso de la Xunta de Galicia, que ya lo ha puesto en funcionamiento, el sistema Lexnet, que posibilita que en la Administración de justicia los actos de comunicación se realicen a través de los medios electrónicos. Tiene su regulación en el Real Decreto 84/ 2007, de 26 de enero, en lo relativo a su implantación, requisitos de acceso, funcionalidades y características técnicas, pues así lo establece su artículo 1 apartado 1º, que dice que esta norma tiene por objeto regular la implantación en la Administración de justicia del sistema telemático denominado Lexnet, para la presentación de escritos y documentos y el traslado de copias y la realización de actos de comunicación procesal, así como establecer las condiciones generales para su utilización y funcionamiento.

Como desarrollo de la normativa indicada anteriormente, se firmó el Convenio de cooperación tecnológica para la implantación y ejecución de la presentación de escritos y notificaciones, certificados por vía telemática, en los órganos judiciales de la Comunidad Autónoma de Galicia de 20 de diciembre de 2006, publicado por la Resolución de 10 de enero de 2007 de la Secretaría de Estado de Justicia.

Constituye este sistema, desarrollado por el Ministerio de Justicia, un conjunto de comunicaciones electrónicas securizadas para la Administración de justicia, basado en un servicio de correo electrónico, que proporciona un servicio ágil, accesible, transparente, de calidad máxima y gran fiabilidad en la comunicación, obteniendo el usuario un certificado que garantiza la autenticidad e integridad de la transmisión, así como la fecha y la hora del envío y recepción. Se reduce a un tiempo mínimo las operaciones de envío y recepción de las notificaciones, recursos, autos, sentencias etc., a las partes; por parte bidireccional de las oficinas judiciales a los distintos operandos jurídicos, como abogados y procuradores, y también la realización por parte de éstos de la presentación de escritos y documentos y el traslado de las copias a los órganos judiciales.

Por Resolución de 29 de marzo de 2010 (BOE de 19 de abril siguiente) se publica que con fecha 10 de diciembre de 2009 nuestra comunidad autónoma, entre otras, suscribió el Convenio de adhesión al suscrito entre el Ministerio de Justicia, el Consejo General del Poder Judicial y la Fiscalía General del Estado con fecha 30 de setiembre anterior del Esquema Judicial de Interoperabilidad y Seguridad (EJIS) en el ámbito de la Administración de Justicia. El convenio tiene por objeto acordar la colaboración entre todos los suscribientes para el desarrollo de las actuaciones precisas con el objetivo de establecer dicho esquema que permita, a través de las plataformas tecnológicas necesarias, el funcionamiento integrado y conjunto de todas las aplicaciones informáticas al servicio de la Administración de Justicia.

El EJIS tiene por objetivo facilitar el máximo aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones de la actividad judicial en condiciones de eficacia, eficiencia, racionalidad económica y calidad, objetivo que queda condicionado a la adopción de cumplimiento y estándares que aseguren la interoperabilidad de los sistemas y aplicativos a disposición de la Administración de Justicia, a nivel nacional, con todas las garantías de seguridad. El EJIS se plantea desde el punto de vista de tres dimensiones fundamentales: dimensión o aspectos organizativos, dimensión o aspectos semántico-jurídicos y dimensión técnica. Esta última con prioridad para establecer entre las partes la coordinación para consensuar los medios actualmente disponibles, infraestructuras de comunicaciones y plataformas tecnológicas que permitan el intercambio de información en todos los ámbitos: el Punto Neutro Judicial (PNJ), desarrollado por el CGPJ y la Nueva Red Judicial (NRJ) del Ministerio de Justicia, que se sumarían a las funcionalidades que ofrece la intranet administrativa (SARA), todas ellas desde el punto de vista de las comunicaciones.

En este momento la Xunta de Galicia tiene aprobado el primer plan de Sistemas Tecnológicos de la Información y la Comunicación (TIC) en la Administración de Justicia denominado Senda 2014. Las acciones que se contemplan en el mismo se estructuran en diferentes líneas que abarcan las áreas de infraestructuras, equipamiento y medios, sistemas de información, formación y prestación de servicios TIC. Se pretende conseguir una Administración de Justicia más eficaz llevando el proceso de informatización hasta el expediente judicial electrónico, persiguiendo que sea una justicia más transparente y próxima a la ciudadanía, garantizara que los servicios TIC prestados sean de una mayor calidad y ofreciendo soluciones adaptadas a la realidad de Galicia. Según recoge el plan, la revisión integral de los sistemas de información permitirá avanzar en la digitalización de los datos y de la información hasta evolucionar al expediente electrónico, que garantice la calidad de la información registrada y su accesibilidad desde cualquier punto geográfico para todos los operadores que lo necesiten, evitando la redundancia de registro durante la itinerancia de los asuntos judiciales.

La Ley 18/2011, de 5 de julio, reguladora del uso de las tecnologías de la información y la comunicación en la Administración de Justicia, tiene como principales objetivos, según su preámbulo, actualizar el contenido del derecho fundamental a un proceso público y sin dilaciones indebidas, gracias a la agilización que permite el uso de las TIC, generalizar el uso de las nuevas tecnologías en las comunicaciones y definir el conjunto de requisitos mínimos de interconexión, interoperabilidad y seguridad necesarios en el desarrollo de los diferentes aplicativos utilizados por los actores del mundo judicial, a fin de garantizar la seguridad en la transmisión de los datos y cuantas otras exigencias se contengan en las leyes procesales. Regula el uso de los medios electrónicos en la Administración de Justicia, con una carta de derechos de los ciudadanos y profesionales de la justicia en relaciones con la misma por medios electrónicos. A éstos últimos les impone el deber de utilizarlos. Regula también el expediente judicial electrónico y lo define como *el conjunto de documentos electrónicos correspondiente a un procedimiento judicial, cualquiera que sea el tipo de información que contengan*. Cada nuevo expediente tendrá un número de identificación general, que será único e inalterable a lo largo de todo el proceso, permitiendo su identificación unívoca por cualquier órgano del ámbito judicial en un entorno de intercambio de datos.

Por último citar también la Ley 37/2011, de 10 de octubre, de medidas de agilización procesal, cuyo objeto es incorporar determinadas medidas que agilicen los procedimientos en los órdenes civil, penal y contencioso-administrativo, con el propósito de suministrar instrumentos procesales óptimos para la gestión procesal.

Por lo que se refiere a la **actuación de esta Institución** en esta área, el número de quejas iniciadas en este período en materia de justicia es de 94. No podemos considerar que sea muy elevado, ya que supone menos de un 4 por ciento del total de todas las materias (un 3,38 %). De todas formas, el total de expedientes que tuvieron relación con esta área se

eleva a 217, si contabilizamos las consultas y otros escritos que exigieron la oportuna tramitación

También esta Institución está legitimada para el conocimiento de las quejas que puedan presentarse en los aspectos de la **gestión de la Administración de Justicia** que es competencia de la Comunidad Autónoma de Galicia y en las materias conexas con ella, como es el funcionamiento de los **colegios profesionales de abogados y procuradores** y de los **registros y notarías**.

En materia de **colegios de abogados** destacar la actuación de oficio relativa a las medidas, en su caso, adoptadas por los diversos colegios de Galicia sobre asesoramiento y auxilio y que se recoge con detalle en el área correspondiente de este informe. Es de agradecer la colaboración prestada por estos colegios profesionales.

En cuanto a las quejas relativas a la **administración penitenciaria**, ésta depende de la Administración General del Estado, no teniendo nuestra comunidad autónoma transferidas las competencias, por lo que no podemos llevar a cabo una supervisión para el estudio de estas quejas, siendo remitidas al Defensor del Pueblo para su tramitación, de conformidad con lo establecido en el artículo 38 de la LVP.

2. Quejas admitidas a trámite

Como ya quedó dicho anteriormente, la labor de esta Institución con relación a los órganos judiciales es muy limitada. Las quejas que se recibieron y admitieron a trámite contra alguno de ellos, 42 en total, se referían esencialmente a **retrasos en la tramitación o resolución** de los procedimientos judiciales. Los órganos y los procedimientos judiciales a los que se refiere no mantienen una uniformidad, siendo de órdenes muy variados. El inicio de la tramitación de estas quejas es una solicitud de informe reproduciendo lo pedido por el interesado del expediente. Por este motivo se solicitó información al Juzgado de Instrucción nº4 de Vigo (Q/2397/12) y al Juzgado de Verín (Q/901/12). En ambos casos se alcanzaron soluciones favorables a los intereses de los ciudadanos.

Se presentaron varias quejas en relación con **discrepancias con resoluciones judiciales**. Así, el expediente Q/2593/12, en el cual se comunicó al interesado que por ser un asunto estrictamente judicial no podíamos entrar a su valoración, pero también le informábamos de a que organismos y que tramites habría de realizar para solucionar su asunto.

Es de destacar también las actuaciones realizadas por la institución en relación con **ejecuciones de sentencias** por varios ayuntamientos. Así, se puede citar el expediente Q/2734/12, referido a un empadronamiento derivado de resolución judicial en el ayuntamiento de Cabanas. Dicho ayuntamiento estaba retrasando en exceso la resolución

de un empadronamiento. Una vez que nos dirigimos a aquella administración y tras varias gestiones tanto escritas como telefónicas, se dio solución a la petición del interesado.

En este mismo ámbito, nos encontramos con la queja 325/12, referente a la adopción de resolución por el ayuntamiento de Ames a efectos de dar cumplimiento a una sentencia en materia urbanística. Tras varias actuaciones por parte del ayuntamiento se dictó el acuerdo necesario para poder ejecutarse la sentencia de acuerdo con lo pedido por el interesado.

Se recibieron varias quejas en relación con expedientes de **solicitud de justicia gratuita** siendo remitidas para su informe a la correspondiente Comisión Provincial competente en la materia y dependiente de la administración autonómica. Nuestra intervención consiguió dar solución a varias revisiones de expedientes, lo que conllevó la adecuada respuesta a la petición del ciudadano (así, el expediente Q/328/12).

En cuanto al resultado global de nuestras actuaciones hay que señalar la cooperación y prontitud de los órganos judiciales afectados tanto en su informe respuesta como en su colaboración a la hora de resolver el problema planteado por el ciudadano. También hay que hacer esta apreciación en aquellos expedientes referidos a actuaciones dependientes de otras administraciones, como la autonómica o la local.

No podemos dejar de mencionar en este apartado el expediente Q/2636/12, que marcó la posición de esta institución en relación a la **imposición de nuevas tasas judiciales**, tema que ya se comentó al comienzo de esta área.

A Asociación de Avogados Novos de Vigo solicitó nuestra intervención en el tema citado mediante escrito al que acompañaban un exhaustivo informe sobre la posible inconstitucionalidad de en aquel momento, proyecto de ley de tasas en el ámbito de la justicia. Concluían con la petición de valoración sobre la oportunidad de interposición de recurso de inconstitucionalidad de la norma y el apoyo a tal propuesta por nuestra parte.

Tras el estudio de toda la documentación remitida, contestamos a los interesados manifestamos nuestra profunda preocupación por el problema de las actuales tasas en la administración de justicia, dado que una desproporción en las mismas podría suponer una restricción de la tutela judicial efectiva. Por ello, realizamos diversas gestiones ante tal problemática.

Tras contactar con la oficina del Defensor del Pueblo, con el que estamos en constante coordinación, se nos informó de los criterios que se estaban valorando en la tramitación de las múltiples quejas presentadas por este asunto.

Resultado de todo ello fue el documento de recomendaciones para la modificación de la norma, que fue asumido por el Ministerio competente, acerca de la necesidad de modificar sustancialmente el sistema de tasas judiciales, reduciendo las cuantías de determinadas tasas, modulando la cuantía de las tasas en función de la capacidad económica y moderando la cuantía de aquellas con objeto de facilitar el acceso a los recursos de los distintos procesos. También se recomienda la supresión de algunas de ellas.

3. Quejas inadmitidas

Como quedó dicho con anterioridad, en este período hubo un total de 39 quejas declaradas inadmitidas. De ellas, la mayoría, se archivaron en cumplimiento del artículo 20 de la LVP, es decir, por la existencia de un procedimiento judicial en trámite, pendiente de sentencia, o en el que, habiéndose dictado ya la resolución definitiva del mismo, se encontraba en trámite su ejecución. En ambos casos no se apreciaba un retraso que posibilitara a esta Institución interesarse por la resolución expresa, en tiempo y forma, de todas las peticiones o recursos formulados por las partes.

De entre las restantes, aquellas que fueron por **disconformidad con el contenido de la sentencia** dictada por el Juzgado o Tribunal correspondiente, que por imperativo legal no podemos entrar a valorar, y en las peticiones de ciudadanos que no habían realizado la preceptiva actuación administrativa previa.

4. Quejas remitidas al Defensor del Pueblo

En el apartado de quejas remitidas al Defensor del Pueblo, por incompetencia de esta Institución, hubo un total de 13, de las que, como ya se dejó dicho, se dio conocimiento al mismo, en cumplimiento del artículo 38.3 de la LVP. De ellas sobresalen en número las relativas a problemas relacionados con **centros penitenciarios**, un total de nueve, al depender de la Administración central. Dos relativas a actuaciones de órganos judiciales, una sobre expediente de nacionalidad y la última por un expediente de responsabilidad patrimonial frente al Ministerio de Justicia.

IV. RESOLUCIONES DEL VALEDOR DO POBO

Para la tramitación de las quejas incluidas en esta área, no ha sido necesario impulsar su resolución mediante recomendaciones, sugerencias o la formulación de recordatorios de deberes legales.

V. CONSIDERACIONES FINALES

A la vista de lo expuesto, podemos destacar la **cooperación** de las diferentes administraciones públicas y colegios profesionales en las relaciones con esta Institución, y su ánimo de encontrar soluciones a las quejas presentadas por los ciudadanos que afectan a derechos fundamentales tan sensibles como los que se conectan con esta área.

De resaltar también, la **fluidez** en las comunicaciones entre esta institución y el Defensor del Pueblo del Reino de España, dado el estrecho margen competencial de supervisión que respecto de la administración de justicia tiene este comisionado, lo que repercute en una mejor atención a los ciudadanos que acuden a nuestra sede con asuntos relativos a esta materia.

De todos modos, el **grave problema de los retrasos judiciales** es un problema que perdura a lo largo del tiempo. Este retraso puede afectar a la eficacia de la defensa judicial, por lo que es una cuestión de suma importancia. Se hace necesario, por tanto, apostar por la **modernización permanente de la justicia**, basándose en el auxilio de la tecnología digital y en el desarrollo de la nueva oficina judicial. Solo con este interés y atención continua se podrá conseguir una justicia de calidad próxima a la ciudadanía. Para lograr estos avances también semeja imprescindible **dialogar** con todos los operadores y profesionales del mundo del derecho, cuya actividad contribuye de manera meritoria a la acción de la justicia.

En fin, tampoco hay que olvidar, como ya se dijo, que la normativa vigente limita de manera relevante las competencias del Valedor en el ámbito de la justicia, aunque ello está en buena medida justificado, sobre todo por las exigencias que dimanarían del principio constitucional de independencia judicial.

ÁREA DE ADMINISTRACIÓN ECONÓMICA Y TRANSPORTES

I INTRODUCCIÓN

El contenido de esta área es muy heterogéneo. La mayoría de las quejas que se recogen habitualmente en ella se refieren a la materia fiscal, tanto de la administración autonómica como de la administración local. Otra materia que se encuadra en esta área es la de transportes aunque siempre en mucha menor cuantía que las quejas referidas a tributos.

También en esta área hay todos los años un número significativo de quejas que afectan a actuaciones de las entidades bancarias, o en algunos casos de compañías de seguros, pero por tratarse de conflictos que derivan de una relación jurídico privada, esta institución no puede intervenir. Las quejas de esta naturaleza no se admiten a trámite y en la comunicación dirigida al reclamante se le informa de los pasos que debe dar ante la propia entidad y ante el órgano supervisor.

Sin embargo, en este apartado se ha producido en 2012 un hecho singular como es el caso de la presentación de un número muy elevado de quejas por parte de los afectados por la adquisición de determinados productos financieros, como son las llamadas participaciones preferentes y las obligaciones subordinadas. La inmensa mayoría de estas quejas afectan a las antiguas cajas de ahorro de Caixa Galicia y Caixanova, actualmente integradas en la entidad denominada Novagalicia Banco, y el motivo de estas quejas se encuentra en la imposibilidad de los reclamante de recuperar íntegramente la cantidad que habían invertido, a pesar de que en la entidad les habían indicado inicialmente que el reintegro de esta cantidad era prácticamente inmediato desde el momento en que lo solicitaban.

Ante la gravedad del problema esta institución del Valedor do Pobo, conocedora por los medios de comunicación de que el Instituto Gallego de Consumo había llevado a cabo actuaciones en defensa de los afectados, inició una actuación de oficio para recabar información del citado Instituto, y posteriormente llegaron a esta oficina del Valedor un considerable número de quejas. En relación con el estado general de la problemática mencionada y con la tramitación de las quejas recibidas sobre este tema haremos una exposición más amplia al final de esta área.

La principal novedad normativa que se ha producido en 2012 en las materias propias de esta área - a parte de las que tienen incidencia en relación con la problemática de las participaciones preferentes - ha tenido lugar en materia tributaria, con la creación de la Axencia Tributaria de Galicia.

En este sentido, el Decreto 202/2012 , de 18 de octubre, crea la Axencia Tributaria de Galicia, y aprueba su Estatuto. Establece este Decreto que la constitución de la Axencia Tributaria de Galicia se producirá con la realización de la sesión constitutiva de su Consejo

Rector, que tendrá lugar en el plazo de tres meses desde la entrada en vigor del Decreto (al día siguiente de su publicación en el DOGA de 22-10-2012), y que la Agencia iniciará el ejercicio de sus funciones en el plazo máximo de tres meses desde que se constituya.

II. DATOS CUANTITATIVOS

El número de quejas correspondientes al área de administración económica y transportes en el año 2012 fue de 252, a las que se dio el curso que se describe a continuación:

Iniciadas	252	
Admitidas	191	76 %
No Admitidas	46	18 %
Remitidas al Defensor del Pueblo	15	6 %

La situación de las quejas admitidas a trámite es la siguiente:

Concluidas	131	69 %
En trámite	60	31 %

A lo largo de este año también han sido objeto de trámite diversas quejas presentadas en años anteriores:

Año de presentación	En trámite a 31-12-2011	Reabiertas	Total	Resueltas	En trámite a 31-12-2012
2011	13	0	13	13	0

III. ACTIVIDAD DE SUPERVISIÓN

En este apartado haremos especial referencia a los diferentes ámbitos materiales en los que se encuadran las quejas recibidas en esta área, haciendo especial hincapié en los criterios que orientan nuestra intervención dentro de cada uno de los bloques temáticos que se exponen.

1. Hacienda autonómica

En relación con los tributos gestionados por la Administración autonómica destacan las quejas referidas a los impuestos que gravan la transmisión de bienes, como es el caso del Impuesto de Transmisiones Patrimoniales y el Impuesto de Sucesiones y Donaciones. En las quejas que recibimos sobre este tipo de impuestos el problema que se plantea casi exclusivamente es el referido a la valoración de los bienes transmitidos.

A este respecto, el procedimiento de comprobación de valores, recogido en los artículos 134 y siguientes de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, permite a la Administración tributaria comprobar el valor de los diferentes elementos del hecho imponible cuando considere que los valores declarados no se corresponden con los valores reales, aunque deberá motivar esos valores comprobados con expresión de los medios y criterios utilizados.

En la tramitación de las quejas que han llegado a esta oficina del Valedor do Pobo han manifestado los reclamantes que el sistema habitual para la valoración de bienes inmuebles que utiliza la Administración tributaria da lugar a valoraciones irreales e injustas. A este respecto, la Consellería de Hacienda utiliza con carácter general el medio reconocido en el artículo 57.1.c) de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, que se refiere a “los precios medios en el mercado” (en este mismo sentido, el artículo 27.1 del Texto Refundido de las disposiciones legales de la Comunidad Autónoma de Galicia en materia de tributos cedidos por el Estado, aprobado por el Decreto legislativo 1/2011, de 28 de julio).

En este sentido, la Administración tributaria periódicamente aprueba y publica la metodología empleada en su cálculo, que incluye las tablas de los propios precios medios resultantes o bien las tablas de las componentes o valores básicos (suelo, construcción y gastos/beneficios), así como de los coeficientes singularizadores en adaptación de los precios medios a la realidad física del bien a valorar. Sin embargo, en las quejas que recibimos en esta oficina del Valedor do Pobo los reclamantes afirman que en algunos casos estos valores pueden encontrarse por encima del valor real de mercado, obligando a los contribuyentes a liquidar el impuesto sobre un importe superior al precio pactado. En este sentido, no debe olvidarse que desde el estallido de la burbuja inmobiliaria se ha

producido y se está produciendo una baja considerable en el precio de las viviendas y locales de negocio.

En muchas ocasiones, los reclamantes en sus quejas alegan la falta de motivación de las valoraciones propuestas por la Administración tributaria, significando que no conocen los razonamientos por los que la Administración se separa de la valoración que consta en la autoliquidación. Señalan en sus quejas que esta circunstancia les impide o dificulta enormemente articular su defensa. Por otra parte, también se quejan en muchos casos de las dilaciones de la Administración en proceder a la devolución de ingresos indebidos, como ocurre en algunos casos en los que el Tribunal Económico Administrativo Regional de Galicia estima una reclamación económico-administrativa.

En los casos en los que se produce una divergencia entre la Administración tributaria y el sujeto pasivo sobre la valoración de un bien, desde esta oficina del Valedor do Pobo intervenimos para supervisar la tramitación del procedimiento de comprobación de valores, en especial que el contribuyente conozca las motivaciones de la Administración a través de la respuesta a los escritos de alegaciones presentados. Sin embargo, en cuanto a las valoraciones en sí, dado su carácter técnico, no pueden ser abordadas por esta oficina del Valedor do Pobo y deberán en su caso someterse a la decisión del citado Tribunal Económico Administrativo, y/o de los Tribunales de Justicia.

En las quejas Q/2111/12, Q/2112/12 y Q/2113/12, los reclamantes hacían referencia a la demoras que se producían en la devolución de unas cantidades como consecuencia de la estimación por el Tribunal Económico Administrativo Regional de las reclamaciones que habían presentado por la liquidación definitiva del impuesto de sucesiones, en unos casos, y del impuesto de transmisiones patrimoniales, en otros. Se trataba de liquidaciones practicadas tras una comprobación de valores, y en las que se había acordado por la Administración un valor mayor que el declarado por el contribuyente. En los tres expedientes recibimos un informe de la Dirección Xeral de Tributos, en los que se daba cuenta que se había producido la devolución de las cantidades a que obligaban las resoluciones del citado Tribunal. Esta devolución tuvo lugar en un momento inmediatamente posterior a la solicitud de informe desde esta oficina del Valedor do Pobo.

2. Haciendas locales

En la tramitación de las quejas sobre tributos de las Haciendas locales se observan en ocasiones problemas que remiten al hecho de que la gestión de muchos de estos tributos está compartida con la Administración del Estado, ya que esta gestión se apoya necesariamente en bases de datos que proporciona otro organismo público independiente de la Administración local.

En la mayoría de las quejas de tributos locales en los que se pone de manifiesto esta disfunción se traduce en problemas que suelen afectar a datos imprescindibles para la identificación del contribuyente, como sería su identidad y el domicilio fiscal. En este sentido, estos problemas surgen en tributos como el Impuesto sobre Bienes Inmuebles, o también en el Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana o en el Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica, aunque como puede deducirse con distintos protagonistas en cuanto a los organismos que aportan las bases de datos para la gestión de estos impuestos: en unos casos la Dirección General del Catastro, y en otros, la Dirección General de Tráfico .

Estas disfunciones originan a veces problemas a los contribuyentes que se concretan en una doble tributación o en las dificultades para la notificación de actos administrativos, lo que además de producirles contratiempos también les puede ocasionar algún daño patrimonial, a veces de difícil reparación. A este respecto, la concurrencia de posibles errores en las bases de datos para la gestión de estos tributos, y que afectan a la identificación del sujeto pasivo, al objeto tributario o al domicilio de notificación, suponen demoras muy acusadas en la resolución de procedimientos recaudatorios y también, como hemos de comprobar en algunas quejas, en las eventuales devoluciones de ingresos indebidos.

En este sentido, es recurrente la afirmación de muchos contribuyentes de que la Administración que recauda un tributo suele ser muy eficiente y rigurosa a la hora de cobrar una cuota tributaria, y sin embargo es mucho más lenta a la hora de devolver una cantidad que se cobrase indebidamente.

En algunos expedientes de queja se reflejan este tipo de problemas, como es el caso de la queja Q/802/12 (relacionada con otra anterior de 2011), y en la que uno de los herederos de una finca situada en el ayuntamiento de Palas de Rei se refiere a una doble tributación por IBI, ya que la Diputación Provincial de Lugo -a través del Organismo Autónomo de Recadación da Administración local (ORAL) le notifica una providencia de apremio en relación con cuotas tributarias que había pagado su madre ahora fallecida. Desde el organismo provincial se indica que corresponde a la Gerencia Territorial del Catastro resolver sobre la titularidad catastral de los inmuebles, por lo que solicitan informe de este organismo de la Administración central del Estado, manifestándose por el ORAL que desconocían que los recibos de IBI constaban pagados a nombre de la madre del reclamante, con otra referencia catastral referida a la totalidad del inmueble y, posteriormente, tras el informe emitido por el Catastro, se procede a la regularización de la situación tributaria con la correspondiente devolución de ingresos indebidos. Un problema parecido se plantea en la queja Q/2502/12, ya que en ella alude la reclamante a que se le remite un recibo del IBI por el Ayuntamiento de Santiago de Compostela por un inmueble del que ha heredado la mitad, por fallecimiento de su padre, y que hasta el momento el recibo siempre se había emitido a nombre de la madre, que ahora continúa siendo propietaria de la otra mitad del inmueble. En el momento de elaborarse este

informe anual, esta queja se encuentra en trámite habiéndose solicitado el correspondiente informe de la Administración municipal.

En otras quejas, las dificultades para conjugar las bases de datos y la gestión recaudatoria afectan no a un tributo municipal sino a una tasa que se cobra en concepto de la prestación de un servicio. Así ocurrió con la tasa de recogida de basura que correspondía cobrar al Ayuntamiento de Cangas do Morrazo, y que liquidó el Oral, organismo dependiente de la Diputación Provincial de Pontevedra, y que tras el recurso administrativo presentado por el reclamante, basado en que se habían remitido dos recibos por dos inmuebles que constituían una única vivienda, estimó el recurso y anuló los recibos correspondientes. En todo caso, sólo se pudo efectuar la devolución de los recibos indebidamente cobrados una vez que se emitió informe por la Mancomunidad del Morrazo, que era quien gestionaba los mismos en el momento de surgir el problema, y que debía justificar que se había producido el ingreso indebido, la fecha del pago, los importes pagados, los ejercicios a los que correspondían, y también, que no se había ejecutado el derecho a la devolución.

3. Transportes

En relación con las quejas referidas a la materia de transportes, han sido 9 las quejas recibidas en 2012 en esta oficina del Valedor do Pobo, por lo que su incidencia numérica en el conjunto del área sigue siendo muy poco significativa, como ha ocurrido en años anteriores.

En primer término, debemos subrayar que algunas de estas quejas se plantean ante el Valedor do Pobo sin que previamente se haya presentado denuncia por presunta infracción administrativa ante el órgano administrativo competente, en este caso Dirección General de Movilidad o Servicios Provinciales correspondientes. En estos casos debemos no admitir inicialmente a trámite la queja presentada, indicando al reclamante que la función de esta oficina del Valedor do Pobo tiene un carácter subsidiario, en el sentido de que antes de que se produzca nuestra intervención ante un determinado problema es necesario que en primer lugar se presente la oportuna reclamación ante la Administración con competencias directas en la materia, y posteriormente ante una posible falta de respuesta o por estar disconforme con la respuesta recibida se podría en tal caso instar nuestra actuación.

Entre las quejas llegadas a esta oficina del Valedor do Pobo en las que existía un procedimiento administrativo en marcha en el momento de presentarse la queja, pueden mencionarse dos quejas, Q/1866/12 y Q/1867/12, del representante de una empresa húngara de transportes referidas a la tramitación por la Dirección General de Movilidad de dos expedientes sancionadores por infracción en materia de transportes. El motivo de ambas quejas residía en que en los dos expedientes sancionadores en los que se habían

impuesto sendas multas a la empresa de transportes, se había depositado el importe de la multa en el momento de la denuncia, y posteriormente en la resolución sancionadora se reconocía que procedía la devolución a la interesada del 25% de la sanción, y sin embargo no se había hecho efectiva. En el informe remitido por la Dirección General se indicaba que se había dado orden a la Consellería de Facenda de hacer efectiva esta devolución.

4. Productos financieros de riesgo: Participaciones preferentes y obligaciones subordinadas

Esta institución del Valedor do Pobo se involucró desde el primer momento en los graves problemas con los que se encontraban aquellas personas que habían invertido dinero en cajas de ahorro y entidades bancarias a través de la adquisición de determinados productos financieros, en particular con las denominadas participaciones preferentes y las obligaciones subordinadas. El problema se concretaba fundamentalmente en que a partir de cierto período, coincidiendo con la aparición de la crisis financiera, y contrariamente a las previsiones iniciales concebidas por los clientes en base a la información facilitada por las entidades financieras, los inversores se encontraron con la imposibilidad de recuperar íntegramente el capital invertido. A este respecto, los afectados por este problema indicaban que por la información que en la entidad les habían proporcionado ellos estaban en la creencia de que habían adquirido un producto financiero exento de riesgo. Consideraban que el capital invertido se recuperaba a voluntad del interesado, esperando un corto período de tiempo (unos días) tras darle a la entidad la orden de venta del producto adquirido; entendían por las explicaciones recibidas que el producto financiero adquirido se asemejaba en cuanto a la seguridad de la inversión a un depósito a plazo fijo.

A la vista de la enorme repercusión social que tenía este problema desde esta institución del Valedor do Pobo se tomó la iniciativa de **una actuación de oficio**, y solicitamos un informe al Instituto Gallego de Consumo en particular sobre los siguientes extremos: sobre el número de personas afectadas, y también sobre el montante global económico, y sobre el número e identificación de las entidades afectadas que operan en nuestra Comunidad Autónoma; sobre las Asociaciones o plataformas de afectados que se pusieron en contacto con la Consellería de Economía e Industria para exponerle el problema; sobre las iniciativas adoptadas por la Consellería ante el Ministerio de Economía, el Banco de España, y la Comisión Nacional do Mercado de Valores, y en relación con las propias entidades financieras que comercializaron este producto financiero; sobre las propuestas concretas formuladas a algunas de las entidades, y sobre la respuesta recibida; sobre el número de reclamaciones o denuncias presentadas en las oficinas dependientes del Instituto Gallego de Consumo, y sobre la evolución de estas reclamaciones ante los organismos competentes del Banco de España y de la CNMV, y sobre las labores de asesoramiento prestadas por el Instituto Gallego de Consumo.

A este respecto, en un breve plazo recibimos un amplio informe del entonces titular de la Consellería de Economía e Industria en el que se daba contestación a los diferentes aspectos mencionados en la solicitud de informe, y se hacía referencia a datos de los que disponía la Consellería a principios de abril de 2012. En este sentido en el informe se indicaba que el número de afectados en Galicia se estimaba de entre 70 y 100.000 personas (de los que 42.950 son de Novagalicia Banco) con un montante total de 1077 millones de euros.

En el citado informe del Instituto Gallego de Consumo se aludía a la creación en el año 2010, a la vista del grado de vulnerabilidad de los consumidores en relación con la adquisición de productos y servicios financieros, del primer Observatorio de este tipo de productos y servicios, en colaboración con la Asociación de Consumidores ADICAE, experta y especializada en estos temas.

También se reflejaba en el informe otra de las actuaciones realizadas por el Instituto, como es el caso de la elaboración y distribución de una guía informativa sobre participaciones preferentes, con la que se pretendía informar sobre este tipo de productos, cuáles eran sus características y los deberes de las entidades financieras hacia a los inversores. Al mismo tiempo se recogían algunas alternativas que estaban ofreciendo algunas entidades, ofertando el canje de estos productos por otro tipo de productos, como acciones. También se destacaban las vías de reclamación que podían utilizar los afectados.

Por otra parte, en el informe indicado también se enunciaban los ejes de actuación que había seguido el Instituto en relación con esta problemática: reuniones con los representantes de los consumidores e usuarios, y con plataformas y asociaciones de afectados; información y asesoramiento a los afectados, con la habilitación de nuevas oficinas *ad hoc* en determinadas comarcas; tramitación de las reclamaciones y denuncias de los adquirentes de las participaciones preferentes y obligaciones subordinadas; y mediación y arbitraje con las entidades financieras.

Además de la queja abierta de oficio, durante el pasado año de 2012 han ido llegando a esta oficina del Valedor do Pobo un total de **148 quejas individuales**, de las que una inmensa mayoría (134) afectan a participaciones preferentes u obligaciones subordinadas adquiridas a alguna de las antiguas cajas de ahorro gallegas, Caixanova y Caixa Galicia, actualmente integradas en la entidad denominada Novagalicia Banco.

Las quejas presentadas directamente por los afectados, con mayor o menor extensión, aludían a algunas circunstancias que se repetían en todos los casos: se trataba de inversores de perfil conservador; clientes de siempre de la oficina bancaria, con un alto grado de confianza con los empleados o el director de la oficina; muchos de ellos aludían al hecho de que la inversión no había sido iniciativa suya, sino que se lo había propuesto

la propia entidad; además, manifestaban que su principal preocupación era la de poder recuperar el capital invertido con una cierta facilidad, y que en respuesta a esa inquietud desde la entidad les habían indicado que en pocos días, una vez solicitada la devolución, podían disponer del capital invertido.

Desde esta oficina del Valedor do Pobo, y una vez que recibimos el informe de carácter general remitido por el Instituto Gallego de Consumo, fuimos remitiendo un amplio escrito a cada uno de los reclamantes que habían presentado una queja individual, facilitándoles la información recibida, y quedando a su disposición sobre las incidencias que fueran surgiendo en relación con su caso concreto.

En particular, en cuanto a la **tramitación de las reclamaciones y denuncias de los afectados** - en el supuesto excepcional de que no hubiesen presentado aún la reclamación ante el Instituto Gallego de Consumo - se les facilitaba la dirección de la oficina del IGC más cercana a su domicilio, y se les informaba de la tramitación administrativa correspondiente en el Instituto.

En este sentido, se les indicaba que desde el IGC se remitía la reclamación al Servicio de Atención al Cliente de la entidad correspondiente - para el caso de que no constase anteriormente - y si la entidad no contestaba (o no daba una información satisfactoria a las pretensiones del reclamante) se acordaba por el Instituto su remisión a la Comisión Nacional del Mercado de Valores. Les indicábamos, al mismo tiempo, que el informe emitido por la Comisión Nacional del Mercado de Valores, en el caso de ser favorable a los reclamantes, no tenía carácter vinculante para la entidad, por lo que su eficacia práctica no era inmediata, aunque en su momento entendíamos que sí podía constituir un criterio favorable para la satisfacción de sus pretensiones.

En todo caso, desde esta oficina del Valedor do Pobo **solicitamos también la colaboración de la Comisión Nacional del Mercado de Valores** para que nos indicase el tratamiento que este tipo de reclamaciones recibían por parte de la citada Comisión, y si se había emitido algún informe sobre el problema relativo a las participaciones preferentes. A este respecto, recibimos en esta oficina del Valedor do Pobo un informe de la Comisión Nacional do Mercado de Valores, en el que nos indicaba que una vez recibida la correspondiente reclamación y con toda la información completada sobre cada caso la CNMV emitía un informe final que tenía carácter informativo y no vinculante para las partes, aunque en el caso de ser favorable al reclamante, la entidad afectada debía informar a la CNMV de las actuaciones realizadas en relación con el asunto sometido a su informe.

Por otra parte, se señalaba expresamente en el informe remitido por la CNMV que *“se están recibiendo en esta CNMV escritos de inversores desde el Instituto Gallego de Consumo. Hasta la fecha el número de escritos asciende a 329, de los cuales 33 cumplen*

los requisitos para dar de alta y tramitarse como reclamaciones, y 296 no han cumplido el trámite preceptivo de haber acudido al Servicio de Atención al Cliente de la entidad. A estos, la CNMV les está informando de los pasos necesarios para su tramitación como reclamación”.

Desde otra perspectiva, también debemos subrayar que desde esta oficina del Valedor do Pobo contactamos con la **Fiscalía del Tribunal Superior de Xustiza de Galicia** en relación con su iniciativa de preparar una demanda civil colectiva, basada en posibles cláusulas contractuales abusivas para los adquirentes de este producto financiero de las participaciones preferentes (la demanda no afectaría a los casos de adquisición de obligaciones subordinadas). En este sentido, y salvando aquellos casos en los que los reclamantes nos manifestasen su voluntad en contrario (que no fue ninguno), remitimos las quejas a la Fiscalía del Tribunal Superior, con los datos que constaban respecto de la operación financiera a la que se refería la queja.

En relación con esta iniciativa, la citada Fiscalía presentó en julio de 2012 una demanda judicial basada en un determinado perfil del inversor que hacía presumir una información inadecuada, basando esta demanda en el estudio previo de unos 1400 casos de adquisición de participaciones preferentes, entre los que se encontraban los que le remitió esta oficina del Valedor do Pobo. A este respecto, y según nos confirmaban en la Fiscalía, una vez que se tramitase y se emitiese sentencia, y en el caso de que fuese estimatoria de la demanda presentada, podría acogerse cada uno de los afectados a los efectos favorables de esta sentencia en la medida en que las circunstancias de su caso se ajustasen a las recogidas en la resolución judicial.

Respecto a este procedimiento judicial uno de los juzgados de primera instancia de A Coruña ha dictado un Auto por el que “inadmite su petición de nulidad de los contratos de las participaciones preferentes así como el resarcimiento de los perjudicados”. Sin embargo, admite a trámite la demanda sobre la cesación de las posibles prácticas abusivas en los contratos de comercialización. Entiende el Juzgado que el Ministerio Fiscal “carece de capacidad procesal para el ejercicio como demandante de cualquier otra acción colectiva distinta” que no sea la de la acción de cesación, y que la nulidad de los contratos sería necesario analizarla “caso por caso”. Contra este Auto judicial ha presentado la Fiscalía un recurso de apelación.

Por otra parte, en el informe del IGC se aludía también a la **mediación y arbitraje con la entidad financiera** correspondiente, señalándose en el informe que en relación a las reclamaciones presentadas, desde el IGC se intentaría una mediación con la entidad financiera así como la propuesta de someter las controversias suscitadas al arbitraje de consumo. A este respecto, se expresaba en el informe que ya habían tenido lugar varias reuniones, al más alto nivel, entre la Consellería de Economía e Industria y la entidad Novagalicia Banco, y que se propuso la vía de arbitraje de consumo como la mejor opción, manifestándose la citada entidad favorable a valorar su aceptación del arbitraje de

consumo, que se haría de manera individualizada y sujeto a no impedimento por parte de las autoridades comunitarias, y que se emitiría un laudo con el mismo valor que una sentencia judicial.

A este respecto, y una vez que se contó con la aquiescencia de la autoridad comunitaria, quedó abierta la posibilidad de que la entidad Novagalicia Banco, que había sido nacionalizada a través de fondos del FROB, pudiese aceptar arbitrajes de consumo con los afectados. En este sentido, desde el Instituto Gallego de Consumo a partir de ese momento se ofreció la posibilidad de un arbitraje de consumo para resolver los conflictos surgidos con la adquisición de participaciones preferentes - y también para los afectados por las obligaciones subordinadas -, siendo un número muy considerable los interesados que optaron por solicitar el arbitraje de consumo. Así las cosas, y bien a través de los propios interesados o por los medios de comunicación, tuvimos conocimiento en esta institución del Valedor do Pobo que a finales del pasado 2012 ya se había aceptado por Novagalicia Banco un número importante de arbitrajes, y algunos afectados habían recibido una parte sustancial del capital invertido.

Sin embargo, tuvimos también un número significativo de reclamantes que manifestaban que llevaban ya un tiempo considerable esperando por la respuesta a su solicitud de arbitraje, por lo que solicitamos la información correspondiente al Instituto Gallego de Consumo para conocer las causas de que se estuviese ralentizando la respuesta a las solicitudes de arbitraje por parte de la entidad de Novagalicia.

A este respecto, recibimos un informe del Instituto en el que se nos indicaba lo siguiente:

“Todas las reclamaciones en las que se solicite arbitraje son remitidas a NCG Banco para su aceptación por esta vía.

Las aceptaciones por NCG Banco lo son caso por caso y en el momento de producirse la aceptación desde el IGC se ponen en contacto con el reclamante con el fin de que acepte la propuesta de NCG Banco o la rechace. En el caso de aceptarla el reclamante se le convoca a una audiencia arbitral con el fin de proceder a resolver la controversia.

En cuanto al estado de tramitación de las reclamaciones en NCG Banco, a día de hoy no consta ninguna negativa expresa por parte de la entidad estando las reclamaciones presentadas o aceptadas o en trámite.

Esta circunstancia deriva de que, según nos comunica NCG Banco, el proceso de evaluación de las solicitudes de arbitraje que realiza NCG banco lo es a través de una unidad de auditoría externa y una por una, siendo, además, un proceso complejo que tiene en cuenta múltiples variables que deben ser objeto de análisis y sin que estas tengan

un carácter automático. Todo esto, según manifiesta NCG Banco, da lugar a que se realicen propuestas de arbitraje de solicitudes posteriores en el tiempo respecto a otras anteriores.

En cualquier caso, NCG Banco trasladó al IGC que, en tanto no se formalice el convenio arbitral entre las partes, los reclamantes podrán acudir a los tribunales de justicia o cualquier otro procedimiento que consideren conveniente al margen del arbitraje de consumo."

En relación con el problema que exponemos y dado que están cambiando con una cierta frecuencia las circunstancias que lo rodean es necesario referirse a determinadas situaciones que han surgido en el momento de elaborarse el presente informe anual.

De una parte, una vez aprobado por la Comisión Europea el plan de recapitalización y reequilibrio de las entidades nacionalizadas, entre las que se encuentra Novagalicia Banco, en virtud del cual la entidad recibió alrededor de 5.425 millones de euros en ayudas, los propietarios (a quienes la autoridad comunitaria considera inversores y no ahorradores) de participaciones preferentes (y obligaciones subordinadas) que no consigan recuperar su dinero mediante la vía del arbitraje canjearán estos títulos por acciones, que a su vez serán recompradas por el Fondo de Garantía de Depósito. Sin embargo, y antes de que se produzca el cambio de títulos los interesados deberán sufrir una quita, que en el caso de Novagalicia Banco se situará en una media del 50 %. En cuanto a las proporciones de la quita, se supone que parte de las subordinadas que tienen "fecha de caducidad" sufrirán probablemente una quita menor que las preferentes, que son "a perpetuidad". Entre las subordinadas, las que tengan una fecha de vencimiento más próxima serán las de mayor valor y, por tanto, sufrirán una quita menor en su conversión en acciones.

Por otra parte, y en el momento de elaborarse este informe, los dos grupos parlamentarios con mayor representación en el Congreso de los Diputados habían alcanzado un principio de acuerdo para conseguir una solución para los afectados por la adquisición de participaciones preferentes en entidades que han sido intervenidas por el Estado, entre las que se encuentra Novagalicia Banco, que pasaría por crear una comisión pública que supervise los procesos de arbitraje. Se trataría de crear una comisión con representantes de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), del Banco de España, del Ministerio de Economía, de la Dirección General de Consumo y del Tesoro.

El cometido de esta Comisión estribaría en supervisar los arbitrajes en cada caso concreto, con el objetivo de diferenciar a los inversores conscientes del riesgo que implicaba este tipo de productos, de los pequeños ahorradores que fueron estafados por una comercialización indebida.

A este respecto, en un documento sobre el que se pretende el acuerdo parlamentario se hace referencia a los criterios utilizados hasta el momento, en los procesos de arbitraje que se han llevado acabo en algunas Comunidades Autónomas, singularmente en la gallega, indicándose los que se exponen a continuación. Entre los criterios objetivos: falta de documentación relevante o irregularidades en la misma (falta de firma, firma de un menor o de una persona con minusvalía psíquica sin firma de sus tutores legales, etc.). entre los criterios subjetivos o de perfil inversor: se analiza al titular y a los cotitulares del producto, utilizando criterios como por ejemplo la conclusión del Test de Conveniencia Mifid, la edad, la renta y su origen, la profesión, otros productos financieros contratados, la proporción de importe reclamado sobre el total de capital personal, conducta histórica del cliente.

Con referencia a la tramitación de las reclamaciones de los afectados, y con ocasión de la elaboración del presente informe anual, solicitamos una información complementaria al Instituto Gallego de Consumo, que recibimos en el momento de elaborarse el presente informe anual.

En esa solicitud de informe complementario le pedíamos datos al Instituto sobre los siguientes extremos:

Sobre el número de reclamaciones que a lo largo de 2012 se habían presentado en el Instituto en relación con la adquisición de participaciones preferentes u obligaciones subordinadas (o de otros productos financieros similares), así como, si los hubiera, los datos correspondientes a años anteriores.

En relación con los datos solicitados, y en la medida de lo posible, pedimos al Instituto que nos los remitiese discriminando entre las reclamaciones que afectaban a la entidad actualmente denominada Novagalicia Banco, y las otras entidades financieras, indicando el número de reclamaciones correspondientes a cada una de ellas. diferenciando los casos que afectaban a participaciones preferentes, y los que se referían a obligaciones subordinadas.

Respecto a las reclamaciones que afectaban a Novagalicia Banco le pedimos también que nos indicasen el número de solicitudes de arbitraje presentadas hasta el 31-12-2012, así como las que se encontraban resueltas en esa fecha, y el número de solicitudes denegadas, y las que se encontraban pendientes de decidir por la entidad citada, distinguiendo también las que afectaban a participaciones preferentes, y las que se referían a obligaciones subordinadas.

En relación con los arbitrajes aceptados por Novagalicia Banco, solicitamos que, si dispusiera de esos datos, nos remitiese el montante total de las cantidades que a través de los arbitrajes aceptados se reintegrasen a los afectados, discriminando también las que

se referían a participaciones preferentes y las que se referían a obligaciones subordinadas.

También le pedimos los datos sobre el número de solicitudes de arbitraje, que se referían a Novagalicia Banco, presentadas en 2013 y hasta el momento actual.

En esta solicitud también pedíamos información sobre los datos de las solicitudes de arbitraje presentadas por afectados por productos financieros similares que se refiriesen a otras entidades diferentes de la citada Novagalicia Banco, y si fueron aceptadas por las entidades correspondientes, y demás datos concordantes con los indicados para Novagalicia Banco.

Finalmente, solicitamos que nos remitiesen otros datos diferentes de los mencionados y que el Instituto considerase de interés para una adecuada comprensión del grave problema al que se referían las quejas que recibimos en esta institución.

Seguiremos con suma atención la evolución de esta delicada problemática.

IV. RESOLUCIONES DEL VALEDOR DO POBO

Para la tramitación de las quejas incluidas en esta área, no ha sido necesario impulsar su resolución mediante recomendaciones, sugerencias o la formulación de recordatorios de deberes legales.

V. CONSIDERACIONES FINALES

En relación con la materia **tributaria**, en la mayoría de las quejas que tratan de tributos cuya base imponible hace referencia a un bien inmueble (impuesto de transmisiones patrimoniales, impuesto de sucesiones) el principal problema que suele plantearse estriba en la valoración de este bien. A este respecto, en el Real Decreto Legislativo 1/1993 sobre el Impuesto de Transmisiones Patrimoniales se hace referencia al “valor real del bien transmitido” para fijar la base imponible, y en la Ley General Tributaria 58/2003 se habla también de “los precios medios en el mercado”, como uno de los medios de los que la Administración dispone para efectuar la comprobación de valores.

En la realidad práctica, la Administración tributaria, en este caso la Consellería de Hacienda, utiliza habitualmente este mecanismo de valoración de “los precios medios en el mercado”, mediante la aprobación de una Orden en la que se aprueban unas tablas de valores con unos coeficientes singularizadores o correctores. Sin embargo, y a pesar de utilizar este mecanismo previsto en la legislación tributaria, entendemos en esta institución del Valedor do Pobo que con un mercado inmobiliario sumido en una

profunda depresión la Consellería de Hacienda debe dotar a este sistema de la mayor flexibilidad posible para acercar estos valores oficiales lo máximo posible a los valores reales en el mercado actual.

En relación con el problema surgido con la adquisición de determinados productos financieros, como las **participaciones preferentes y las obligaciones subordinadas**, se trata de una problemática en la cual el Valedor do Pobo tiene limitadas las capacidades para supervisar la actuación de las entidades bancarias al ofrecer este tipo de producto, correspondiendo esta supervisión directa a la Comisión Nacional del Mercado de Valores y al Banco de España, en su caso. Ninguno de los dos parece que haya actuado aquí satisfactoriamente.

Sin embargo, ante la grave alarma social generada con este problema, y que en Galicia afectó principalmente a la entidad surgida de las dos anteriores Cajas de Ahorro gallegas, Caixa Galicia y Caixanova, abrimos una intensa actuación de oficio y pedimos informes al Instituto Gallego de Consumo. Posteriormente, se recibieron en esta oficina del Valedor do Pobo un considerable número de quejas individuales en relación con este grave problema.

A la vista de la información acumulada, tanto de la queja de oficio como de las quejas individuales, y de las gestiones realizadas ante el Instituto Gallego de Consumo, y ante la Comisión Nacional del Mercado de Valores, y la Fiscalía del Tribunal Superior de Xustiza de Galicia, se ha podido comprobar que estos productos financieros se ofrecieron en un gran número de casos a pequeños ahorradores. En este sentido, el perfil de estos inversores no era el adecuado para ese tipo de productos, y la información que recibieron tampoco era la más apropiada, ni probablemente comprensible, para una gran mayoría de ellos, por lo que consideramos en esta institución del Valedor do Pobo que los organismos supervisores del mercado financiero deben evitar que estos productos financieros vayan dirigidos a aquellos ahorradores, que son la mayoría, que carecen de los conocimientos y de la pericia financiera suficientes para comprender el alto riesgo de este tipo de inversiones. Seguiremos atentos a la evolución de esta problemática, a la espera de hallar una solución justa para todos los implicados.

ÁREA DE OBRAS PÚBLICAS Y EXPROPIACIONES

I. INTRODUCCIÓN

En esta área deben destacarse por su número las quejas presentadas en relación con procedimientos expropiatorios, ya que del total de las quejas del área que suma 55 quejas son 21 las que afectan a esta materia. Entre las restantes quejas pueden mencionarse como materias sensibles a las inquietudes de los ciudadanos, la que afecta a la responsabilidad patrimonial de la Administración (10 quejas), también diversos temas relacionados con las obras públicas (10 quejas), y conflictos en los que interviene el organismo de Augas de Galicia (9 quejas).

En la materia de **expropiaciones**, el retraso en el señalamiento y, de modo particular, en el abono de los justiprecios e intereses derivados de las expropiaciones promovidas por la Agencia Gallega de Infraestructuras, sigue generando un buen número de quejas, fundadas todas ellas en considerables demoras que redundan en una evidente insatisfacción de los ciudadanos afectados por una expropiación. Por ello, de nuevo debemos destacar la necesidad de tramitar con más celeridad los expedientes de fijación de los justiprecios y el deber legal de hacer frente al pago del principal y los intereses con rapidez, sin dejar pasar largos períodos, como sucede. Además, sigue produciéndose el inadecuado tratamiento de la liquidación y pago de los intereses, que lleva a generar *intereses de intereses* y a hacer interminable el expediente global de compensación de los expropiados.

Por otra parte, en lo que se refiere a la **responsabilidad patrimonial de la Administración** debemos subrayar que en relación con esta materia hemos recibido un buen número de quejas relativas a reclamaciones dirigidas tanto a la Administración autonómica como a las Administraciones locales, y la mayoría de las quejas se referían a la tardanza en la resolución de los expedientes. En la mayor parte de los casos que se presentan en esta oficina del Valedor do Pobo se pone de manifiesto la pasividad de la Administración afectada ante una reclamación de esta naturaleza, de modo que muchas veces no da respuesta alguna al reclamante, quizás confiando en que al fin y a la postre la persona que ha sufrido algún daño patrimonial por una actuación u omisión administrativa se encamine por la vía judicial para resolver el problema.

En tales casos, desde esta institución centramos nuestra intervención en conseguir desbloquear esa pasividad de la Administración para que agilice la tramitación del expediente correspondiente, y resuelva en definitiva sobre la pretensión del reclamante, quien con una resolución expresa de la Administración contará con un mejor medio para defender sus derechos en sede judicial. A este respecto, debemos destacar también que en la mayoría de los casos será necesaria la intervención de un órgano del Poder judicial, en la medida en que la controversia suele centrarse en cuestiones fácticas sobre la relación de causalidad entre actuación administrativa y

producción de un daño, o en la determinación de la cuantía de la propia indemnización.

Por otra parte, en cuanto a las quejas relacionadas con **obras públicas** los temas de los que tratan son bastante heterogéneos, y van desde las deficiencias en la ejecución de las obras, la posible afectación de propiedades privadas, o también sobre el trazado de carreteras y la seguridad vial.

En este tipo de quejas lo que tratamos de conseguir desde esta oficina del Valedor do Pobo, y en la medida en que se constate que la pretensión del reclamante está fundada, es que la Administración afectada asegure mediante la actuación que sea más adecuada que se resuelva satisfactoriamente el problema que motivó la queja.

Por último, en cuanto a las quejas que afectan al dominio público hidráulico, en estas quejas se observan dilaciones en la tramitación de expedientes en los que interviene el organismo de **Augas de Galicia**, por lo que el criterio que seguimos en la tramitación de las mismas estriba en agilizar los procedimientos administrativos correspondientes, ya sea requiriendo a este organismo para que lleve a cabo alguna inspección en el lugar de los hechos sobre los que existe conflicto, o bien para que resuelva definitivamente el expediente u ordene la ejecución de una resolución sancionadora por una infracción administrativa en materia de protección del dominio público hidráulico.

II. DATOS CUANTITATIVOS

El número de quejas recibidas en el área de obras públicas y expropiaciones a lo largo de 2012 fue de 55 y el estado de tramitación en el que se encuentran es el que a continuación expresamos:

Iniciadas	55	
Admitidas	44	80%
No Admitidas	5	9%
Remitidas al Defensor del Pueblo	6	11%

La situación de las quejas admitidas a trámite es la siguiente:

Concluidas	16	36 %
En trámite	28	64 %

En lo relativo a las quejas presentadas en años anteriores y pendientes de resolución en algún momento de 2012, la situación actual es la siguiente:

Año de presentación	En trámite a 31-12-2011	Reabiertas	Total	Resueltas	En trámite a 31-12-2012
2011	10	0	10	10	0

III. ACTIVIDAD DE SUPERVISIÓN

1. Los retrasos en la fijación y pago de los justiprecios

El derecho a la propiedad privada se configura en nuestra Constitución como un derecho limitado por su función social; así se establece expresamente en el artículo 33.2, y en el apartado 3 de este mismo artículo se recoge la institución de la expropiación forzosa como un mecanismo para la privación de los derechos de los propietarios en interés de la comunidad, por causa justificada de utilidad pública o interés social, y mediante una indemnización. A este respecto, el propio Texto Fundamental condiciona el ejercicio de la potestad expropiatoria a la correspondiente indemnización, y a que esta se determine y pague de acuerdo con el procedimiento señalado en la ley (artículo 33.3 *in fine* CE).

En este sentido, si el propietario debe ceder sus bienes en favor de un determinado beneficiario, a la vez se le impone a la Administración, o en su caso al beneficiario, la obligación de satisfacer al propietario una justa contraprestación. El procedimiento administrativo en el que se instrumenta la expropiación forzosa pretende garantizar la preservación de los derechos individuales afectados.

A pesar de esta legislación tuitiva de los intereses de los afectados, en la realidad práctica resultan frecuentes las actuaciones afectadas por algún tipo de irregularidad, sobre todo por los retrasos en el señalamiento de los justiprecios, y los retrasos en su pago o en el de los intereses.

Los retrasos en la fijación y pago de los justiprecios suelen producirse en los procedimientos *urgentes*, que a pesar de conceptuarse como excepcionales en la

legislación sobre expropiación forzosa suelen ser los más frecuentes, y después de que el afectado se viese privado de su bien o derecho sin previo pago. La rapidez que se le imprime a las actuaciones administrativas hasta la ocupación efectiva de los terrenos expropiados se convierte después en un procedimiento extraordinariamente lento, siempre en perjuicio del expropiado. No son raras las ocasiones en las que el propio afectado tiene que impulsar la actuación de la administración para que de curso a la pieza separada de fijación del justiprecio, un procedimiento que correspondería impulsar de oficio a la propia administración.

En relación con estas tardanzas en el pago del justiprecio y de los intereses de demora, la administración afectada, en la mayoría de los casos la Agencia Gallega de Infraestructuras, alude a las dificultades presupuestarias para atender estos pagos, lo que determina que exista una larga lista de pagos pendientes, que irán haciéndose efectivos atendiendo al criterio temporal, según la fecha de antigüedad de cada uno de los expedientes pendientes de pago. Aunque en los informes remitidos por la Administración no se haga mención expresa de esta circunstancia lo cierto es que tras estas dificultades presupuestarias se encuentra la situación de la actual crisis económica, con su corolario de medidas de reducción del déficit público.

Esta situación conlleva dificultades para la habilitación de los créditos necesarios para el abono de las cantidades correspondientes, de manera que los expedientes permanecen en suspenso y condicionada su resolución por la disponibilidad presupuestaria. En los informes de la Administración siempre que se hace referencia a estas dificultades presupuestarias se alude también al derecho de los interesados a percibir los intereses legales que pudieran corresponderles por el retraso en el cobro del justiprecio. Se pretende con ello destacar que a través del cobro de estos intereses se está compensando al afectado por los perjuicios sufridos por los retrasos en el pago de la deuda principal.

Sin embargo, entendemos que no puede utilizarse este mecanismo del resarcimiento económico a través del pago de intereses, como una manera de justificar la demora en el pago del justiprecio, ya que el pago de estos intereses no suele agotar los daños económicos que sufre el afectado por una expropiación. Ello es así porque en muchos casos que observamos en las quejas que llegan a esta oficina del Valedor do Pobo desde el momento en que se produce la privación de la posesión de los terrenos de los afectados, éstos deben esperar años hasta que les pagan el justiprecio e intereses. En muchos casos, por lo tanto esta indemnización tan largamente demorada no viene a satisfacer el perjuicio económico que se le irroga al afectado por la privación a la fuerza de un bien de su propiedad. En efecto, puede ocurrir que el afectado al no disponer efectivamente de esta cantidad que le adeuda la Administración, a veces bastante importante, se haya visto obligado a recurrir a algún crédito para acometer gastos personales, y por tanto al pago de intereses que en el caso de una Administración más diligente en los pagos no tendría que satisfacer. Los reclamantes

que presentan sus quejas en esta oficina del Valedor do Pobo aluden siempre al contraste entre la celeridad, eficacia y apremio que muestra la Administración para cobrarle al ciudadano sus deudas, y la morosidad en la que se mueve habitualmente para pagar las que ella tiene con los reclamantes, como es el caso de las indemnizaciones expropiatorias.

En relación con las quejas que se refieren a expedientes expropiatorios, en la queja Q/223/12 la reclamante se refería al retraso en el pago de intereses moratorios por una expropiación de una parcela en Marín para una obra de una variante de una carretera ejecutada por la Consellería de Medio Ambiente, y en el informe remitido por la Administración se aludía a que en el último trimestre de 2008 se habían liquidado y tramitado los intereses de demora devengados en el grupo de expedientes en el que se encontraba la parcela de la reclamante, y que en ese momento no se había podido hacer la liquidación de intereses derivados del incremento en la valoración reconocido en la resolución del recurso de reposición interpuesto, ya que en esa fecha no se había producido el pago del incremento de valor y, por lo tanto, se desconocía la data para el cálculo de los intereses devengados, por lo que en el momento de emitirse el informe se realizó la liquidación y solicitud de habilitación de crédito para la parcela de manera individual.

En la queja Q/2513/12 la reclamante alude a que se aprecia un retraso en la remisión del expediente al Jurado de Expropiación de Galicia para la fijación del justiprecio. En el informe que nos remite la Agencia Gallega de Infraestructuras se indica que el propietario de la parcela solicitó la reversión parcial y el replanteo de la línea de la expropiación. Esta situación se había producido por la aprobación de un proyecto modificado de la obra que afectaba a la parcela, por lo que la Agencia había paralizado la remisión de la pieza separada al Jurado de Expropiación de Galicia, a fin de que la resolución del justiprecio recogiese ya la situación última del expediente expropiatorio, después de la resolución de la reversión. Sin embargo, todavía no se había dictado esta resolución de reversión ya que aún no se habían terminado las obras. En el informe se indica que a la vista de la queja formulada por la reclamante, y sin perjuicio de que en el momento procesal oportuno (fin de obra o verificación de la ocupación definitiva) se resuelva la reversión solicitada, sin embargo se remite al Jurado de Expropiación de Galicia la pieza separada para la fijación del justiprecio.

2. La responsabilidad patrimonial de la Administración

En el artículo 106.2 de nuestra Constitución se reconoce expresamente *“el derecho de los administrados a ser indemnizados por las lesiones sufridas en sus bienes y derechos, siempre que sean consecuencia del funcionamiento de los servicios públicos, salvo en los casos de fuerza mayor”*. Este derecho se configura como un pilar básico del sistema de responsabilidad objetiva de la Administración y al mismo tiempo deriva del

principio básico de «la responsabilidad de los poderes públicos» establecido en el artículo 9.3 de nuestra Constitución.

En relación con este tipo de quejas debe subrayarse que cuando se refieran a la controversia entre el reclamante y la administración sobre la relación de causalidad entre la acción u omisión de la administración y la génesis de los daños sufridos por el particular, en estos casos el Valedor do Pobo no puede intervenir salvo que de los hechos se evidencie una vulneración de los derechos fundamentales, ya que discrepancias fácticas han de ser planteadas mediante los oportunos recursos en vía administrativa o jurisdiccional.

Desde esta perspectiva, las quejas tramitadas en esta oficina del Valedor do Pobo se refieren a la falta de resolución o el incumplimiento de los plazos establecidos para la tramitación de los expedientes, incumplimiento que se da con independencia de cuál sea la Administración implicada, aun cuando tiene una incidencia mayor lógicamente en aquellos ámbitos en los que por cuestión de competencias las reclamaciones que se presentan son más numerosas, lo que ocurre principalmente con la Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestructuras y las corporaciones locales.

En muchas de las quejas tramitadas en esta oficina del Valedor do Pobo se ha podido constatar que la Administración no ordena de forma diligente las inspecciones pertinentes para la comprobación de los hechos que pudieran dar lugar al reconocimiento del derecho a indemnización, e incluso ni siquiera advierte al reclamante que subsane la reclamación presentada cuando adolezca de algún vicio o defecto formal, como sería la fijación concreta de la cantidad indemnizable, y que impediría la tramitación de la reclamación.

Entre las quejas referidas a la materia de responsabilidad patrimonial de la Administración puede mencionarse la queja Q/1803/12, en la que la reclamante aludía a la tardanza de la Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestructuras en resolver una reclamación de responsabilidad patrimonial en relación con los daños sufridos en un accidente de circulación ocurrido en la carretera PO-552 Vigo - Tui. La reclamante indicaba en su queja que había transcurrido un plazo de un año y 4 meses desde el trámite de audiencia en que se resolviese el expediente. En el informe de la Agencia Gallega de Infraestructuras se indicaba la instrucción terminara con la propuesta de resolución en sentido desestimatorio, pero que al tratarse de una reclamación de cuantía superior a 1.500 €, antes de dictar resolución era preceptivo el dictamen del Consello Consultivo de Galicia. Se señala en el informe que este organismo consultivo acordó devolver el expediente sin la emisión del preceptivo dictamen a fin de que se solicitase del Juzgado de Instrucción núm. 5 de Vigo la fecha en la que consta que fue notificado el auto de archivo de las diligencias previas, y que en la fecha del informe se estaba a la espera de esta información del Juzgado.

3. Problemas relacionados con la ejecución de obras públicas

La mayoría de las quejas relacionadas con la ejecución de una obra pública se refieren a las consecuencias dañosas o molestas que la obra pudiera traer consigo para algún vecino o usuario de la infraestructura vinculada a la obra. En la tramitación de estas quejas no resulta fácil dilucidar la medida en que el reclamante resulta perjudicado por algún aspecto de la obra, o bien si se trata de algún desacuerdo con el trazado o características de la obra pero que no puede servir de fundamento a una reclamación patrimonial a la Administración. En otras ocasiones, como hemos comprobado en algunas quejas se advierte una disparidad de criterios entre vecinos en relación con aspectos conflictivos de la obra.

En la queja Q/886/12 la reclamante se refería a un problema de seguridad vial por el diseño de una nueva carretera y que al parecer provocaba muchos accidentes por el hecho de que se había planteado un cruce con muy poca visibilidad. La reclamante manifestaba en su escrito de queja que había presentado un escrito ante la Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestructuras y que no había recibido respuesta. A este respecto, recibimos un informe del jefe del Servicio Provincial de Infraestructuras en el que se indicaba que se había adoptado la medida de establecer una zona de prohibición de aparcamiento que permitía la visibilidad para acceder a la carretera principal.

En la queja Q/2376/12 la reclamante se refería a un informe del arquitecto municipal del Concello de A Lama en el que se establecía la realización de las obras pertinentes para reparar los daños producidos en su propiedad por unas obras municipales realizadas en las inmediaciones de su vivienda, informe que había elaborado tras consultar la documentación y realizar una visita de comprobación en la que había constatado el daño producido por las obras de reasfaltado de una carretera que habían provocado el desvío de agua de una fuente municipal. Sin embargo, en el informe remitido por el Ayuntamiento, elaborado también por el Arquitecto municipal, se señala que se han llevado a cabo los trabajos de recolocación de los contenedores de basura alejándolos de la propiedad de la reclamante, pero que no se han podido realizar las obras de canalización, al tratarse de una fuente vecinal de regadío, y contar con la oposición de algunos de los otros vecinos afectados. En el momento actual, este expediente está todavía en tramitación para aclarar las circunstancias del problema que motivó la queja.

En la queja Q/833/12 se había planteado la problemática hidrodinámica surgida en el puerto y la playa de Laxe. Aludía el reclamante en su escrito de queja a que las embarcaciones pesqueras en períodos de temporal tenían que abandonar el puerto y que este problema tenía que ver con la configuración, situación y orientación del puerto con las obras acometidas en 1.988 por la Administración autonómica, ya que se habían creado unas condiciones hidrodinámicas inadecuadas para el amarre y

ataque de las embarcaciones. Manifestaba también en la queja que vinculado directamente a este problema estaba el basculamiento de la playa de Laxe hacia el oeste, provocando la erosión del sector oriental y acumulando ingentes cantidades de sedimento en el sector occidental. A este respecto, recibimos un primer y amplio informe del ente de Portos de Galicia en el que se aludía tanto a la adopción de medidas de carácter parcial y provisional, como a los estudios en marcha para decidir sobre unas medidas que abordasen la solución global del problema detectado. Posteriormente, solicitamos un informe complementario a Portos de Galicia, que se ha recibido en esta oficina del Valedor do Pobo en el momento de elaborarse este informe anual, y en el que se hace referencia a una reciente reunión de la Comisión Técnica integrada por representantes de Portos de Galicia, de Costas del Estado, del Ayuntamiento de Laxe y de la Cofradía de Pescadores de Laxe, en la que se analizó la información derivada de estudios anteriores y se decidió la contratación de una asistencia técnica para el análisis y la valoración de los datos obtenidos en años anteriores, para calibrar así los modelos de alternativas de actuación para el Puerto de Laxe.

4. La gestión del dominio público hidráulico

En esta área se recogen también quejas por los retrasos en la tramitación de expedientes por el organismo autónomo *Augas de Galicia*, lo que ha determinado nuestra intervención en los casos que se relatan en las quejas descritas a continuación.

La queja Q/2310/12 se refiere a la tardanza en la resolución por el organismo de Augas de Galicia de un expediente de constitución forzosa de servidumbre de acueducto para el abastecimiento de agua potable y la evacuación de aguas residuales en una vivienda sita en una parroquia del Ayuntamiento de Santiago de Compostela; la servidumbre se pretendía en una propiedad sobre la que el reclamante ya ostentaba una servidumbre permanente de paso. En el momento de presentarse la queja ya habían transcurrido más de 4 años sin que se dictase resolución por parte de Augas de Galicia, tras múltiples requerimientos a las partes para que aportasen documentación, y también tras mutuos traslados entre las partes para alegaciones. Finalmente, una vez solicitado informe de Augas de Galicia, y tras una reiteración de esta solicitud, el citado organismo dictó una resolución favorable a la constitución de la servidumbre.

En la queja Q/1806/12 se hace referencia a unas obras ejecutadas por la Confederación Hidrográfica do Miño-Sil en relación con la construcción de un colector general del río Sar, en Santiago de Compostela. La reclamante señalaba que por consecuencia de estas obras se había visto privada del uso de unos manantiales de los que venía disfrutando en su propiedad desde tiempo inmemorial. Esta queja ya se había tramitado anteriormente en 2009. En la nueva queja la reclamante manifestaba que había presentado, en varias ocasiones, diferentes escritos de denuncia ante Augas de Galicia poniendo de manifiesto todos y cada uno de los daños que las citadas obras

habían provocado en su propiedad, y que a pesar de que había habido un intento por parte de Augas de Galicia de reponer el cauce del agua a su estado original mediante la conexión de los manantiales con agua de la traída, sin embargo no había dado un resultado adecuado. Tras la solicitud de información que dirigimos al organismo de Augas de Galicia, se adoptó por el jefe del Servicio Territorial un acuerdo por el que se inició un procedimiento sancionador a la Confederación Hidrográfica Miño-Sil, por incumplimiento de la condición particular 2ª de la autorización otorgada, al no ser efectivas las medidas adoptadas para mantener el aprovechamiento de aguas favorable a la reclamante.

En la queja Q/1691/12 el reclamante había presentado una denuncia en el organismo de Augas de Galicia, por el taponamiento de un canal de regadío en zona de policía de dominio público hidráulico, en Boqueixón, y que esta situación le provocaba daños en una finca de su propiedad situada en un tramo anterior, dado que se producían inundaciones con mucha frecuencia. Señalaba también en su queja que tras unas diligencias previas por parte de Augas de Galicia se había abierto un expediente sancionador, pero que hasta el momento no se había solucionado el problema. A este respecto, recibimos un informe de Augas de Galicia en el que, tras una exposición de los hechos y actuaciones administrativas, se pone de manifiesto una compleja situación en la medida en que no queda claro si el canal controvertido se trata de un lecho de dominio público hidráulico o de un canal de derivación de dominio privado. Finalmente, desde Augas de Galicia se requiere a uno de los afectados para que opte por mantener su derecho de riego procediendo a su legalización, o bien proceder a la eliminación del canal, reponiendo las aguas a sus cauces naturales. En este sentido, una vez que no se atiende el requerimiento se acuerda *la iniciación* del procedimiento sancionador por la comisión de una infracción a las normas de protección del dominio público hidráulico.

IV. RESOLUCIONES DEL VALEDOR DO POBO

Para la tramitación de las quejas incluidas en esta área, no ha sido necesario impulsar su resolución mediante recomendaciones, sugerencias o la formulación de recordatorios de deberes legales.

V. CONSIDERACIONES FINALES

Parece oportuno cerrar esta área con unas consideraciones adicionales. En relación con la materia de expropiaciones, es necesario subrayar que las demoras excesivas en las que pueda entrar la Administración a la hora de pagar el justiprecio por una expropiación, y que se ponen de manifiesto en muchas de las quejas que llegan a esta oficina del Valedor do Pobo, se deben a diversas causas que acumuladas unas a otras

pueden suponer largos períodos de tiempo desde que el afectado queda desposeído de su terreno hasta que efectivamente cobra el justiprecio e intereses. Así, teniendo en cuenta que la inmensa mayoría de las controversias entre afectado y Administración se deben a la fijación del justiprecio, se han observado en algunos casos retrasos en la remisión del expediente expropiatorio desde la administración actuante al Jurado de expropiación; también se advierten períodos de tiempo muy largos en la tramitación del expediente en el Jurado de expropiación, y finalmente desde que se fija el justiprecio hasta que es efectivamente pagado junto con los intereses de demora también transcurre mucho tiempo. Esta larga espera del afectado por una expropiación para verse efectivamente resarcido económicamente por la privación de su propiedad provoca un efecto muy desfavorable sobre la percepción que tiene el ciudadano de la Administración, a quien ve como muy exigente cobradora y al tiempo como una muy mala pagadora. Se trata de un problema que venimos denunciando desde hace décadas, pero que sigue sin encontrársele solución.

En relación con otras quejas incluidas en esta área, en dos de las materias en las que inciden - responsabilidad patrimonial de la Administración y ejecución de obras públicas - deben subrayarse las dificultades para una comprobación exacta de los hechos a los que se refieren la quejas, lo que aboca en muchos casos a la necesidad de acudir a la vía judicial, sobre todo en los casos de responsabilidad patrimonial. Sea como fuere, respecto a las quejas que se refieren a esta materia en particular, se advierte que las administraciones suelen demorarse en la tramitación de los expedientes de responsabilidad patrimonial, que ya de por sí son complejos al requerir informe previo del Consello Consultivo de Galicia. Se hace necesario, por lo tanto, mejorar esta práctica ya que puede incidir negativamente en las garantías que a la ciudadanía ofrece el art. 106.2 de la Constitución.

AREA DE CORPORACIONES LOCALES, SERVICIOS MUNICIPALES Y PROTECCIÓN CIVIL

I. INTRODUCCIÓN

La autonomía local, reconocida constitucionalmente, goza de una garantía institucional que protege el derecho de la comunidad local para participar, a través de órganos propios, en el gobierno y administración de una *parte importante de los asuntos públicos, en el marco de la ley, bajo su propia responsabilidad y en beneficio de sus habitantes* (art. 3.1 de Carta Europea de 15 de octubre de 1985).

Dichos órganos propios son de carácter democrático-representativo como nos recuerda la sentencia del Tribunal Constitucional, núm. 32/1981, de 28 de julio, y sus titulares están investidos de una doble condición, son cargos electivos y gestores administrativos.

Son cargos electivos porque los concejales serán elegidos por los vecinos del municipio mediante sufragio universal, igual, libre, directo y secreto, en la forma establecida por la ley. (artículo 140 CE).

Son también gestores administrativos porque les corresponde el gobierno y administración de sus municipios en el marco de la ley, con el derecho a permanecer en su cargo durante el tiempo que dure su mandato, sin perturbaciones ilegítimas.

En el ejercicio de sus funciones establecen un conjunto de relaciones públicas con sus ciudadanos, presididas por **tres ideas fuerza: la transparencia, la información y la participación**, con una finalidad genérica, derecho de saber, derecho de controlar y derecho de ser actor y no espectador de la vida administrativa.

El principio de transparencia es inherente al derecho de información y ambos se unen para la efectividad del derecho de participación tanto del ciudadano en la vida local como del cargo electo que debe gestionar y controlar el gobierno de la entidad local de cuya corporación forma parte integrante. La íntima conexión existente entre ellos se proclama en los artículos 3.1, 35 y 37 de la Ley del Régimen Jurídico y Procedimiento Administrativo Común, en los artículos 69, 70, 70 bis, 70 ter y 77 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, de Bases de Régimen Local, así como en el Reglamento de organización funcionamiento y régimen jurídico de las corporaciones locales de 28 de noviembre de 1986. Estos principios adquieren una trascendencia actualizada e inequívoca con el impulso y la utilización interactiva de las tecnologías de la información y comunicación. En esta perspectiva -que ha dejado de ser virtual- se enmarca la ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios, el Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, de desarrollo y ejecución de la citada ley, la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, de libre acceso a las actividades de servicio y su ejercicio y la Ley 25/2009, de 22 de diciembre, de adaptación de la directiva comunitaria en esta materia.

II. DATOS CUANTITATIVOS:

Un examen comparativo entre las quejas recibidas en el año 2011 -que fueron 142- y las iniciadas y tramitadas en el 2012 -842- confirman la tendencia claramente ascendente de reclamaciones en el sector público relativo a la organización y funcionamiento de las corporaciones locales. Los datos estadísticos que a continuación se relacionan confirman la anterior afirmación.

El número total de quejas recibidas en el año 2012 es de 842, con el siguiente desglose:

Iniciadas	842	
Admitidas	827	98,22 %
No admitidas	15	1,78 %
Remitidas al Defensor del Pueblo	0	0

La situación de las quejas admitidas a trámite es la siguiente:

Concluidas	785	94,93 %
En trámite	51	6,17 %

A lo largo de este año, también han sido concluidas diversas quejas presentadas en años anteriores:

-2009: Dos (2)

- 2010: Tres (3)

-2011: Veintinueve (29)

III. ACTIVIDAD DE SUPERVISIÓN

1.-Derecho de participación en las Corporaciones Locales

Dado el número de quejas tramitadas y las distintas causas que las originaron, parece oportuno buscar un criterio de diversidad para su desarrollo.

- A. El derecho de los miembros de las Corporaciones Locales de acceso a la información y documentación municipales.

Con frecuencia se abre una dialéctica entre lo que demandan los grupos municipales de la oposición y las respuestas que reciben por parte del órgano de gobierno. Para algunos alcaldes las solicitudes de información y documentación, en determinadas ocasiones, resultan improcedentes, abusivas y cuando no entorpecedoras de la labor municipal. En cambio, para los grupos municipales de la oposición, las respuestas resultan en algunos casos, vacías, insuficientes o tardías. Esta dialéctica se pone de manifiesto en la veintidós quejas tramitadas en el año 2012 en relación con los ayuntamientos que se relacionan siguiendo el orden de presentación en el registro de esta Institución:

-O Grove, Cabanas (expedientes nº 189 y 533/12), Marín, Dumbría, Dodro, Betanzos, Pontevedra, Santiago de Compostela, Corcubión, Ribeira, Antas de Ulla, Ames, A Guarda-Entidad local menor de Camposancos, Brión, Curtis, Portas, Mugardos, Narón-Diputación Provincial de A Coruña y Poio.

Íntimamente vinculado al derecho de acceso a la información se encuentra **el derecho al libramiento de copias de la documentación municipal** cuyo ejercicio -en algunas ocasiones de forma discriminada- ha generado un conflicto de intereses para cuya resolución se ha invocado la doctrina sentada por el Tribunal Supremo en sus sentencias de 29 de marzo de 2006 y 2 de julio de 2007, destacándose de la misma las siguientes notas:

“El núcleo básico del derecho fundamental de participación política inherente al cargo de concejal se satisface con el derecho a la información y no comprende un derecho a obtener copias de la documentación existente en la corporación local.

Ese derecho a obtener copias deriva de la normativa de régimen local antes mencionada y no es incondicionado, pero su indebida denegación, cuando es procedente, sí incide en el derecho fundamental de participación política (porque, pese a que se trata de un derecho no derivado de la Constitución, sino de la normativa inconstitucional, lo cierto es que se reconoce como un instrumento para ejercer el cargo de concejal).

Las condiciones para reclamar ese derecho de obtención de copia son diferentes según el título normativo que sea invocado: cuando se ejercite al amparo de los apartados a) y b) del artículo 15 del ROFRJ/CL, habrá de precisarse el asunto en relación al cual se piden las copias; y cuando lo sea, según el apartado c) de ese mismo precepto reglamentario, deberá cumplirse con la exigencia de individualización documental que establece los apartados 7 y 8 del artículo 37 de la Ley 30/1992.

Cumplíndose con esas condiciones, no podrá exigirse al interesado que justifique adicionalmente la utilidad o conveniencia de las copias solicitadas para el desempeño de la función de control político que corresponde al cargo de concejal.

Recae sobre el Ayuntamiento destinatario de la solicitud de copia la carga de justificar y motivar su denegación.

También conviene añadir que el excesivo volumen de la documentación cuya copia sea solicitada y la perturbación que su expedición o entrega pueda causar en el funcionamiento de la corporación local, en razón de los medios de que esta disponga, será un factor de legítima ponderación en la resolución que haya de dictarse. Pues no puede olvidarse que asegurar la normalidad de aquel funcionamiento es un imperativo del principio de eficacia que para la actuación de la Administración pública proclama el artículo 103 CE.”

B.- El derecho de participación del vecino en la actividad municipal.

El artículo 70 bis de la LBRL establece el deber que pesa sobre los Ayuntamientos de facilitar la efectiva participación de los vecinos en los asuntos de la vida pública local. El correlato de ese deber jurídico es el derecho reconocido a los ciudadanos de recibir una amplia información sobre la actividad municipal y de participar en la vida local.

Sin limitar esa participación, pero con el propósito de hacerla más efectiva, el artículo 72 de la LBRL potencia el protagonismo de las **asociaciones vecinales**. En los artículos 227.2 y 228 del ROF les atribuyen una facultad de la que carecen otras entidades, ya que pueden ser convocadas para escuchar su parecer o recibir su informe respecto a un tema concreto incluido en el orden del día de una Comisión Informativa o de una sesión plenaria.

Las razones jurídicas expuestas justifican la intervención de esta institución en algunas de las quejas tramitadas. Entre ellas citamos las formuladas por vecinos interesados ante las respectivas entidades locales en demanda de una necesaria información, a su juicio, demorada, limitada o denegada (expedientes: Q/634, 2255, 2339, 2480, 2544 y 2759/12).

También debemos mencionar las reclamaciones formuladas por determinadas asociaciones vecinales. Citamos como mas ilustrativas las de O Saviñao (203/12); de Esteiro-Ferrol (701/12); Ames (2019/12); A Laracha (2174/12); Cospeito (2463/12) y Los Rosales-A Coruña (2764/12).

Una queja dentro de este apartado destaca por su singularidad: Es la Ordenanza reguladora de actividades, instalaciones y ocupaciones en la vía pública del Ayuntamiento de Santiago de Compostela.

El mismo día de su aprobación inicial por el Pleno municipal fueron presentadas en el registro de la entidad local 303 alegaciones. Superior fue el número de las presentadas en esta Institución -679 iniciativas- contra su aprobación por entender que limitaba los derechos fundamentales de reunión y de libertad de expresión en sus distintas manifestaciones.

Dada la identidad material y formal del contenido de las reclamaciones citadas, estas fueron objeto de una tramitación acumulada. Ante el numero de reclamaciones formuladas, la Institución tuvo que realizar un estudio conjunto de la reclamación tipo, del informe emitido por el Ayuntamiento y del texto sometido a aprobación municipal con la finalidad de elaborar la correspondiente resolución. De forma puntual y detallada se contrastó la redacción de los artículos 108 a 122 -impugnados- del proyecto de ordenanza con la legalidad vigente y el resultado de este trabajo se plasmó en la formulación de las siguientes **conclusiones**:

1ª.- Evaluación del informe-propuesta remitido por el Ayuntamiento.

Con independencia de que el contenido del citado informe sea aceptado o no por el Pleno municipal introduciendo las mejoras que considere alcanzadas, esta Institución debe destacar su rigor y su finalidad de conciliar el ejercicio de derechos y libertades fundamentales de la ciudadanía con la protección del dominio público municipal para conseguir el objetivo de *preservar el espacio público como un lugar de encuentro, convivencia y civismo, en el que todas la personas puedan desarrollar en libertad sus actividades de libre circulación ocio y recreo, con pleno respeto a la dignidad y a los derechos de los demás y a la pluralidad de expresiones y formas de vida diversas* (Exposición de motivos de la Ordenanza tipo de seguridad y convivencia ciudadana aprobada por la Federación Española de Municipios y Provincias).

2ª.- La legalidad de la Ordenanza en trámite.

Frente a la tacha de ilegalidad -e incluso de inconstitucionalidad- defendida por los reclamantes respecto a algunos de los artículos comentados tenemos que hacer constar

el esfuerzo de fundamentar su redacción en los títulos competenciales alegados y también determinados preceptos habilitantes que se citan en el informe-propuesta.

En todo caso hay que destacar que la depuración legal de los artículos criticados no está cerrada. La eficacia de la ordenanza municipal, aprobada de manera definitiva en su día por el pleno municipal, está sujeta a los siguientes trámites previstos en el artículo 70.2 de la Ley 7/1985 del 2 de abril de bases de régimen local:

- La publicación íntegra de la Ordenanza aprobada en el BOP .
- La vacatio legis existente *“no entrará en vigor hasta que se haya publicado completamente el texto y haya transcurrido el plazo previsto en el artículo 65.2.”*

3ª.- Aplicación del artículo 65.2 de la RBL

El citado apartado dice: el requerimiento deberá ser motivado y expresar la normativa que se estime vulnerada. Se formulará en el plazo de 15 días hábiles a partir de la recepción de la comunicación del acuerdo.

La citada referencia destaca que la ordenanza municipal aprobada viene sometida a un control de la legalidad y que, en el cumplimiento del artículo 56.1 de la Ley 7/1985, el Ayuntamiento debe remitir la Ordenanza a la Administración del Estado y a la Consellería de la Presidencia de la Xunta de Galicia para que en el plazo de 15 días hábiles pueda o no hacer el requerimiento motivado con expresión de la normativa que se estime vulnerada.

Ahora bien, esta actuación de las administraciones públicas requirentes hay que conectarla con el principio de ejecutividad de los actos de las entidades locales, preceptuada en el artículo 51 de la citada ley 7/1985. A nuestro entender el requerimiento -o si es el caso la impugnación judicial- no afecta a la eficacia de la norma publicada y aprobada hasta que se produzca la correspondiente resolución judicial, cautelar o definitiva.

2.- Organización y funcionamiento de las corporaciones locales

Dentro de este epígrafe general, nos parece oportuno concentrar las quejas tramitadas en tres grupos atendiendo a su contenido material.

El **primer grupo** se refiere a las convocatorias y remisiones de actas. Se denuncia el incumplimiento del acuerdo plenario de la sesión constitutiva del mandato de cuatro años sobre la periodicidad de las sesiones ordinarias (expedientes números 39, 749 y 796/12), la imposibilidad de estudiar los asuntos incluidos en el orden del día de una

sesión extraordinaria (755/12) o el retraso en la remisión de las actas de la Junta de gobierno local (555/12, 638 y 1553/12 y 1690/12).

En el **segundo grupo** debemos incluir las quejas referidas a la fusión voluntaria de municipios. En este período, la Institución se pronunció sobre las reclamaciones formuladas por los acuerdos adoptados en las corporaciones de Alfoz-O Valadouro (expedientes 542, 543 y 982/12) y Oza dos Rios-Cesuras (exp. 2285/12).

El **último grupo** afecta a la responsabilidad patrimonial de las entidades locales. En este apartado anotamos los expedientes iniciados respecto de los ayuntamientos de Vigo; Viveiro (ocho expedientes desde los números 1756 a 1763/12); Ourense; O Saviñao; Ordes; Ferrol y A Coruña.

3.- Servicios de las corporaciones locales

A.- Servicios de infraestructura local

Una parte importante de la gestión de los asuntos públicos locales la asumen los municipios a través de la prestación de servicios públicos con la finalidad de satisfacer las necesidades de la comunidad vecinal. Dentro de éstos, ocupa un lugar preferente los servicios mínimos de prestación obligatoria en todos los municipios, servicios que se relacionan en el artículo 81, a) de la Ley 5/1997, de 22 de julio, reguladora de la administración local de Galicia. Sobre ellos convergen muchas de las quejas que seguidamente vamos a referenciar.

Respecto al servicio de **abastecimiento de agua potable a domicilio** las quejas son recurrentes. Hay núcleos rurales carentes de dicho servicio municipal y en otros se suceden cortes frecuentes, poca presión del agua, mala calidad del agua suministrada, lecturas erróneas de los contadores, o consumos desproporcionados. Ejemplos de esta variedad de denuncias se encuentran en los diez expedientes tramitados en el año 2012.

Uno de ellos (expediente 2760/12), tiene como base de la reclamación un consumo desproporcionado de agua por avería. En este caso sugeríamos al Ayuntamiento de Ares la conveniencia de incorporar a la Ordenanza municipal reguladora del servicio de abastecimiento de agua una cláusula que tipificase la refacturación por avería. Su finalidad es obvia: corregir una facturación excesiva en los casos de un consumo anómalo por avería en la instalación. El resultado de la sugerencia formulada es que el Alcalde del Ayuntamiento de Ares ha aceptado introducir esta cláusula de refacturación cuando se modifique la ordenanza de la tasa.

Los problemas derivados del servicio de **recogida de basuras y limpieza viaria** han originado frecuentes quejas. Unas veces por un funcionamiento irregular del servicio, o

por su coste y, en la mayoría de las ocasiones, por la mala ubicación de los contenedores instalados. En doce expedientes encontramos ejemplos ilustrativos de una variada motivación.

Un capítulo especial se abre paso dentro de este sector, que es el referente a la **limpieza de fincas próximas a viviendas** con diecisiete expedientes tramitados.

La defensa del medio ambiente, de la salud pública o el peligro de incendios forestales -después de los acontecimientos sufridos en el verano de 2006- han motivado una denuncia generalizada de las fincas próximas a viviendas, abandonadas o descuidadas. Se invocan con frecuencia los artículos 9.4 y 199.1 de la Ley 9/2002, de ordenación urbana y protección del medio rural de Galicia, y 7.d) y 22 de la Ley 3/2007, de 9 de abril, de prevención y defensa contra los incendios forestales en Galicia, para fundamentar un importante número de quejas. En ocho expedientes tramitados se pone de manifiesto una inquietud vecinal generalizada, situación que se agrava con las dificultades alegadas, en algunos casos, por los Ayuntamientos respecto a la localización de sus propietarios.

El estudio de las referidas quejas nos pone de manifiesto la necesidad de establecer unos criterios dirimientes en la gradación de responsabilidades.

El propietario es el primer obligado a mantener el suelo natural y, en su caso, la masa vegetal, en las condiciones precisas para evitar la erosión y los incendios, impidiendo la contaminación de la tierra, del aire o del agua. El problema surge cuando incumple esa obligación y hay que acudir a la ejecución subsidiaria de los trabajos preventivos.

En el supuesto de fincas urbanas, la competencia municipal es clara. Pero ¿qué ocurre con las fincas rústicas?. Cuando se encuentran situadas en franjas de especial protección o en las redes secundarias de gestión de biomasa (a las que se refiere el artículo 21.1.b de la Ley 3/2007, de 9 de abril, hoy derogado), y el propietario incumple con las obligaciones de conservar y limpiar la finca, en este caso, se imputa a los Ayuntamientos su ejecución subsidiaria. Éstos, con frecuencia, alegan -sobre todo los pequeños municipios- que para el ejercicio de esa competencia transferida por Ley necesitan de medios técnicos, personales, y económicos suficientes que la Administración autonómica debe dotar en cumplimiento de lo establecido en los artículos 59 de la citada Ley 3/2007 de 9 de abril, y 331.1 de la Ley 5/97, de Administración Local de Galicia.

Otro sector que concita un importante número de quejas son las **redes de saneamiento**. La carencia de depuradoras y de redes de alcantarillado en algunos núcleos rurales y costeros, y la insuficiencia de los servicios de mantenimiento y conservación de las citadas redes, están presentes en las quejas recogidas en nueve expedientes tramitados en 2012.

Las deficiencias denunciadas y sus consecuencias en el medio ambiente y en la preservación de la salubridad pública aconsejan un esfuerzo prioritario de las Administraciones Públicas implicadas en la prestación de este servicio.

También resultan significativas las quejas relativas a la **reparación de vías públicas y alumbrado** para garantizar la seguridad de las personas y de los vehículos obligados a su utilización. El cumplimiento del citado servicio es asumido y reconocido por los Ayuntamientos, los cuales alegan en su descargo la insuficiencia de recursos presupuestarios y la amplia red municipal que gestionan -procedente en muchos casos de viales entregados por el servicio de concentración parcelaria-. Dentro de este período se han tramitado dieciocho expedientes.

Estrechamente vinculado con el referido deber de mantenimiento y conservación de las vías públicas, se encuentra el de **recuperación de tramos de caminos públicos** ante actos de invasión o de limitación de su uso por algún vecino. Las cuestiones formuladas son múltiples y, con frecuencia, los conflictos sobre su naturaleza traen causa de una confusión interesada entre lo que es un camino público, una servidumbre de paso o una serventía. Los doce expedientes de queja tramitados en este apartado justifican una recomendación general que, desde este informe anual, se dirige a los Ayuntamientos para que, en cumplimiento de los artículos 32, apartados 1 y 4, de la Ley 33/2003, de Patrimonio de las Administraciones Públicas, 86 del texto refundido de la Ley de régimen local, de 1986, y artículos 17 y siguientes de su reglamento de bienes, procedan a rectificar anualmente los inventarios de bienes y se actualice su patrimonio con un adecuado programa informático que permita ejercer las acciones de defensa y recuperación del referenciado patrimonio sin incurrir en lo que son ya frecuentes procesos judiciales.

B.- Protección civil y otros

Dentro de este epígrafe incluimos cuatro expedientes.

El primero sobre la carencia del servicio de Protección Civil para el contorno del municipio de Mondaríz (1911/12); el segundo sobre animales domésticos sueltos en espacios urbanos de Vigo (2695/12); y dos sobre el incumplimiento de las normas de accesibilidad en los municipios de Castrelo de Val y A Guarda.

4.- Quejas no admitidas a trámite

Una vez examinado el listado correspondiente, podemos concluir que la justificación de tal decisión está fundamentada en diversas causas:

- Por inexistencia de una actuación administrativa previa que pueda ser supervisada por esta Institución (siete quejas).
- Por resultar la solicitud formulada, anónima, inconcreta o carente de fundamento (cuatro quejas).
- Por afectar a una relación jurídica privada (una queja).

IV. RESOLUCIONES DEL VALEDOR DO POBO

1. Recordatorio de deberes legales dirigido al Ayuntamiento de Vigo en fecha 3 de abril de 2012, debido a la demora en la resolución de un recurso de reposición (Q/2723/11)

Acusamos la recepción de su escrito de salida núm. 6701 de 23 de marzo en relación con el expediente de queja referenciado.

Evaluamos en sus justos términos la razón explicativa de no haber resuelto el recurso de reposición interpuesto el 2 de junio de 2011 contra resolución de 15 de abril de 2011 por la que se acuerda desestimar la reclamación de responsabilidad patrimonial tramitada en el expediente 59/406, así como el carácter negativo del silencio administrativo y la posibilidad de recurrir ante el orden jurisdiccional contencioso-administrativo.

Con todo, el administrado tiene derecho a conocer las razones desestimatorias de su recurso y a formar, a partir de ellas, la decisión de recurrir o no en la vía contenciosa asumiendo de modo razonado los costes del proceso y la dilación temporal que resulta habitual en hechos de esta naturaleza, antes de haber una sentencia.

Esta motivación y además la función atribuida al Valedor do Pobo, por el artículo 20 de la Ley autonómica 6/84, de 5 de junio de velar para que la Administración resuelva expresamente en el tiempo y en la forma los recursos que le fuesen formulados, nos obliga a hacerle las siguientes reflexiones:

Esta institución viene pronunciándose de forma reiterada en sus informes anuales sobre la obligación de la Administración de contestar debidamente a las reclamaciones o recursos que los ciudadanos le presenten, y así, nuestro texto constitucional en su artículo 103.1 establece taxativamente: *"La Administración Pública sirve con objetividad los intereses generales y actúa de acuerdo con los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación, con sometimiento pleno a la ley y al derecho"*. En este sentido, el principio de eficacia exige de las administraciones públicas que se cumplan razonablemente las expectativas que la sociedad legítimamente le demanda. Precisamente, una de las más importantes se traduce en el deber de la

Administración de resolver expresamente las peticiones y recursos que le presenten los particulares, ya que el conocimiento cabal por el administrado de la fundamentación de las resoluciones administrativas, constituye un presupuesto inexcusable para una adecuada defensa de sus derechos e intereses legítimos.

A este respecto, hace falta subrayar la intención que, en relación con la problemática suscitada por el silencio administrativo, anima al legislador en la reciente reforma del procedimiento administrativo común, por la ley 25/2009, de 22 de diciembre, que modifica íntegramente su artículo 43. Por otra parte, la exposición de motivos de la Ley 30/92, del 26 de noviembre, LRJPAC, se señala literalmente que *"el silencio administrativo, positivo o negativo, no debe ser un instituto jurídico normal, sino la garantía que impida que los derechos de los particulares queden vacíos de contenido cuando su Administración no atiende eficazmente y con la celeridad debida a las funciones para las que se organizó"*. Así mismo se indica *"el objeto de la ley no es dar carácter positivo a la inactividad de la Administración cuando los particulares se dirigen a ella; el carácter positivo de la inactividad de la Administración es la garantía que se establece cuando no se cumple el verdadero objetivo de la ley, que es que los ciudadanos obtengan respuesta expresa de la Administración y, sobre todo, que la obtengan en el plazo establecido"*.

Desde esta perspectiva, no se debe olvidar que el primero de los preceptos de la Ley 30/92, dedicado al silencio administrativo es el artículo 42, que se titula *"obligación de resolver"*, poniéndose de manifiesto en este precepto la importancia y primacía que quiso dar el legislador al deber de la Administración de dictar resoluciones expresas.

En relación con este deber de la Administración de resolver expresamente también hay que mencionar que el artículo 113.2, de la ley comentada, obliga a resolver y notificar el pronunciamiento sobre el recurso de reposición en el plazo máximo de un mes.

Considerando que en el supuesto concreto que motivó esta queja no se dio ninguna de las exenciones legales de resolver sobre lo solicitado y, por lo motivado anteriormente, esta institución se dirige a usted de conformidad con lo establecido en el artículo 32.1 de la Ley del Valedor do Pobo, formulándole el siguiente **Recordatorio de deberes legales**:

Que de conformidad con lo establecido en el artículo 103.1 de la Constitución española y en el artículo 42 de la Ley 30/92, del 26 de noviembre, Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común, la administración pública autonómica viene obligada a dictar resolución expresa en todos los procedimientos y a su notificación, cualquiera que sea su forma de iniciación.

En el supuesto concreto que motiva esta queja, la Administración debe, al amparo de lo dispuesto en su artículo 113.2 dictar resolución sobre el recurso de reposición interpuesto

y notificarla a F. H. A., con la mayor brevedad posible, por haber superado en casi dos años el plazo máximo legal.

Respuesta del Ayuntamiento de Vigo al recordatorio de deberes legales: Aceptado el recordatorio de deberes legales con fecha 11 de mayo de 2012

2. Sugerencia dirigida al Ayuntamiento de Santiago de Compostela en fecha 21 de mayo de 2012 debido a la convocatoria de una sesión extraordinaria (Q/755/12)

Le acusamos la recepción de su informe con número de registro de salida 2062 de 9 de mayo de este año, sobre el expediente de queja número N.7.Q/755/12.

Evaluated el informe firmado por el secretario general del pleno y el director de la Asesoría Jurídica -en el ejercicio de la función de asesoramiento que tiene atribuida por el artículo 3 del Real Decreto 1174/87, del 18 de septiembre-, destacamos que a su entender, la convocatoria de la sesión plenaria, extraordinaria y urgente, fue realizada conforme a derecho.

En este punto conviene recordar que en el mismo día, que el Sr. Alcalde decreta la convocatoria de los concejales la sesión plenaria -ordinaria o extraordinaria- debe poner a su disposición la documentación íntegra de los asuntos incluidos en el orden del día.

Por lo motivado en el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 32 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, reguladora del Valedor do Pobo, se le formula al Ayuntamiento de Santiago de Compostela la siguiente **sugerencia**:

De acuerdo con lo establecido en el artículo 46.2.b) de la Ley 7/85, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local y en concordancia con lo preceptuado en su artículo 77, se sugiere al Ayuntamiento de Santiago de Compostela que, al mismo tiempo que decreta la convocatoria de una sesión plenaria -ordinaria o extraordinaria- se ponga a disposición de los concejales la documentación íntegra de los asuntos incluidos en el orden del día, para no infringir el derecho de acceso a la información y documentación reconocido, con carácter general, por dicho artículo 77 de la Ley Reguladora de las Bases de Régimen Local.

Respuesta del Ayuntamiento de Santiago de Compostela: Aceptada por escrito de 28 de mayo de 2012.

3. Sugerencia dirigida al Ayuntamiento de Moaña, el 11 de junio de 2012, debido al pago de la tasa por depuración de aguas (Q/298/11).

Le acusamos la recepción de su escrito de salida nº 1410 de fecha 31 de mayo, en relación con el expediente de queja N.7.Q/298/11.

El examen de la hoja de seguimiento de dicho expediente nº 298/11 nos pone de manifiesto determinados **antecedentes** que condicionan nuestra sugerencia posterior.

Entre ellos subrayamos los siguientes:

1º.- La admisión a trámite de la reclamación formulada, por J. J. P. M., el 24 de febrero de 2011, en los siguientes términos:

"he recibido notificación de la Diputación Provincial de Pontevedra para pagar el servicio de depuración de aguas residuales o sea fecales. Dicha Diputación a día de hoy ni ella ni que sepamos hasta ahora era la concesionaria AQUALIA. No puso tubería alguna para dicha conexión a la estación de depuración.

Ruego a usted se ponga en contacto con la diputación de Pontevedra y nos explique a los vecinos quien es la concesionaria de dicha estación de depuración y al mismo tiempo se nos explique donde estamos conectados, a qué tuberías y donde están las mismas puesto que nos quieren cobrar por un servicio que no tenemos. Ya que la Diputación se había comprometido a poner dichas tuberías y a día de hoy aún no las puso.

Refiriéndose a los barrios de Bouzafigueira, parte de A Marrúa, A Paradela y Broullón puesto que solamente hay tuberías de aguas pluviales. Y después de varios escritos a la que creíamos la concesionaria AQUALIA no hemos tenido respuesta.

Yo no me niego a pagar por la tubería de aguas pluviales pero sí por un servicio que no tengo que es la depuración".

2º.- La comunicación del Sr. Alcalde, con fecha del 18 de abril de 2011 (registro de salida nº 1040) recoge el siguiente texto literal:

"- Según informe del arquitecto técnico municipal, que se adjunta, la tubería de saneamiento pada a 10 metros de la vivienda de J.J.P.M., estando obligado a conectarse.

- La zona de Bouzafigueira, donde reside el autor de la queja, carece de agua municipal, por lo que según la ordenanza fiscal reguladora de la tasa, los vecinos están obligados al

pago de una tarifa fija de 12,8250 euros/trimestre en concepto de tasa de depuración y 13,68 euros anuales en concepto de tasa de saneamiento.

El órgano recaudador de la tasa en vía voluntaria es el Ayuntamiento de Moaña, a través de la concesionaria Aqualia G.I.A. El organismo recaudador de la tasa en vía ejecutiva es a la que se refiere la queja, se bien de manera confusa, es la O.R.A.L., (Organismo Autónomo de la Diputación Provincial de Pontevedra para la recaudación de la administración local) por delegación del Ayuntamiento.

3º.- La disconformidad del reclamante por escrito del día 9 de mayo de 2011. Manifiesta su oposición al informe técnico emitido por el Arquitecto-Técnico del Ayuntamiento de Moaña, destacando que: *"la arqueta está a más de 10 metros de mi casa y la tubería que está puesta desde esa arqueta a la carretera, que está a más de 50 metros lineales, es una tubería de PVC de 150 mm., que recoge aguas pluviales puesta por los propios vecinos la cual, cuando llueve mucho se atasca y la tenemos que desatascar.... . Yo no me niego a pagar los 13,68 euros anuales que dice el Ayuntamiento como tasa de saneamiento si fuera de aguas fecales pero que no hay tubería puesta. Al mismo tiempo hay vecinos que la tienen como yo, con depósito propio de aguas fecales. Por lo tanto pido la exención mientras no pongan la tubería de aguas fecales desde Bouzafigueira hasta la depuradora de Moaña."*

4º.- La Comunicación del 14 de julio (registro de salida nº 13589), de la oficina de Gestión Tributaria y Catastral de la Diputación Provincial de Pontevedra -ORAL, declarando que, según el informe do Alcalde do Ayuntamiento de Moaña, procede reclamar al interesado *"las tasas de saneamiento y de depuración de aguas residuales"*

5º.- La alegación formulada por el interesado el 2 de septiembre de 2011 y remitida al Ayuntamiento de Moaña el 29 de septiembre (registro de salida nº 9057) que se reproduce de forma manera literal:

"Le adjunto las fotos de las arquetas del alcantarillado. Como puede ver dicha arqueta es de aguas pluviales y no de fecales. En las fotos se puede ver también que desde la primera hasta la última arqueta hay un camino y no hay ninguna más.

También adjunto la reclamación al Ayuntamiento de Moaña de dónde está conectada la tubería de aguas fecales pues no la hay.

También hice una reclamación a la diputación provincial y su contestación es que ellos van a cobrar, que no tienen que ver si estoy conexionado o no."

6º.- La comunicación del Ayuntamiento de Moaña del 24 de febrero de 2012 (registro de salida nº 417) a la que adjunta un informe de la empresa *Aqualia*. Su examen pone de manifiesto los siguientes hechos:

“1º) Que en el lugar de Bouzafigueira no existe red de aguas pluviales. Solo existe una red de saneamiento de aguas residuales que las viviendas junta como se muestra al levantar la arqueta inspeccionada.

2º) Que en la vivienda nº XX del reclamante, al no tener registro de salida, no se puede constatar, de modo gráfico, su conexión con la red de saneamiento, si bien los tubos observados por las fotografías remitidas permiten deducir que están conectados con dicho saneamiento.

3º) Que la actual sección de tubo de la red hace imposible la conexión de mas viviendas, debiendo acometerse el aumento del diámetro de canalizaciones, bien por los vecinos bien por el Ayuntamiento.

Los hechos relacionados contradicen la afirmación del reclamante de que no hay una tubería de aguas residuales porque es de aguas pluviales”.

7º.- Comunicación del Valedor do Pobo al Ayuntamiento (2 de marzo de 2012. Registro de salida nº 1671) reflejando los hechos delimitados y la procedencia de la práctica de las siguientes actuaciones:

“Los hechos relacionados contradicen la afirmación del reclamante de que no hay una tubería de aguas residuales porque es de aguas pluviales.

Para solventar la situación contradictoria descrita, entendemos que se pueden practicar las siguientes actuaciones:

El vecino propietario debe facilitar el examen del registro de salida de su vivienda para comprobar a donde vierten las aguas residuales de su inmueble.

El Ayuntamiento debe inspeccionar el lugar para adquirir la certeza de que las aguas residuales y pluviales están conectadas a la red de saneamiento.

e) Acometer las obras para aumentar el diámetro de canalización.

Por lo expuesto, el expediente de queja N.7.Q/298/11 permanece abierto hasta que el Ayuntamiento y el vecino clarifiquen las contradicciones existentes, a la vista del informe técnico remitido”.

8º.- La comunicación del Ayuntamiento del 31 de mayo de 2012 (registro de salida nº 1410) adjuntando informe del capataz municipal en el que se recoge que, *“tras inspeccionar, a petición del Alcalde y junto con el concejal de servicios, la vivienda situada en Bouzafigueira, nº xx -en presencia de su propietario- informe que hay red de saneamiento próxima a la vivienda pero que la vivienda no está conectada a la misma”*.

El examen conjunto de los hechos relatados, nos lleva a formular las siguientes consideraciones:

Primera.- Disconformidad en la identificación de la red municipal del servicio próximo a la vivienda nº de Bouzafigueira.

El reclamante destaca que el agua de abastecimiento a su domicilio es propia y no subministrada por la empresa *Aqualia*; que la red próxima a su domicilio es de aguas pluviales y no fecales, aunque algunas otras viviendas del lugar tienen conectadas las aguas fecales a la red de agua existente; y que el no mantiene conectada su vivienda a dicha red de aguas pluviales.

El Ayuntamiento, en base a los informes técnicos emitidos sobre la red existente declara que es de saneamiento (del Arquitecto-técnico de 13 de abril del 2011 y del Capataz municipal de 30 de mayo) y en esa misma línea se posiciona la empresa concesionaria *Aqualia*, que en su informe del 26 de febrero de 2012 destaca que *“en la zona no existe red de pluviales, solo existe red de saneamiento donde las viviendas están enganchadas como se demuestra al levantar la arqueta de la fotografía. Expresar, que al no haber registro a la salida de la vivienda del reclamante, no podemos constatar gráficamente la conexión al saneamiento. Por otro lado indicar que en caso de no ser suficiente la sección de tubo, Aqualia advierte de la imposibilidad de conectarse a mas viviendas quedando en situación irregular aquellas que lo hagan sin su permiso. Por último, indicar que, en caso de acometer las obras para aumentar el diámetro de la canalización, será el Ayuntamiento de Moaña o el propio vecino/os el responsable de hacerlo”*.

Segunda.- Aplicación de la Ordenanza Fiscal reguladora de la Tasa por la prestación del servicio de alcantarillado y depuración de aguas residuales.

El artículo 5.3 en relación con el artículo 2 de la misma ordenanza -que regula el hecho imponible- establece de modo literal:

“Los servicios de evacuación de excrementos, aguas pluviales, negras o residuales y los de su depuración son de carácter obligatorio para todos los predios del municipio que tienen fachadas a las calles, plazas o vías públicas donde existe alcantarillado, siempre que la distancia entre este y el predio no pase de los cien metros y sea técnicamente viable la

conexión, y la tasa se acreditará incluso cuando los interesados no efectúen la conexión a la red”.

La lectura de este artículo recoge sus elementos constitutivos:

- La existencia de una red municipal de alcantarillado.
- Que los predios del municipio tengan fachadas a calles, plazas o vías públicas donde exista la red.
- Que la distancia entre la red y los predios no pasen de los cien metros y que la conexión sea técnicamente viable.
- Que el servicio tiene carácter obligatorio y que los interesados, aunque no efectúen la conexión a la red, deben abonar la tasa por la posibilidad de utilizar dicho servicio de recogida de aguas pluviales, negras o residuales y por su posterior depuración.

A la vista de lo expuesto, el Ayuntamiento considera que concurren los elementos constitutivos del hecho imponible y que el interesado está obligado a pagar la tasa fija de 12,8250 euros/trimestre en concepto de tasa de depuración y 13,68 euros anuales en concepto de tasa de saneamiento.

Al contrario el interesado manifiesta su oposición al pago de la tasa requerida porque no está conectado a la red municipal -al parecer mixta de aguas pluviales y fecales- y que carece de la sección suficiente para su recogida.

Como conclusión de los hechos relatados y de las consideraciones hechas, esta Institución al amparo de lo dispuesto en el artículo 32 de la Ley 6/1984 del 5 de junio formula al Ayuntamiento de Moaña la siguiente **sugerencia**:

Teniendo en cuenta la disconformidad existente sobre la naturaleza de la red municipal de servicio público -que al parecer recoge de modo mezclado aguas pluviales y fecales- somete a la consideración del Ayuntamiento la toma de las siguientes decisiones:

Primera.- Declarar si el Sr. P.M., debe pagar las tasas de saneamiento y de depuración de aguas residuales exigidas como a los otros vecinos del lugar, o si es el caso, admitir la exención fiscal solicitada por el interesado. En todo caso debe notificarle una resolución expresa y motivada con el ofrecimiento de los recursos procedentes.

Segunda.- Acometer, cuando la programación municipal lo permita, las obras necesarias para aproximar la red de saneamiento a las viviendas que carezcan del servicio y

aumentar el diámetro de su canalización, distribuyendo su coste entre el ayuntamiento y los vecinos beneficiarios por la mejora de la red de saneamiento.

Respuesta del Ayuntamiento de Moaña: Aceptada la primera parte de la sugerencia por acuerdo de 21 de diciembre de 2012.

4. Recordatorio de deberes legales y Recomendación dirigidos al Ayuntamiento de O Saviñao en fecha 28 de julio de 2012, para que se reconozca el derecho de participación de la asociación vecinal (Q/203/12).

Examinado el referenciado expediente, resultan probados los siguientes hechos:

I.- La Asociación Veciñal de O Saviñao con domicilio social en la R.P.B., de Escairón, presentó el 1 de febrero de 2012 (registro de entrada 373) ante esta institución su reclamación por el silencio administrativo del Ayuntamiento de O Saviñao en hacer efectiva la participación de dicha asociación vecinal en la vida institucional municipal.

II.- El Valedor do Pobo por resolución del 16 de febrero de 2012 (registro de salida 2175) admitió a trámite su queja e inició una investigación sumaria e informal ante la administración municipal para clarificar las razones de su inactividad material respecto a las cuestiones formuladas por la reclamante y de las que se le dio el correspondiente traslado.

III.- Con fecha del 7 de mayo (registro de salida 3495) el Valedor do Pobo reiteró la petición de información la cual a día de hoy no fue atendida.

A la vista de los hechos expuestos, formulamos las siguientes consideraciones:

Primera.- Deber legal de colaboración con la institución del Valedor do Pobo.

El artículo 22.1 de la Ley del Valedor do Pobo impone a todos los organismos y dependencias administrativas a los que el Valedor les solicite datos sobre la tramitación de las quejas, la obligación de remitirle estos informes “en el plazo de quince días..”. Además en el apartado 2 del mismo artículo añade: “La negativa o negligencia de cualquier organismo, funcionario o de sus superiores responsables al envío de los informes solicitados podrá ser considerada por el Valedor do Pobo de Galicia como hostil e entorpecedora de sus funciones, haciéndola pública de inmediato y destacando tal calificación en su informe anual o especial, se es el caso, al Parlamento.”

Segunda.- Obligación de resolver de modo expreso y motivado a petición de la Asociación vecinal.

Esta institución viene pronunciándose de forma reiterada en sus informes anuales sobre la obligación de la Administración de contestar debidamente a las reclamaciones o recursos que los ciudadanos le presenten, y así, nuestro texto constitucional en su artículo 103.1 establece taxativamente: *“La Administración Pública sirve con objetividad los intereses generales y actúa de acuerdo con los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación, con sometimiento pleno a la ley y al derecho”*. En este sentido, el principio de eficacia exige de las administraciones públicas que se cumplan razonablemente las expectativas que la sociedad legítimamente le demanda. Precisamente, una de las más importantes se traduce en el deber de la Administración de resolver expresamente las peticiones y recursos que le presenten los particulares, ya que el conocimiento cabal por el administrado de la fundamentación de las resoluciones administrativas, constituye un presupuesto inexcusable para una adecuada defensa de sus derechos e intereses legítimos.

A este respecto, es necesario subrayar la intención que, en relación con la problemática suscitada por el silencio administrativo, anima al legislador en la reciente reforma del procedimiento administrativo común, por la ley 25/2009, de 22 de diciembre, que modifica íntegramente su artículo 43. Por otra parte, la exposición de motivos de la Ley 30/92, del 26 de noviembre, LRJPAC, se señala literalmente que *“el silencio administrativo, positivo o negativo, no debe ser un instituto jurídico normal, si no la garantía que impida que los derechos de los particulares queden vacíos de contenido cuando su Administración no atiende eficazmente y con la celeridad debida las funciones para las que se organizó”*. Así mismo se indica *“el objeto de la ley no es dar carácter positivo a la inactividad de la Administración cuando los particulares se dirigen a ella; o carácter positivo de la inactividad de la Administración es la garantía que se establece cuando no se cumple el verdadero objetivo de la ley, que es que los ciudadanos obtengan respuesta expresa de la Administración y, sobre todo, que la obtengan en el plazo establecido”*.

Desde esta perspectiva, no se debe olvidar que el primero de los preceptos de la Ley 30/92, dedicado al silencio administrativo es el artículo 42, que se titula “obligación de resolver”, poniéndose de manifiesto en este precepto a importancia y primacía que quiso dar el legislador al deber de la Administración de dictar resoluciones expresas.

Tercero. El derecho de participación vecinal.

Tanto el artículo 72 de la ley 7/1985, de 2 de abril de bases de Régimen Local, como el artículo 255 de la ley 5/1997, de 22 de julio, reguladora de la administración local de Galicia, prescriben que las corporaciones locales favorecerán el desarrollo de las asociaciones que se constituyan para la defensa de los intereses generales o sectoriales de los vecinos.

Con esta finalidad, las asociaciones constituidas tendrán la consideración de entidades de participación ciudadana, consideración de la que es merecedor la Asociación Veciñal de O Saviñao, porque figura inscrita en el registro provincial de asociaciones de Lugo, con el número 13.651, y en el registro municipal de asociaciones del ayuntamiento con el número 14.

En virtud de esta constitución, la Asociación tiene los derechos reconocidos, de modo general, en los artículos 70.3 de la LBRL y 255.4 de la Ley autonómica 5/1997, y los específicos recogidos en los artículos 232, 233, 234 y 235, del R.O.F. de 28 de noviembre de 1986. Por lo expuesto y de conformidad con lo establecido en el artículo 32.1 de la ley del Valedor do Pobo esta Institución se dirige a usted y le formula el siguiente **recordatorio de deberes legales**:

En el supuesto concreto que motiva esta queja, la administración municipal, además de cumplir con las obligaciones normativas recogidas en los artículos 70.3 y 255 de las citadas leyes de régimen local y las correspondientes a los artículos 232 al 235 del ROF, debe articular los medios necesarios para respetar los deberes impuestos en los artículos 229 y 230 del ROF del 28 de noviembre de 1986.

Así mismo y teniendo en cuenta la potestad de autoorganización reconocida a los ayuntamientos por el artículo 4.1 a de la Ley 7/1985 de BRL y ante la falta de recursos económicos y medios personales en ayuntamientos semejantes al de O Saviñao, se le formula la siguiente **recomendación**:

De no existir una oficina de información local, en los términos previstos en el artículo 230 del ROF, se recomienda al ayuntamiento la designación de una persona responsable, dentro de su organización, que asuma las peticiones de información en congruencia con lo dispuesto en los apartados 2 y 4 del artículo 230 del ROF del 28 de noviembre de 1986.

Respuesta del Ayuntamiento de O Saviñao al recordatorio de deberes legales y a la recomendación: Aceptadas por oficio de 5 de octubre de 2012.

5. Recomendación dirigida al Ayuntamiento de Pontevedra, en fecha 27 de julio de 2012, para que se eviten las inundaciones en inmuebles del lugar de Moldes, parroquia de Mourente. (Q/2744/11).

En la larga tramitación del expediente de queja referenciado, que se inició el 27 de diciembre de 2011 en esta Institución -en relación con las inundaciones ocasionadas en algunos inmuebles de los vecinos de Moldes, en la parroquia de Mourente, consta el informe del concejal delegado de los servicios territorializados de la Parroquia de Mourente de 3 de mayo (registro de salida nº 2012).

De los cuatro primeros apartados del citado informe, se dio traslado a la Diputación Provincial de Pontevedra. De su respuesta se da cuenta a ese Ayuntamiento en cumplimiento del párrafo final del escrito remitido por esta oficina a usted el día 14 de mayo (registro de salida nº 3025).

En el escrito remitido por la Diputación Provincial el día 4 de julio (registro de salida nº 8142) en relación con las reiteradas inundaciones acontecidas en inmuebles de vecinos del lugar de Moldes, se recogen las actuaciones practicadas que se relatan a continuación:

1ª.- El encargado de mantenimiento dentro de la dirección de gestión de la Ciudad Infantil, con la fecha del 24 de mayo de 2012, emite el siguiente informe:

"Informe técnico referente a la red de saneamiento de las instalaciones de la Ciudad Infantil Príncipe Felipe.

La Ciudad Infantil Príncipe Felipe dispone de tres salidas de evacuación de las redes de saneamiento a la red municipal. En la correspondiente a la salida por la calle Ángel Limeses (objeto de este informe), se refiere a la conducción que recoge en origen las aguas pluviales y residuales procedentes del Garaje y Vestuarios del Campo Fútbol, que son enviadas a la red municipal que discurre por la calle Ángel Limeses, una vez recogidas las aguas residuales procedentes del I.E.S. "Príncipe Felipe", que hace seis años fue traspasado a la Xunta de Galicia.

Esta conducción de saneamiento en el tramo perteneciente a la Ciudad Infantil data del año 1976 y era unitaria para pluviales y fecales, pero una vez se detectaron los problemas de desbordamientos, se procedió por parte del Servicio de Infraestructuras de esta Diputación (Departamento que está llevando el tema), a su separación en conducciones independientes, obra que se ejecutó entre los días 18 y 30 de Noviembre de 2011.

La responsabilidad del saneamiento aguas abajo del dominio de la Ciudad Infantil, corresponde al I.E.S. "Príncipe Felipe" (Consellería de Educación de la Xunta de Galicia) y en su tramo final, del Concello de Pontevedra".

2ª.- El director de Infraestructuras de la Diputación Provincial, con fecha del 29 de mayo, informa:

"Vista la comunicación remitida por el Valedor do Pobo en relación al expediente N.7.Q/2744/11, sobre queja formulada por los vecinos del lugar de Moldes, Parroquia de Mourente, por la presente y de acuerdo con lo dispuesto en el párrafo 2º del artículo 83 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, se emite el siguiente

INFORME:

Con carácter general explicaremos la situación de partida que da lugar al problema actualmente formulado:

Los vecinos de Moldes, Parroquia de Mourente en Pontevedra, vienen quejándose desde hace años de las constantes inundaciones (en período de lluvia) que sufren las propiedades situadas en el ámbito de la calle Anxo Limeses, provocadas por las aguas blancas y negras (pluviales y residuales) procedentes:

- De la carretera que va desde la N-541 a la PO-532 (conecta la carretera nacional Pontevedra-Ourense con la carretera de la Xunta de Galicia Pontevedra-Pontecaldelas) a la altura del Hospital de Montecelo.*
- Del vial de acceso al I.E.S. Príncipe Felipe y I.F.P. Carlos Oroza.*
- De los vestuarios, campo de fútbol y aparcadero de la Ciudad Infantil Príncipe Felipe.*
- Del camino público que conecta la Calle Anxo Limeses con el recinto y vial de acceso anteriormente citados.*

Esto era así porque únicamente existía un colector de aguas negras de 200 mm de diámetro que recogía todos los afluentes existentes en la zona (residual o pluvial) y que desembocaba en un colector de 160 mm de diámetro situado en la calle Anxo Limeses.

Tras varias reuniones y asistencias al lugar del problema, reuniones a las que asistieron representantes políticos y técnicos del Ayuntamiento de Pontevedra, se acordó realizar una red separativa, es decir, construir un colector para recoger las aguas pluviales (blancas) y un colector para las aguas residuales (negras); dicha actuación se hizo por la Diputación de Pontevedra hasta la calle Anxo Limeses y desde aquí el Ayuntamiento de Pontevedra construiría un colector hasta un canal próximo para evitar que las aguas blancas siguiesen desbordándose e inundando las propiedades.

Esto viene siendo (sensiblemente) lo que expresa la concesionaria AQUAGEST en su informe (que adjuntan) de fecha 14 de enero de 2011.

Situados en este punto, esta Administración no alcanza a comprender como el Ayuntamiento de Pontevedra puede señalar que: "En base a los principios de colaboración institucional ... , este Ayuntamiento trasladó en varias ocasiones de modo verbal y en sucesivas conversaciones con la institución provincial la problemática de las inundaciones provocadas por la deficiente red de saneamiento del Príncipe Felipe, y de hecho la propia

institución Provincial acometió un tramo de la red, sin que conste solicitud de licencia al Ayuntamiento, que en lugar de solucionar el problema viene a agravarlo como acredita el informe de AQUAGEST que se remite".

Ante dicha información debemos matizar lo siguiente:

- 1) La Diputación de Pontevedra construyó sobre la base de los acuerdos establecidos con el Ayuntamiento de Pontevedra una red separativa de aguas blancas y negras con diámetros de 315 mm para blancas y 400 mm para negras.
- 2) Esta red recoge todas las aguas de los distintos centros así como las de los caminos de acceso.
- 3) La citada red funciona perfectamente a día de hoy.
- 4) El informe que se presenta de Aquagest es anterior a la ejecución de la red separativa que hizo la Diputación de Pontevedra.
- 5) Los vecinos afectados estuvieron en todo momento informados de los trabajos que se iban ejecutando, prestando su conformidad a estos.
- 6) Los problemas de inundaciones que aún puedan surgir se solucionarían si el Ayuntamiento de Pontevedra construyese el tramo del colector que debe unir el pozo de registro situado en la calle Anxo Limeses (al que desemboca el colector de pluviales) con el canal próximo, obra a la que se comprometió el ayuntamiento en las distintas reuniones mantenidas."

3ª.- La Asesoría Jurídica de la Diputación con fecha del 31 de mayo de 2012, solicitó la correspondiente información al Ayuntamiento de Pontevedra y a la Concesionaria del servicio municipal de Aguas, Aquagest.

En respuesta a su petición, Aquagest informa, con fecha del 14 de junio, lo siguiente:

"Se ha procedido a la revisión de la zona indicada y se ha detectado lo siguiente:

En la zona existe red de saneamiento.

Desde el recinto del IES Príncipe Felipe, se han instalado una tubería de fecales y una de pluviales hasta la c/. Angel Limeses. Al llegar con las tuberías a la citada calle, se conecta la tubería de fecales con la existente en la misma, pero la de pluviales no se conecta con las existentes (c/ San Mauro) o con el regato próximo, sino que se deja finalizada en un

pozo y en el momento de lluvias, el pozo final es el que desborda el agua y provoca inundaciones denunciadas.

Se adjunta plano de redes existentes y puntos de conexión con red de pluviales.

Todo lo cual se pone en su conocimiento, para que adopte las medidas que estime oportunas."

4ª.- Por su parte el Ayuntamiento de Pontevedra remite el día 28 de junio su informe que reproduce, en sus 4 apartados, el ya remitido a la Oficina del Valedor el día 3 de mayo, y que por economía procesal se da por conocido.

5ª.- De nuevo el director de Infraestructuras de la Diputación emite informe el 20 de junio con el contenido literal siguiente:

"Primero.- se ratifica en su totalidad el informe emitido el pasado 29 de mayo de 2012.

Segundo.- El contenido del correo electrónico del Ayuntamiento de Pontevedra que se adjunta es anterior a la ejecución de la red separativa de aguas blancas y negras (con tubería de diámetro 315 mm para blancas y 400 mm para negras) que hizo la Diputación de Pontevedra sobre la base de los acuerdos establecidos con el Ayuntamiento de Pontevedra. Esta red recoge todas las aguas de los distintos centros así como de los caminos de acceso y funciona perfectamente a día de hoy.

Tercero.- Los problemas de inundaciones que todavía puedan surgir, y a los que se refiere el último informe de la empresa Aquagest se solucionarían si el Ayuntamiento de Pontevedra construyera el tramo de colector que debe unir el pozo de registro situado en la calle Anxo Limeses (al que desemboca el colector de pluviales) con el canal próximo, obra a la que se comprometió el ayuntamiento en las distintas reuniones mantenidas.

6ª.- Por último, el Ingeniero Técnico de Obras Públicas del Ayuntamiento de Pontevedra remite al registro general con fecha 26 de junio, el informe siguiente:

"En relación con la solicitud de remisión de informe sobre la queja formulada ante el Valedor do Pobo por reclamación presentada polos vecinos del lugar de Moldes, de la Parroquia de Mourente, relativa a las inundaciones sufridas en ese lugar debido a la caída de aguas pluviales monte abajo del Príncipe Felipe, en el que una parte de las obras ya fue reparada por esa Diputación Provincial, le comunico que, en fecha 16 de septiembre de 2011, por este técnico se procedió a la elaboración de un proyecto para la realización de las obras de "alcantarillado en el lugar de Villaverde-Mourente", con un presupuesto de 115.519,68 euros, citando el nombre de tres empresas capacitadas para la ejecución de

las mismas, que fue remitido a la Alcaldía para su trámite reglamentario. A día de hoy, quien suscribe desconoce la situación de trámite del proyecto”.

Como resultado de todas las actuaciones practicadas y en el ejercicio de la función atribuida al Valedor do Pobo por el artículo 32.1 de la Ley autonómica 6/1984, del 5 de junio, se formula la siguiente **recomendación**:

El Ayuntamiento de Pontevedra debe priorizar, dentro de su programación, la ejecución de las obras proyectadas para resolver las inundaciones que afectan a los vecinos de Moldes. Esto no debe entenderse como una intromisión en la autonomía local de su ayuntamiento, garantizada constitucionalmente y reconocida en el artículo 2.1 de la Ley 7/1985, del 2 de abril de Bases de Régimen Local. Más bien supone dar cumplimiento a la normativa vigente reguladora de esta institución y un recordatorio de la obligación legal establecida en el artículo 81.a) de la Ley autonómica 5/1997, de 22 de julio, reguladora de la administración local de Galicia, desarrollada por las ordenanzas y reglamentos municipales correspondientes a un servicio público mínimo y obligatorio; obligación fortalecida por el Decreto 141/2012 de 21 de junio, por el que se aprueba el reglamento marco del servicio público de saneamiento y depuración de aguas residuales de Galicia, (Doga 129 del 6 de julio de 2012), el cual entra en vigor a los 20 días de su publicación.

Respuesta del Ayuntamiento de Pontevedra: Aceptada, pendiente de efectividad.

6. Recordatorio de deberes legales dirigido al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Moaña, en fecha 6 de noviembre de 2012 debido a la falta de limpieza y saneamiento de un terreno en la calle Daniel Castelao (Q/263/12).

Con fecha del 17 de julio (registro de salida nº 5535), le comunicamos la reapertura del referido expediente de queja para que nos informara, en el plazo de quince días, sobre las medidas adoptadas para ejecutar la orden de limpieza y saneamiento del terreno confinante con el edificio sito en la calle XX, del barrio de O Con (Tirán).

A pesar del tiempo transcurrido esta Institución no recibió ninguna respuesta, hecho que se añadió a otros impulsados por el autor de la reclamación Sr. A. C. y que relaciona a continuación:

1º.- El interesado presentó el 13 de abril de 2001 una denuncia ante la Alcaldía de Moaña por la existencia de un vertedero de basura, almacenamiento de restos de materiales de construcción y la existencia de excrementos y ratas alrededor de un perrera existente en el mismo terreno, en el circundado de un edificio de 31 viviendas con piscina, en la calle XX, en el ayuntamiento de Moaña.

2º.- Como consecuencia de esta denuncia la Alcaldía de Moaña resuelve el 3 de mayo de 2011, mediante resolución 237/2011, ordenar la limpieza inmediata del terreno, su saneamiento y la desratización del mismo, por considerarlo necesario para evitar el peligro a la salud de los habitantes del edificio y usuarios de la piscina.

3º.- Que en escritos de 15 de junio, 15 de julio y 16 de diciembre del año pasado, reclamó de la Alcaldía de Moaña el cumplimiento de su propia resolución, acompañando testimonios gráficos con la permanencia del vertedero, almacenamiento de materiales y presencia de ratas.

4º.- Que el 6 de febrero de este año presentó una queja ante el Valedor do Pobo, acompañando nuevos testimonios gráficos, de fecha 31 de enero, del vertedero, almacén de materiales y de la presencia de ratas, y acusando recibo el 14 de febrero con el expediente N.7.Q/263/12 y comunicando la admisión de la misma el 20 de febrero pasado.

5º.- Que el pasado 27 de marzo, recibió del Valedor do Pobo, nueva comunicación para indicar que se solicitó informe al Ayuntamiento de Moaña.

6º.- Que el 12 de abril pasado trasladan que la Alcaldía de Moaña resuelve incoar otro expediente por el estado de abandono y depósito de materiales que le fue comunicado al representante de la empresa el 1 de abril pasado. Indicando que, si en el plazo de tres meses, se mostrase inactividad municipal podría solicitar la reapertura del expediente nº 263/12.

7º.- Que el 17 de julio pasado comunica el Valedor do Pobo la reapertura del expediente de queja N.7.Q/263/12, solicitando del Ayuntamiento de Moaña una respuesta sobre la citada reclamación.

8º.- Transcurridos tres meses desde la comunicación del Valedor do Pobo, nada ha cambiado en relación con la denuncia presentada tal como testimonian los nuevos documentos gráficos que se acompañan, ni se ha recibido explicación alguna desde la institución que representa el Valedor do Pobo ni del Ayuntamiento de Moaña.

9º.- Resulta incomprensible que la Alcaldía de Moaña haya dictado dos resoluciones, una el 3 de mayo de 2011 y otra el 20 de marzo de 2012, sin que se ejecutara ninguna de las dos, a pesar de la situación de insalubridad y peligro que se da en la zona afectada.

Los hechos relatados ponen de manifiesto la inactividad material del ayuntamiento y el incumplimiento de los deberes legales establecidos tanto por el artículo 51 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, como por los artículos 9.1 y 199 de la Ley 9/2002, de 30 de diciembre.

Por lo motivado y en el ejercicio de las atribuciones conferidas por el artículo 32 de la Ley autonómica 6/1984, del 5 de junio, se formula y se dirige al Ayuntamiento de Moaña el siguiente **recordatorio de deberes legales**:

El Sr. Alcalde tiene la obligación de impulsar y ejecutar sus resoluciones del 3 de mayo de 2011 y 20 de marzo de 2012, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 51 de la Ley 7/1985, del 7 de abril de Bases del Régimen Local en cuanto que los actos de las Entidades Locales son inmediatamente ejecutivos.

El Ayuntamiento de Moaña tiene el deber de requerir al propietario del terreno colindante con el edificio de viviendas de la calle XXX para que proceda a su limpieza y saneamiento, ya que le corresponde, por cumplimiento de los artículos 9.1 b) y 199 de la Ley autonómica 9/2002, del 30 de diciembre de ordenación urbanística y protección del medio rural de Galicia, a mantener el terreno y sus instalaciones en condiciones de seguridad, salubridad y ornato público.

Respuesta del Ayuntamiento de Moaña al recordatorio de deberes legales: Pendiente de resolución.

7. Recordatorio de deberes legales dirigido al Ayuntamiento de Muros en fecha 22 de noviembre de 2012, debido a la ocupación de parte de un vial público (Q/953/12).

Le acusamos la recepción de su escrito de salida nº 2438 y fecha del 15 de noviembre, en relación con el expediente de queja N.7.Q/953/12.

Examinando el informe técnico del arquitecto jefe de la oficina técnica del área de urbanismo del 8 de noviembre, se acreditan, entre otros, los siguientes hechos:

1º) En el lugar de Baño, Serres, entre las viviendas nº XX y XX se comprueba la construcción de una caseta y repisa que “están fuera de la línea de edificación definida en el PXOM y ocupando zona de viario público”.

2º) El terreno ocupado ocupa una superficie de 1 metro cuadrado en la construcción de casetas 4,15 m2 de reconstrucción de la repisa y 5,15 m2 en total.

3º) Las obras fueron ejecutadas sin preceptiva licencia municipal y no son compatibles con el ordenamiento jurídico.

La situación descrita exige la aplicación de lo dispuesto en el artículo 210 de la Ley autonómica 9/2002, de 30 de diciembre de ordenación urbanística y protección del medio rural de Galicia.

De acuerdo con lo expuesto y en el ejercicio de la función atribuida a esta Institución por el artículo 32 de la Ley autonómica 6/1984, de 5 de junio, se formula al Ayuntamiento de Muros el siguiente **recordatorio de deberes legales**:

A la vista de la documentación que se adjunta, las obras realizadas entre las viviendas nº XX y XX del lugar de Baño, Serres, datan del 30 de diciembre de 2009, y no son compatibles con el ordenamiento urbanístico. Por tanto debe incoarse expediente de reposición de la legalidad urbanística aplicando lo dispuesto en el artículo 210 en conexión con los apartados 3, 4, 5, 6 y 7 del artículo 209, ambos de la vigente Ley autonómica 9/2002, de 30 de diciembre, de ordenación urbanística y protección del medio rural de Galicia.

Respuesta del Ayuntamiento de Muros: Aceptado, pendiente de efectividad.

8. Recomendación dirigida al Ayuntamiento de Salvaterra do Miño en fecha 22 de noviembre de 2012, debido a la instalación de una grúa en una construcción abandonada (Q/571/12).

Le acusamos la recepción de su escrito de salida nº 4288, de fecha 14 de noviembre, en relación con el expediente de queja N.7.Q/571/12, al que adjunta un informe jurídico sobre la situación denunciada y relativa a la instalación de una grúa en la edificación en construcción sita en la calle Miño esquina Fontoura.

La lectura del informe pone de manifiesto un relatorio de antecedentes de los que destacamos los siguientes:

1º.- El día 30 de diciembre de 2005 la Junta de Gobierno Local concedió una licencia para la construcción de un edificio de 39 viviendas, en la calle Miño, a la mercantil “Promociones i Obres Carlos Alves, S.L.”, sobre una finca de 1.225 m² de los que 316 m² fueron cedidos al Ayuntamiento para la ampliación de un vial.

2º.- La finca fue vendida el 26 de enero de 2007 a “Promociones Puerto Seco, S.L.”, empresa que, previa modificación del proyecto técnico pidió la reforma de la licencia de obras para la ampliación del número de viviendas de 39 a 43.

3º.- La obra permanece paralizada desde enero de 2009 debido a dificultades económicas.

4º.- El arquitecto técnico al servicio del Ayuntamiento, entre otras cuestiones, informa:

“Con fecha 4/07/12 el técnico que suscribe, acompañado de los agentes de la Policía Local 250010 y 250004, ha girado visita de inspección, comprobando el estado actual de la edificación:

La grúa torre está alojada en un hueco abierto en los forjados de los dos sótanos. Se encuentra "en veleta", de modo que ofrece la menor resistencia a la acción del viento. El tramo que atraviesa el sótano -2 se encuentra totalmente sumergido en el agua que inunda el citado sótano.

La grúa, dado su estado y ubicación, no presenta riesgo de desplome inminente pero las condiciones de seguridad y estabilidad pueden verse alteradas a medio plazo de continuar el sótano inundado. Los elementos metálicos en contacto permanente con el agua sufren oxidación y corrosión, lo que pondría en peligro la resistencia de la estructura de la grúa de sufrir fuertes corrosiones y con ello la merma de su estabilidad y los perjuicios derivados de esta situación con peligro para la personas y los bienes colindantes.”

Finalizada su lectura, resulta evidente que el informe jurídico recoge un relatorio de antecedentes sin fijar unas conclusiones sobre las actuaciones necesarias para evitar la situación de peligrosidad existente y derivada del estado de abandono de la obra y de la grúa.

Con la finalidad de suplir dicha omisión, le formulamos al Sr. Alcalde, en el ejercicio de la atribución conferida en el artículo 32 de la Ley 6/1984, del 5 de junio, la siguiente **recomendación:**

1.- El Ayuntamiento de Salvaterra de Miño debe incoar un procedimiento de caducidad de la licencia urbanística para la construcción de 43 viviendas en la calle Miño esquina Fontoura, con audiencia del propietario del terreno y promotor de la edificación en los términos previstos en el artículo 197 de la Ley 9/2002, de 30 de diciembre, de Ordenación Urbanista y Protección del Medio Rural de Galicia.

2.- Concluido el procedimiento con resolución expresa, motivada y notificada con los recursos procedentes, requerir al propietario promotor de la edificación para que proceda a desmontar la grúa eliminando de este modo la situación de peligrosidad existente, según el informe del Arquitecto-Técnico al servicio del Ayuntamiento. En el supuesto de no atender dicho requerimiento, iniciar procedimiento judicial de ejecución adoptando las medidas cautelares procedentes.

Respuesta del Ayuntamiento de Salvaterra do Miño: Aceptada, pendiente de efectividad.

V. CONSIDERACIONES FINALES

El estudio y tramitación de las 785 quejas concluidas en este ejercicio, nos mueve a abrir un periodo de reflexión sobre dos cuestiones puntuales que afectan al funcionamiento de las entidades locales.

1.- El derecho de acceso a la información y documentación municipales de los miembros de las corporaciones locales

Este derecho instrumental -reconocido como fundamental por su vinculación con el artículo 23.2 de la Constitución Española- y configurado legalmente en los artículos 77 de la Ley 7/1985 de 2 de abril, reguladora de las bases de régimen local, y 226 de la Ley autonómica 5/1997, de 22 de julio, de la administración local de Galicia, ha sido objeto de interpretación y aplicación por una constante y reiterada jurisprudencia de la que son testimonios básicos las Sentencias del Tribunal Supremo de 22 de noviembre y 7 de diciembre de 2004; 2 de diciembre de 2005; 4 de junio y 22 de octubre de 2007.

En el período de mandato de esta Institución, entre julio de 2007 a 31 de diciembre de 2012, se han tramitado una media de 22 quejas por año. El estudio del contenido de las reclamaciones concluidas, unido a una lectura concordada de la doctrina científica y de la Jurisprudencia, nos ha permitido elaborar unas **reglas específicas orientadoras** con la finalidad de garantizar el ejercicio responsable de este derecho.

Primera.-Interpretación

La interpretación del derecho a la información no debe ser restrictiva en cuanto que el acceso limitado o condicionado a la documentación requerida, para el ejercicio de su función como concejal, exige una motivación expresa. En esta línea la sentencia del Tribunal Supremo de 20 de diciembre de 2000 nos recuerda que *“su respeto y observancia ha de ser especialmente sensible y riguroso, debe procurarse siempre un talante interpretativo, extensible y favorable a su ejercicio”*.

Segunda.-Extensión

La petición de examen de una numerosa , extensa o compleja documentación, justifica que la remisión de la información se module aplicando un criterio de racionalidad que facilite gradualmente, de forma paulatina y progresiva, la puesta a disposición de la documentación requerida (sentencias del Tribunal Supremo de 3 de julio y 5 de diciembre de 1995 y 18 de mayo de 1998).

Tercera.- Temporalidad

El derecho de consulta no se circunscribe a expedientes en trámite porque puede extenderse a actuaciones pasadas (sentencia del Tribunal Supremo de 20 de diciembre de 2000), o a futuras respecto a documentos que pueden ser necesario consultar en momentos posteriores (sentencias del Tribunal Supremo de 18 de octubre de 1995 y 18 de mayo de 1998).

Cuarta.- Disponibilidad

La información solicitada debe reputarse precisa para el desarrollo de las funciones de control y fiscalización de la actividad municipal (sentencias del Tribunal Supremo de 14 y 25 de abril de 2000).

En este sentido hay que distinguir entre acceso a antecedentes, datos o informaciones existentes en poder de los servicios de la corporación, de aquella otra en la que se solicita un informe elaborado sobre una materia concreta estimándose que dicha petición no se adapta a los términos de la ley, por lo que su denegación no vulnera el derecho a la información que, para el ejercicio de funciones públicas, establecen los apartados 1 y 2 del artículo 23 de la Constitución, íntimamente relacionados al respecto (sentencia del Tribunal Supremo 5 de noviembre de 1999).

Quinta.- Motivación

Si el acceso a la información se deniega porque la petición formulada se califica como un uso desmedido o un abuso del derecho, se invertirá la carga de la prueba debiendo la corporación local motivar dicha denegación (sentencia del Tribunal Supremo 12 de noviembre de 1999).

Tampoco puede denegarse ante el precedente de una utilización indebida porque dicho concejal haya hecho divulgación pública de los datos que en otras ocasiones le fueron facilitados, porque en el supuesto de que estuviera obligado a mantener reserva sobre su contenido e incumpliera sus obligaciones podría dar lugar a su responsabilidad. (sentencia de Tribunal Supremo 21 de junio de 1988).

Sexta.- Transparencia

Es importante destacar que el acceso a la información es un medio esencial y adecuado para el ejercicio de funciones públicas. Su relevancia implica que no se ponga meramente en cuestión un problema de transparencia informativa, sino la propia racionalidad del funcionamiento del sistema democrático y Estado de Derecho. (Sentencia del Tribunal Supremo del 1 de abril de 2003).

Séptima.- Límites

El derecho de acceso no puede menoscabar el ejercicio de las facultades de decisión ni obstaculizar la buena marcha de los servicios municipales (artículo 69.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, de Bases de Régimen Local). Este mandato se refuerza con la sentencia del Tribunal Supremo de 9 de febrero de 1999, en la que se declara que la información obtenida por los concejales *no les exime de que, cumplido el fin, queden obligados a sujetarse al deber de secreto respecto a aquellos datos personales que puedan atentar al derecho a la intimidad de los concernientes*.

2.- La facturación del consumo en el servicio de abastecimiento de agua a domicilio

La tramitación de muchos expedientes examinados en relación con esta problemática nos lleva a sugerir la elaboración de un criterio general por parte de las entidades locales sobre tres cuestiones prioritarias:

- La naturaleza de la contraprestación dineraria por el servicio público de abastecimiento de agua a domicilio

La Sentencia del Tribunal Constitucional 185/1995 de 4 de diciembre declaró la inconstitucionalidad de los párrafos a) y b) del artículo 24 de la Ley 8/1989, de 13 de abril, de Tasas y Precios Públicos, así como de ciertas expresiones contenidas en el párrafo c) de dicho artículo. Para dar cumplimiento a dicho fallo, se aprobó la Ley 25/1988, de 13 de julio, que modificó el régimen legal de Tasas estatales y locales y se abrió una evolución legislativa sobre su naturaleza y regulación que culminó con la ley 2/2011, de 4 de marzo, de economía sostenible, la cual promovió la modificación y supresión del último párrafo del artículo 2.2 a) de la Ley General Tributaria de 2003.

En conexión con estos cambios legislativos, la jurisprudencia no se manifestó pacífica sobre la naturaleza de la prestación del servicio público de agua a domicilio:

Hay pronunciamientos que -partiendo del gestor del servicio- consideraron que la prestación a través del concesionario configuraba la retribución como precio privado o público.

Por contrapartida de ser la gestión del servicio asumida directamente por el Ayuntamiento, la prestación económica tendría la naturaleza de tasa.

Las tres posiciones expuestas -precio público, precio privado y tasa- han sido resueltas por la sentencia del Tribunal Supremo, de la Sala Tercera, de 16 de julio de 2012 cuyo fundamento jurídico cuarto, apartado cuarto, sienta la siguiente doctrina:

“Pese al aparente desorden, la jurisprudencia ofrece un cuadro nítido y una evolución coherente. En relación con el mencionado servicio público municipal, aún reconociendo que hubo un período (entre la entrada en vigor de la Ley 39/1988 y la de la Ley 25/1998) en que podía financiarse mediante precios públicos (nunca se le ha planteado supuesto tal), considera que a partir de esa segunda ley y también bajo la vigencia de la Ley General Tributaria de 2003 (artículo 2.2) y del texto refundido de la Ley reguladora de haciendas Locales, aprobado en 2004 (artículo 20.1.B), los usuarios han de sufragarlo a través de una tasa que pasa a engrosar la partida de ingresos del presupuesto local con independencia de la forma en que se gestione, ya que siempre se trata de servicios municipales de recepción obligatoria (artículo 25.2l de la Ley reguladora de las bases de régimen local).”

En base a la doctrina expuesta y teniendo en cuenta la problemática surgida en algunas reclamaciones hemos de pronunciarnos a favor de la tesis de que la prestación del servicio público de abastecimiento de agua a domicilio está sometido al régimen fiscal de las tasas.

- Los tramos de consumo de la tarifa

En algunos municipios gallegos se parte de un mínimo bimestral de 30 m³ de agua potable que en la realidad no se consumen. Un reciente estudio de la concesionaria del servicio para el Ayuntamiento de Vigo ha mostrado que el consumo medio de los usuarios domésticos es de 15 m³ sobre 30 m³ abonados y que el 87% de los hogares de Vigo pagan más agua de la que consumen por no alcanzar ese mínimo bimestral de la tarifa

- La refacturación por avería

Algunos Ayuntamientos arbitraron una solución razonable y proporcionada para la Administración y para el usuario del servicio, posibilitando la tipificación en la ordenanza municipal de la figura denominada refacturación por avería. Para que el ciudadano afectado tenga derecho a esta refacturación deben concurrir un conjunto de causas objetivas, tales como consumo desproporcionado, ajeno a su voluntad o desconocido, justificación del exceso por una fuga o rotura en la conducción y diligente adopción por el interesado de medidas para corregir las deficiencias observadas. También los tribunales tuvieron en cuenta esta situación anómala destacando la sentencia número 93/2007, de 26 de febrero, del Juzgado de lo Contencioso-Administrativo de Oviedo que estimó *“que procede la atenuación de la facturación, al cumplirse lo dispuesto en la ordenanza fiscal reguladora de la tasa por prestación del servicio de suministro de agua, que establece en la misma los consumos desproporcionados motivados por fugas o averías probadas, producidas después del contador y, por tanto, a cargo del usuario, si resultase de las actuaciones practicadas que este obró con la debida diligencia en orden a detectar y enmendar la avería”*.

En esta misma línea se pronuncian otros defensores autonómicos. Como testimonio de lo expuesto el *Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra*, en su resolución de 24 de junio de 2010 declara que *“aún cuando se ha hecho una aplicación estricta y literal de la tarifa vigente del abastecimiento público de agua, el resultado alcanzado, en virtud del cual se imputa al interesado un consumo de agua que multiplica por diez al habitual (obviamente, cantidad no consumida efectivamente), pugna con principios tales como los de proporcionalidad y equilibrio de las prestaciones y contraprestaciones, que han de regir el conjunto de prestaciones jurídicas de servicio público que vinculan a Administración y ciudadanos”*.

Por último el Defensor del Pueblo de la Región de Murcia, formula el 15 de noviembre de 2011 la siguiente **recomendación** al Ayuntamiento de La Unión:

“Con el objeto de dotar de mayor equidad y racionalidad al reglamento del Servicio Municipal de Abastecimiento de Agua Potable y Alcantarillado de La Unión, esta administración local debería modificar la regulación de esta normativa municipal en materia de consumos involuntarios, de modo que éstos sean facturados mediante la tarifa más reducida de las existentes en el cuadro tarifario, o incluso al precio de coste del metro cúbico consumido.”

3.-Transparencia y accesibilidad

Por último debemos recordar, con carácter general, el cumplimiento del artículo 3.5 de la ley 30/1992, de 26 de noviembre de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común, el cual obliga a que las relaciones entre la administración local y el administrado deben actuarse a través de los principios de transparencia y participación. Es más dentro del área local, debe potenciarse su desarrollo en los términos previstos en el artículo 4º de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos garantizando:

La accesibilidad a la información y a los servicios por medios electrónicos.

El mantenimiento de la integridad de las garantías jurídicas de que son titulares los ciudadanos ante las administraciones públicas.

La proporcionalidad que exige el establecimiento de medidas de seguridad adecuadas a la naturaleza y circunstancias de los distintos trámites y actuaciones.

La responsabilidad y calidad en la veracidad y autenticidad de las informaciones y servicios ofrecidos por la administración local a través de medios electrónicos.

ÁREA DE MENORES

I. INTRODUCCIÓN

El área de menores tiene en esta institución sustantividad propia y una atención preferente. No se considera un ámbito subsumido en los servicios sociales o en las políticas de familia. Su conexión con otras áreas de protección de derechos de las que nos ocupamos en esta institución son muy intensas y eso nos ha permitido establecer una cierta transversalidad en el trabajo de supervisión que nos facilita un abordaje más completo de los problemas que inciden en el bienestar y la protección de quienes atraviesan las etapas de la infancia o la adolescencia. Aunque cuantitativamente el número de quejas que se presentan es pequeño en relación con otros sectores, los problemas generales que conocemos con ocasión de las investigaciones afectan a un elevado número de personas.

En 2007 se acometió desde la institución del Valedor do Pobo una amplia investigación sobre la situación de los menores que residen en centros tutelados y de los que permanecen en régimen de internamiento, cumpliendo medidas impuestas judicialmente. Una buena parte de los temas abordados en ese informe titulado *Menores vulnerables: desprotección y responsabilidad penal* siguen centrando hoy nuestra preocupación, como veremos al analizar algunos expedientes de queja en los que hemos trabajado este año. Con este problema está enlazada estrechamente otra de las preocupaciones del Valedor do Pobo en este ámbito que es el funcionamiento del programa de acogimientos familiares, tanto simples como permanentes.

Otro de los aspectos que seguimos de cerca son los problemas de menores que están en situación de dependencia y que plantean, por una parte, necesidades específicas de apoyo educativo y por otra, programas individuales de atención en los que se producen cambios con gran rapidez, como lógica consecuencia de las distintas etapas de crecimiento que atraviesan los menores, surgiendo en muchas ocasiones la necesidad de recursos específicos en materia de dependencia. Así sucede, por ejemplo, con la necesidad de transportes adaptados para acudir al centro escolar o la escasez de plazas en centros de día una vez que concluyen la escolarización obligatoria o alcanzan la edad máxima permitida para continuar en el régimen educativo ordinario. Estas cuestiones las abordamos en el marco de sus respectivas áreas.

Finalmente, el tercer ámbito en el que venimos trabajando es el uso de internet por parte de los adolescentes que, como ya hemos comentado en anteriores informes, ha impulsado un proyecto al que se está dando continuidad. En un principio, nos ocupamos de alertar de los peligros de un uso inadecuado de la red y falta de control en su acceso por parte de los menores, insistiendo en la necesaria cautela en el uso de los datos, de los contactos, de los materiales expuestos. Más tarde, la necesidad de conocer con rigor las actitudes, creencias y hábitos de la “juventud digital” en Galicia se materializó en un trabajo de investigación y análisis que se presentó a finales de 2011 en un nuevo informe

extraordinario, *Adolescentes e Internet en Galicia*. Nació de la necesidad de abordaje de estos problemas y concluyó siendo un estudio pionero sobre los comportamientos de los adolescentes de la comunidad ante Internet y otras tecnologías. Este informe fue el de mayor difusión de la historia del Valedor do Pobo, lo que demuestra el interés de la sociedad por el tema y la preocupación que le genera. Este año la institución colaboró nuevamente con el grupo de investigación en Psicología del Consumidor y el Usuario (PSICOM) de la Universidad de Santiago en el desarrollo de un sistema para la detección de casos de mala utilización de Internet parte de los adolescentes que permitirá, asimismo, interceptar situaciones adictivas o de ciberdependencia. En diciembre de 2012 se presentó este instrumento de sencilla aplicación que permitirá obtener datos fiables acerca de los presuntos usos problemáticos o no adaptativos de Internet entre los adolescentes. En 2013 trataremos de llevar a la práctica dicho instrumento recogiendo datos a lo largo de toda la comunidad autónoma. Estas cuestiones son expuestas con mayor detalle en el área de sociedad de la información.

II. DATOS CUANTITATIVOS

El número de quejas recibidas a lo largo del año 2012 en el área de Menores fue de 27, a las que se dio la siguiente tramitación:

Iniciadas	27	
Admitidas	20	74,07%
No Admitidas	7	25,93%
Remitidas al Defensor del Pueblo	0	0,00%

La situación de las quejas admitidas a trámite es la siguiente:

Concluidas	15	75%
En trámite	5	25%

Los expedientes inadmitidos a trámite obedecen a los siguientes motivos:

- Cuatro expedientes por referirse al desacuerdo con medidas judiciales impuestas por sentencia
- Dos, por no haberse producido una actuación administrativa sino por derivar de relaciones jurídico-privadas
- Uno, por falta de competencia de la institución

Como se ha señalado en reiteradas ocasiones, el artículo 20 de la Ley 6/1984, del Valedor do Pobo, nos impide entrar en la investigación de asuntos pendientes de resolución judicial y, como es natural, en la revisión de medidas impuestas por sentencia. La mayor parte de las quejas se refieren al régimen de visitas de los hijos, casos especialmente problemáticos y delicados. Muy unida a esta cuestión aparecen las situaciones de conflictividad en relación con los puntos de encuentro, mecanismos esencialmente vinculados a rupturas contenciosas y a graves desencuentros entre los progenitores que dificultan la normalidad de las relaciones entre padres e hijos al cesar la convivencia de la pareja. Desde el Valedor do Pobo seguimos insistiendo en la necesidad de acometer reformas que protejan a los menores de las disputas entre los progenitores y que sitúen las relaciones paterno-filiales en un marco nítidamente diferenciado de otras situaciones problemáticas derivadas de la ruptura conyugal (uso de la vivienda, liquidación del régimen económico matrimonial, pensiones compensatorias o pensiones de alimentos). El interés del menor como principio inspirador de cualquier medida en este ámbito debe plasmarse en el derecho de los hijos a seguir teniendo un padre y una madre que, aunque ya no vivan juntos, puedan cumplir con plenitud e igualdad su deber de velar por ellos, tenerlos en su compañía, alimentarlos, educarlos y procurarles una formación integral.

A lo largo de este año, se continuó y se concluyó la tramitación de expedientes iniciados en años anteriores.

Año de presentación	En trámite a 31-12-2011	Reabiertas	Total	Resueltas	En trámite a 31-12-2012
2010	1	1	2	2	0
2011	10	0	10	9	1

III. ACTIVIDAD DE SUPERVISIÓN

1. Consumo de alcohol por menores en botellones

El expediente Q/1154/11 se inició como consecuencia de la información obtenida de diversas fuentes, incluidas noticias publicadas en distintos medios de comunicación, sobre la presencia en Galicia de menores en la actividad conocida como “botellón”. La queja se abrió en 2011 y con fecha de 4 de septiembre de 2012 se recibió la última respuesta pendiente a la recomendación formulada en su día.

El interés superior de los menores, reconocido en el artículo 3 de la Convención de Naciones Unidas de Derechos del Niño, exige que los poderes públicos lleven a cabo

labores de supervisión para la protección de la salud física y mental de los mismos. En este sentido, el artículo 12.1 de la Ley gallega 11/2010, de prevención del consumo de bebidas alcohólicas en menores de edad, prohíbe que estos consuman tales bebidas. De esta forma, es evidente que debe evitarse, entre otras cosas, que los menores acudan al fenómeno del “botellón”. La propia Ley 11/2010 establece un sistema de infracciones y sanciones para tratar de asegurar el cumplimiento de sus previsiones. El artículo 30 atribuye competencia sancionadora, entre otros, a los alcaldes. Asimismo, el artículo 38 establece que la administración local debe adoptar las medidas preventivas dirigidas a asegurar el cumplimiento del establecido en la mencionada Ley y velar por el cumplimiento de las diferentes medidas de control. Por lo tanto, en una primera fase nos dirigimos a los alcaldes de las siete ciudades para que nos facilitaran información sobre dicho problema, en particular sobre las medidas de control, vigilancia y supervisión que se adoptaron o se van a adoptar para impedir el consumo de alcohol por parte de menores.

En esta investigación constatamos la importancia del problema y la urgente necesidad de que los poderes públicos tomaran conciencia del mismo y adoptasen medidas para su erradicación. En especial, son los ayuntamientos, como administración más próxima, los que deben mostrar una especial sensibilidad ante este tipo de consumo. A este fin, el Valedor emitió el 15 de diciembre de 2011 la siguiente recomendación: el ayuntamiento debe aplicar las diversas medidas contempladas en la Ley 11/2010, tanto las acciones educativas y preventivas como las intervenciones sancionadoras. En este sentido, deben hacerse controles especiales a los locales de venta de alcohol y a los locales de ocio; y, sobre todo, impedir la presencia de menores en el “botellón”, para lo cual hay que emplear las medidas formativas y las sanciones contempladas específicamente en la citada Ley 11/2010.

Los ayuntamientos de las ciudades analizadas mostraron preocupación e interés por la solución de este problema, aunque con distinta intensidad. En el lado positivo cabe mencionar, por ejemplo, al ayuntamiento de Santiago de Compostela, que se enfrentó de manera decidida a este tema, en el marco de su lucha contra la ingesta de alcohol en zonas públicas: por una parte, Santiago implementó alternativas lúdicas y de ocio que no están relacionadas con el alcohol, incluyendo campañas informativas y charlas en centros de primaria y secundaria; por otro lado, está aplicando las sanciones legalmente establecidas, lo que ha dado lugar a decenas de sanciones a menores, que se están sustituyendo por trabajos en beneficio de la comunidad.

El lado negativo de la respuesta a esta investigación lo encontramos en Pontevedra, cuyo ayuntamiento, al margen de no mostrar respeto institucional en alguna de sus comunicaciones, no aceptó la recomendación emitida por el Valedor. Incluso hizo argumentaciones jurídicas sorprendentes y absurdas para justificar su criticable inacción. En este sentido, el informe del ayuntamiento afirmaba que el derecho al libre tránsito de personas impide prohibir el acceso a los lugares donde se realiza “botellón” (sic!). Esta afirmación desconoce por completo la teoría de los límites de los derechos

fundamentales, que implica que tales derechos no pueden ser absolutos, ya que eso imposibilitaría la convivencia. Además, el ayuntamiento de Pontevedra consideró que la recomendación del Valedor era una injerencia en la acción política del gobierno municipal. Esta aseveración sólo puede entenderse vulnerando la normativa legal que regula esta institución, que como defensora de los derechos y libertades supervisa la actuación administrativa en garantía de la propia ciudadanía y del interés general.

El resto de las grandes ciudades investigadas mostró, en líneas generales, una mayor sensibilidad hacia este problema, respecto del cual existía, por momentos, una sorprendente permisividad. Los alcaldes de Vigo, Lugo, A Coruña y Ferrol mostraron su decidido compromiso con el problema del consumo de alcohol por menores de edad, detallando las acciones previstas para el control de la presencia de menores en los botellones y para prevenir y erradicar esta lacra. El alcalde de Ourense fue el último en responder a la recomendación formulada que tuvo que serle requerida incluso en dos ocasiones. En agosto de 2012 remitió un escrito, reiterado el 3 de septiembre, del que puede deducirse la aceptación de la recomendación, pero sin declararlo de modo expreso. Se informa de numerosos controles de la Policía Local en las concentraciones de personas que se producen en zonas adyacentes al Casco viejo, aportando la Memoria de la Policía Local de 2011, y da cuenta de un plan transversal informativo y preventivo por parte de la concejalía de Bienestar Social y Salud, como principal herramienta de prevención de conductas que pudieran favorecer el consumo de alcohol por menores.

Esperamos que la aceptación de la recomendación formulada a los ayuntamientos sea útil para atajar un problema muy preocupante en nuestra sociedad. No obstante, en diciembre de 2012 abrimos una queja de oficio (Q/2774/12) ante una alarmante noticia aparecida en los medios de comunicación que informaba de la convocatoria de una fiesta de fin de año en Ourense en la que el promotor aseguraba que permitiría el consumo de alcohol a menores si constaba una autorización por escrito de los padres. Puestos en contacto con la Policía Local de Ourense se nos comunicó que los cuerpos de seguridad (policía nacional, policía local...) habían extremado y multiplicado los controles de las fiestas convocadas, en las que no se había producido ninguna irregularidad ni prácticas ilegales como la denunciada y que entendían que se trataba de una situación a la que se había dado una publicidad engañosa, amplificada a través de las redes sociales.

2. Cierre del centro de menores de Montealegre y traslado al centro de A Carballeira

En abril de 2012 la Consellería de Trabajo y Bienestar de la Xunta de Galicia hizo efectivo el cierre del Centro de Menores de Montealegre, trasladando a los menores en aquel momento internos al centro de A Carballeira, también en Ourense, donde habrían de convivir con otros menores, en este caso tutelados por la Consellería, sin ningún tipo de problemas de conducta. Con ellos se trasladaron también los cuidadores que continuaban en plantilla tras la reducción de ocho plazas de trabajadores del centro, publicada el día anterior en el DOG. De hecho, el anuncio de la modificación de la relación de puestos de

trabajo y la amortización de 18 plazas en dicha RPT de la Consellería dio luz verde al traslado, justificado por la Xunta como una medida temporal mientras se ejecutaban obras de remodelación en el edificio del centro Montealegre.

Algunos de los trabajadores se opusieron a la reagrupación de los menores en A Carballeira, donde convivirían con otros niños y adolescentes tutelados por la Xunta. Aunque la previsión era instalarlos en diferentes alas del edificio, compartirían zonas y actividades comunes, lo que en la práctica supone la coexistencia de dos proyectos de reeducación diferentes. Con ocasión de la presentación de sus escritos de queja (Q/181/12 y Q/213/12) y de las visitas efectuadas a los centros, tras recibir el informe de la Consellería se le formuló una recomendación para que se evitase el traslado y se acometiese la reforma del centro por fases. Esta institución entendía, en la línea ya indicada en nuestro informe de 2007 sobre *Menores vulnerables: desprotección y responsabilidad penal*, que la Administración debía hacer los esfuerzos necesarios para atender de forma separada a menores en régimen de reforma, cumpliendo medidas judiciales o con protección difícil, evitando la convivencia o la mezcla de estos menores con los menores tutelados por encontrarse en situación de desamparo.

El Valedor do Pobo había visitado ambos centros apenas cinco años antes y conocía de primera mano el perfil de sus residentes, los proyectos educativos, el estado de las instalaciones, la problemática específica de ambos centros y había sugerido algunas medidas adecuadas para su mejor funcionamiento (cfr. págs. 173 y ss. y 345 y ss. del informe extraordinario citado, accesible en la página web de la institución). En 2012 la institución volvió a visitar ambos centros y recabó información de los trabajadores de los mismos. Por esta razón, la argumentación de la Consellería no parecía admisible. En su respuesta, la Subdirección General de Familia y Menores hizo una serie de consideraciones que esta institución no comparte, ya que el contenido de la recomendación se basaba de manera exclusiva en motivaciones técnicas, en las categorías establecidas en la legislación de protección de menores para garantizar la adecuación de las medidas de intervención que se puedan adoptar caso por caso, y en el respeto al proyecto educativo del centro de menores de A Carballeira, que tiene un perfil de admisiones claramente definido que no contempla, en ningún caso, los supuestos acogidos en el centro Montealegre.

Por tal motivo, en julio de 2012 nos dirigimos nuevamente a la Consellería de Trabajo y Bienestar para que aclarase los fundamentos de su respuesta y, en su caso, para que revisara el criterio expuesto en su informe, que no tenía apoyo ni en consideraciones de orden legal ni de gestión administrativa. La Consellería no modificó su criterio y, a día de hoy, los menores tutelados por la Xunta y los que cumplen medidas están compartiendo el mismo centro. Sobre la gestión futura de las instalaciones sometidas a reforma, la Xunta tampoco ha aclarado si continuarán siendo públicas o se privatizará su gestión.

3. Atención a menores en urgencias de pediatría

En el expediente Q/1890/12, una madre expresaba sus quejas por la forma en que se había atendido a su hija de dos años en el servicio de urgencias de pediatría del Complejo Hospitalario Universitario de Vigo, al que acudió debido al estado de salud de la menor, quien presentaba un cuadro de fiebre alta y manchas por la espalda, a la altura del cuello, siendo derivada allí desde el Centro de Salud de Redondela. Después del examen de su estado en urgencias pediátricas del dicho hospital, estuvieron suministrándole diferentes antitérmicos que no dieron ningún tipo de resultado, ya que la fiebre seguía subiendo (con un cuadro máximo de 39,6°), en el plazo de tres horas, en las que se le tomó la fiebre tres veces con intervalos de una hora. El motivo de la queja de la madre es que el personal sanitario no le permitió acompañar a su hija mientras le extraían sangre para hacerle una analítica, lo que le produjo a la niña un gran nerviosismo por lo que no paró de llorar, gritar y moverse, ya que salió con la mano ensangrentada. Del mismo modo, para hacerle una analítica de orina, dado que tenían que hacerlo cogiendo una muestra con la ayuda de una sonda, tampoco dejaron que acompañara a su hija en este breve procedimiento, y tampoco le indicaron una causa clínica que lo desaconsejara.

La madre concluía su escrito señalando la falta de sensibilidad, empatía, respeto e incluso profesionalidad del personal de un servicio que siempre trabaja con menores, “que no es capaz de ponerse en el lugar del bebé/niño ni por un momento cuando éste llora, grita o reclama la presencia de alguien de confianza a su lado; los adultos sabemos que el niño en cuestión está en buenas manos, pero los niños no lo saben y están pasando ese dolor (recordemos que si están en urgencias quiere decir que se encuentran mal) alejados de su madre, padre o tutor”.

En nuestro requerimiento de informe a la Consellería de Sanidad le solicitábamos que nos aclarase los criterios o protocolos clínicos que exigían que en las pruebas diagnósticas como las practicadas en este caso, los padres, madres o tutores legales no pudieran acompañar a los menores de edad.

La Consellería de Sanidad nos manifestó que, a raíz de la queja presentada, se procedió a la revisión de los procedimientos de acompañamiento de pacientes en el citado servicio, quedando del siguiente tenor:

- 1.-Desde el punto de vista asistencial no existe ninguna situación clínica que impida la presencia de los padres, madres o tutores legales en el acompañamiento de los niños y niñas durante la exploración o la realización de técnicas necesarias para el diagnóstico y tratamiento de los y de las menores.
- 2.-Solamente si los padres, madres o tutores, por propia iniciativa, solicitan no estar presentes, debe atenderse la solicitud de los mismos.

3.-Si el especialista responsable de la asistencia del menor considera que, dadas las técnicas a realizar, es conveniente que los padres y madres no estén presentes, se les informará de las circunstancias clínicas que así lo aconsejan, conforme a lo establecido en el artículo 7 de la Ley 8/2008, de salud de Galicia.

4.-En cuanto el modo de trasladar a los niños y niñas incluso a otro servicio del hospital, bien para hacer estudios o bien para su ingreso hospitalario, se revisó el contenido del procedimiento existente, modificando el mismo de modo que prime la situación clínica en el momento de hacer el traslado, y, de no haber contraindicación, pueda realizarse el traslado del menor, en función de su edad, en el regazo del padre o madre al servicio de destino. En ningún caso es una decisión que pueda adoptar el personal celador del complejo hospitalario.

El informe señalaba que la dirección del Complejo Hospitalario Universitario de Vigo lamentaba la situación creada durante la asistencia sanitaria prestada a la hija de la reclamante y agradecía la queja presentada, ya que permitió conocer los procedimientos que no funcionaban de forma adecuada y la modificación de los mismos, en este caso concreto, en lo relativo al acompañamiento de los menores en el servicio de pediatría.

A la vista del contenido del informe, las deficiencias de la situación asistencial denunciadas fueron reconocidas por la Consejería, que expresó sus disculpas por lo acontecido. Esta queja permitió tener constancia de ciertas prácticas que, en ocasiones, adopta el personal hospitalario sin que exista ningún elemento objetivo (protocolos clínicos o asistenciales del propio servicio) que fundamente dichas decisiones. Tales prácticas ya fueron corregidas. Por nuestra parte, nos dirigimos nuevamente a la Consellería para requerirle una adecuada difusión entre el personal sanitario y los usuarios de los servicios de pediatría de todo lo relativo a los procedimientos de acompañamiento de menores de edad en el curso de las exploraciones clínicas o la realización de las técnicas necesarias para el diagnóstico y tratamiento de las enfermedades que motivan el ingreso.

4. Edad mínima para obtener la licencia de caza

En el expediente Q/1776/12 el recurrente en queja expresaba su desacuerdo ante la previsión, contenida en el anteproyecto de la ley gallega de caza, de rebajar de 16 a 14 años la edad mínima para obtener la licencia de caza y, en consecuencia, tener la condición de cazador.

El informe que nos remitió inicialmente la Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestructuras argumentaba que los 14 años es la edad mínima que se establece en la mayor parte de las normativas autonómicas de caza aparte de ser la edad mínima, que se fijaba ya en la ley de caza del Estado de 1970. La inclusión de este extremo en el texto de

la nueva ley, responde al deseo de armonizar la normativa gallega con la que es común en el ámbito español.

La Consellería manifestaba que cazar es una práctica deportiva que “además de los muchos valores que conlleva en su vertiente deportiva, acerca a los jóvenes al conocimiento del medio natural y al mismo tiempo, los aleja de otras actividades menos saludables que practican los jóvenes gallegos.

En cualquier caso, hay que tener en cuenta que la caza puede practicarse sin armas en algunas modalidades tales como la cetrería o la que se practica solo con la ayuda de perros. Incluso la normativa de armas de carácter estatal autoriza el uso de armas de fuego para la caza a los menores, a partir de esa edad de 14 años, acompañados de mayores”.

Posteriormente, la Consellería argumentaba también a favor de promover el relevo generacional entre los cazadores, teniendo en cuenta que un porcentaje elevado de las licencias de caza en Galicia correspondían a cazadores con edades superiores a los cuarenta años.

En opinión de esta institución, junto a argumentos estrictamente normativos como es la tendencia de la legislación comunitaria en sentido inverso al apuntado en el informe, en este asunto es necesario un juicio de proporcionalidad. Y parece evidente que ningún bien jurídico resulta sacrificado si se mantiene la edad actual de 16 años mientras que, al rebajar esa edad, no se está pretendiendo de modo directo una mejor protección del interés superior del menor sino otras finalidades. Sobre el relevo generacional, la actividad cinegética no parece encontrarse en peligro en España. Con 390.856 licencias, la caza ocupa el tercer puesto en el ranking de licencias deportivas del año pasado, sólo por detrás del fútbol y del baloncesto. Así se desprende de la Memoria de licencias 2011 elaborada por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, donde también se recoge el primer puesto de la caza en las clasificaciones de deporte con animales, por delante de la hípica; y de deporte con armas, superando al tiro olímpico. Aquellos que verdaderamente tengan afición por la caza, no tendrán ningún inconveniente en empezar a cazar a la edad de 16 años.

La afirmación de que cazar es una práctica deportiva que además de los muchos valores que conlleva en su vertiente deportiva, acerca a los jóvenes al conocimiento del medio natural y al mismo tiempo, los aleja de otras actividades menos saludables que practican los jóvenes gallegos, no parece estar esencialmente vinculada a la necesidad de rebajar la edad mínima para obtener la licencia de caza ni mucho menos al uso de armas de fuego por menores de 16 años, edad en la que no está legalmente autorizada ninguna actividad poco saludable. El conocimiento del medio natural y los valores que se adquieren en las actividades de naturaleza son cuestiones que no dependen de rebajar la edad para cazar. Por tanto, no parece haber justificaciones de tipo jurídico ni de carácter social para

rebajar la edad para el uso de armas de caza de los 16 a los 14 años de modo que se sugirió a la consellería que se mantuvieran los límites de edad actualmente establecidos en la legislación gallega sobre caza, sugerencia que fue aceptada.

5. Uso de armas prohibidas en gimnasios

En el mes de junio llegaron al Valedor do Pobo diversas informaciones sobre posibles irregularidades en el desarrollo de actividades deportivas de contacto y artes marciales en la comunidad gallega en las que participaban menores. En ellas, los chicos podrían estar recibiendo entrenamiento en el uso de armas prohibidas. Ante la preocupación generada por estas noticias procedimos a abrir la correspondiente queja de oficio (Q/1745/12) para abordar una investigación detallada sobre estas prácticas. En el marco de la misma se constató, incluso con material fotográfico, la existencia de estos riesgos y la necesidad de extremar la vigilancia por el bien de los menores que pudieran estar afectados. Como es sabido, el artículo 4 de la legislación de armas vigente prohíbe la fabricación, importación, circulación, publicidad, compraventa, tenencia y uso de las siguientes armas o de sus imitaciones: “Las defensas de alambre o plomo; los rompecabezas; las llaves de pugilato, con o sin púas; los tiragomas y cerbatanas perfeccionados; los munchacos y xiriquetes, así como cualesquiera otros instrumentos especialmente peligrosos para la integridad física de las personas”.

En dichas informaciones se hacía mención al uso de algunas de estas armas en los entrenamientos de menores de edad, aunque se trate de imitaciones. La norma declara ilegal incluso la tenencia de estos objetos. Para conocer los detalles del problema, la institución se dirigió tanto a la Secretaría general para el Deporte como a las federaciones gallegas de taekwondo, judo, kung fu y karate. Hay que destacar la actitud colaboradora y la especial sensibilidad mostrada por todos ellos respecto a esta situación así como la decidida voluntad de evitar que se produzcan situaciones irregulares. Como consecuencia de la apertura de la queja de oficio varios mandos de la Guardia Civil se interesaron por el problema y mantuvieron una entrevista con el titular de esta institución en la que ofrecieron su total colaboración en el ámbito de sus competencias en la aplicación de la legislación sobre uso y tenencia de armas prohibidas, iniciando actuaciones de inspección y supervisión en toda Galicia.

Como resultado de nuestra investigación, en la que implicamos a gran parte de los agentes con capacidad de decisión y con potestad sancionadora en caso de que la práctica deportiva afectase gravemente a la salud y seguridad de las personas, particularmente de los menores de edad, constatamos que se estaban produciendo algunas situaciones problemáticas. Hay que destacar el abierto espíritu de colaboración suscitado tanto en el ámbito deportivo como en los cuerpos de seguridad para denunciar las irregularidades que se puedan registrar.

6. Los acogimientos familiares en Galicia

Uno de los campos en los que estamos concentrando nuestra atención es la situación de los menores que están bajo la tutela de la Xunta de Galicia. En el año 2012, la Consellería de Trabajo y Bienestar ha publicado en su página web una guía para profesionales de los servicios sociales sobre el acogimiento familiar de menores. Sin embargo, creemos que hay aún muchos aspectos que deben ser mejorados en este campo y deben serlo con urgencia. A pesar de que los programas de acogimiento familiar administrativo funcionan desde hace muchos años, en nuestra comunidad se siguen registrando situaciones disfuncionales que están afectando, en último término, a la posibilidad de que muchos menores abandonen un régimen institucionalizado de tutela pública y se incorporen a familias acogedoras durante el tiempo en que deba durar la medida de apartamiento de sus familias biológicas o hasta que se constituya una adopción.

Una de las cuestiones que creemos que puede mejorarse es el protocolo relativo al inicio y al cese de la medida, excesivamente dependiente del criterio de los distintos equipos de menores de cada Jefatura territorial o de las praxis de los técnicos de Cruz Roja. Pensamos que hay que revisar ciertas prácticas que no son generales (de hecho, en varias comunidades autónomas están abiertamente desaconsejadas) como sucede con el llamado “corte limpio”, que implica una separación radical y definitiva del niño con la familia acogedora cuando se inicia un acogimiento preadoptivo u otra medida de tutela. Este ha sido el sentido de dos recomendaciones hechas a la Consellería de Trabajo y Bienestar (Q/2300/11 y Q/2308/11). Las recomendaciones se refieren al establecimiento de un protocolo de actuación, según los procedimientos y estándares internacionales de calidad, sobre todas las fases del acogimiento familiar, de modo que permita generar en todas las partes involucradas en el proceso la necesaria seguridad y confianza sobre las decisiones que se adopten, reconociendo y valorando el trabajo e implicación de las familias acogedoras.

La Consellería informó que se había puesto en marcha, en noviembre de 2011, un grupo de trabajo sobre acogimiento familiar, constituido por técnicos de menores de la Secretaría general de Política Social (uno por cada una de las Jefaturas territoriales, y un técnico de servicios centrales), un representante del programa de Familias Acogedoras de la Cruz Roja en Galicia, un representante de la Asociación Gallega de Familias Acogedoras, un representante de dos entidades que desarrollan programas de acogimiento familiar en otras comunidades autónomas (S.O.S. Aldeas Infantiles y Fundación Meniños) y un representante de un centro de menores.

Su objetivo genérico es mejorar y optimizar el programa de acogimiento familiar en Galicia, para lo cual tiene como misiones unificar las prácticas de las distintas Jefaturas territoriales y delegaciones de la Cruz Roja en desarrollo de los acogimientos familiares, buscar solución a los problemas o dudas que suelen surgir en su puesta en marcha, establecer protocolos comunes y consensuados para cada una de las fases del

acogimiento, e incorporar avances desde la práctica comparada. Dicho grupo se reúne con periodicidad mensual desde su inicio, y hasta el momento sus trabajos se centraron fundamentalmente en el establecimiento de criterios y procedimientos comunes para la valoración de la idoneidad o adecuación de las familias acogedoras.

Entre los temas ya formulados pero que aún no pudieron ser abordados se encuentran, entre otros:

- La captación o busca activa de familias acogedoras
- La formación de las familias acogedoras.
- Valoración de los recursos económicos de las familias acogedoras
- Información/comunicación entre la Administración y la Cruz Roja y las familias acogedoras ajenas.
- El seguimiento de los acogimientos y el acompañamiento a las familias.
- La relación entre la familia biológica y la familia acogedora ajena.
- Papel de las familias ajenas en el proceso de toma de decisiones.
- La duración de los acogimientos.
- El cese del acogimiento y la ruptura con la familia acogedora
- El pase del acogimiento a la adopción: posibilidad de que la familia acogedora sea la adoptante. Relación entre el menor adoptado y la familia acogedora anterior.

La Consellería considera que este mecanismo, ya puesto en marcha, es el idóneo para dar cumplimiento a la recomendación. En realidad, el programa propuesto es ambicioso y abarca las cuestiones más conflictivas del funcionamiento de esta medida de protección, pero sería necesario impulsar sus trabajos para avanzar lo más rápidamente posible en la resolución de todos los problemas. Para ello consideramos esencial dar prioridad a las experiencias, referencias y reclamaciones de las familias acogedoras, la verdadera clave de bóveda de este sistema y el mejor termómetro sobre su verdadera situación. Sus demandas deben ser atentamente escuchadas pues desarrollan la parte más delicada e importante del proceso, su verdadera finalidad, que es dotar a los menores en situación de riesgo o desamparo de un entorno familiar en el que puedan crecer con cierta

normalidad, a pesar de las intrínsecas dificultades que implica la educación de estos niños que han vivido, en general, experiencias emocionales dolorosas.

Un dato que nos preocupa es el desequilibrio de los datos que, por otra parte, no parecen ser absolutamente contrastados porque varían según la fuente. En una primera aproximación hay que destacar que en el momento de cerrar este informe se encuentran en acogimiento residencial 691 niños; en acogimiento en familia ajena, 144; en acogimiento en familia extensa, 1111. Existen 828 plazas de internamiento de protección, 375 plazas de atención de día y 79 centros.

El dato más sorprendente es que hay 90 familias en espera voluntaria, 56 disponibles (de las que 14 son para fines de semana) y solo 144 acogiendo en este momento. Esta situación debe revertirse con la máxima urgencia, procurando evitar absolutamente la práctica de institucionalizar a niños con pocos meses en los hogares infantiles. Confiamos en que en un plazo breve se haya conseguido resolver los problemas que están afectando a este esencial recurso alternativo de convivencia no institucional para aquellos niños que no pueden o no deben vivir con su familia.

IV. RESOLUCIONES DEL VALEDOR DO POBO

1.- Recomendación y Sugerencia dirigidas a la Consellería de Trabajo y Bienestar, y comunicadas a la Dirección del Centro Educativo Montealegre y a la Dirección del Centro Educativo de Menores A Carballeira, en fecha 30 de abril de 2012, para que se tenga en cuenta la distinta tipología de los menores que están internos en centros y para que se estudie la conveniencia de acometer por fases las obras del centro educativo Montealegre para evitar su cierre (Q/181/12, y Q/213/12)

Diversos escritos presentados ante esta institución dieron lugar a los expedientes arriba indicados, en los que se estudió la problemática derivada del posible cese de actividades en el Centro Educativo Montealegre, en Ourense.

Tras la investigación efectuada, y las visitas realizadas, entendemos que el Centro Montealegre tiene unas características específicas y relevantes para el tratamiento de menores, siendo centro de referencia en la zona sur de la Comunidad. Los menores allí residentes se encuentran en una situación de protección difícil, por el conflicto social que les afecta. Su modelo de conducta es inapropiado. A su vez, el centro de A Carballeira muestra un perfil diferente, con menores en situación de desamparo o riesgo, no existiendo, por lo tanto, menores con graves problemas de conducta o graves deficiencias. Su modelo de conducta es normalizada. La convivencia entre ambos tipos de menores podría dar lugar a múltiples problemas. La estructura física del edificio de A Carballeira, y su propia dinámica vital, no permitiría responder a los hipotéticos conflictos.

A Carballeira es un recurso abierto, por lo que carece de la eficacia correctora que posee Montealegre.

El Informe Extraordinario del Valedor do Pobo de 2007 *Menores vulnerables: desprotección y responsabilidad penal*, en el apartado de recomendaciones, aconsejaba la existencia de centros de reeducación intermedios entre los de protección y los de reforma para los menores que presenten evidentes problemas de conducta, pero que no cumplen medidas de responsabilidad penal (página 291). A esta idea responde de forma adecuada el centro de Montealegre.

El informe remitido por la Consellería en este caso apunta como primera opción el traslado de los menores de Montealegre a A Carballeira, lo que no consideramos apropiado ya que, en nuestra opinión, A Carballeira no reúne las condiciones apropiadas para poder prestar adecuadamente el servicio que requerirán conjuntamente los menores desamparados y los menores de protección difícil

Respecto a las obras proyectadas, creemos que no justifican necesariamente el cierre del Centro de Montealegre. La existencia en el mismo de varias unidades convivenciales permitirían la movilidad de los menores y, por lo tanto, hacer por fases la obra sin cerrar el Centro. En anteriores ocasiones, otros centros permanecieron abiertos con relativa normalidad pese a las obras de mantenimiento.

Así las cosas, y con base en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, emitimos la siguiente **recomendación** dirigida a la Consellería:

En el tratamiento de menores se debe tener en cuenta en todo momento la diferente tipología en la que se pueden encontrar los mismos. En este sentido, en ningún caso, deberían juntarse en los mismos espacios menores de protección difícil (o en conflicto social) con menores en situación de desamparo. Por lo tanto, el centro de A Carballeira no parece adecuado para trasladar a los menores de Montealegre.

Así mismo, es oportuno emitir la presente **sugerencia**:

Estudiar la conveniencia de hacer las obras del Centro Educativo Montealegre por fases, para evitar su cierre. Los diferentes edificios y unidades convivenciales del centro permitirían ubicar paulatinamente a los residentes.

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: No aceptada

2. Recomendación dirigida a la Secretaría General para el Deporte, a la Federación Gallega de Judo, a la Federación Gallega de Karate, a la Federación Gallega de Taekwondo y a la Federación Gallega de Kung-Fu, en fecha 17 de julio de 2012, para que

extremen la vigilancia de modo que no se utilicen armas de defensa prohibidas en los gimnasios (Q/1745/12)

Las diversas informaciones recibidas por este Valedor sobre irregularidades en el desarrollo de actividades deportivas de contacto y artes marciales en la comunidad gallega en las que participan menores dieron lugar, como sabe, a la apertura de la queja de oficio arriba referenciada. La posibilidad de que jóvenes pudieran estar recibiendo adiestramiento en el uso de armas prohibidas hizo que esta institución emprendiese una investigación detallada sobre estas prácticas. En el marco de la misma se constató, incluso con material fotográfico, la existencia de estos riesgos y la necesidad de extremar las precauciones por el bien de los menores que se pudieran ver afectados.

Para conocer los detalles del problema el Valedor do Pobo se dirigió tanto a la Secretaría General para el Deporte como a las federaciones gallegas de taekwondo, judo, kung fu y karate. Hay que destacar la actitud colaboradora y la especial sensibilidad mostrada por todos ellos con respecto a estos problemas así como la voluntad de evitar que se produzcan situaciones irregulares.

La normativa es clara en este sentido. Hay que tener en cuenta que el artículo 4 del Reglamento de Armas vigente prohíbe la fabricación, importación, circulación, publicidad, compraventa, tenencia y uso de las siguientes armas o de sus imitaciones: *“Las defensas de alambre o plomo; los rompecabezas; las llaves de pugilato, con o sin púas; los tiragomas y cerbatanas perfeccionados; los munchacos y xiriquetes, así como cualesquiera otros instrumentos especialmente peligrosos para la integridad física de las personas”*.

Como consecuencia de la apertura de la queja de oficio varios mandos de la Guardia Civil se interesaron por el problema y mantuvieron una entrevista con el titular de esta institución en la que ofrecieron su total colaboración en el campo de sus competencias en la aplicación del reglamento de uso y tenencia de armas prohibidas. También iniciaron actuaciones de inspección y supervisión en toda Galicia.

Como resultado de nuestra investigación, en la que implicamos a gran parte de los agentes con capacidad de decisión e incluso potestad sancionadora en caso de que la práctica deportiva afecte gravemente a la salud y seguridad de personas, constatamos que se están produciendo situaciones problemáticas. Es de destacar, así mismo, el enorme espíritu colaborador desvelado tanto en el ámbito deportivo como en los cuerpos de seguridad para denunciar las irregularidades que se puedan registrar.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacerle llegar la siguiente **recomendación**:

Que tanto esa Secretaría General para el Deporte como las federaciones gallegas de taekwondo, judo, karate y kung fu extremen la vigilancia sobre este tipo de prácticas irregulares, sobre todo cuando puedan estar afectando a menores de edad, y activen los mecanismos de inspección, denuncia o sanción que estén en su mano para evitarlas.

Respuesta de la Secretaría General para el Deporte: Aceptada.

Respuesta de la Federación Gallega de Judo: Aceptada

Respuesta de la Federación Gallega de Kárate: Aceptada

Respuesta de la Federación Gallega de Taekwondo: Aceptada

Respuesta de la Federación Gallega de Kung-Fu: Aceptada.

3. Sugerencia dirigida a la Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestructuras, en fecha 24 de agosto de 2012, para que se mantengan los límites de edad actualmente establecidos en la legislación gallega sobre caza, de modo que no se rebaje la edad de 16 a 14 años (Q/1776/12)

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de un ciudadano que solicitó la confidencialidad en la tramitación de su queja, referente a los cambios introducidos en el anteproyecto de Ley de Caza de Galicia sobre la edad mínima para el uso de determinadas armas de fuego, que baja de los 16 años a los 14. La queja fue admitida a trámite según el procedimiento establecido en la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo.

Fue recibido el informe que, según establece el artículo 22 de dicha ley, la Consellería tenía que remitirnos, emitido por el jefe del Servicio de Caza y Pesca Fluvial de la Dirección General de Conservación de la Naturaleza perteneciente a ese órgano. En él se señala literalmente lo siguiente:

“A la vista de la comunicación de un escrito de queja presentado ante el Valedor do Pobo, que hace mención a la edad mínima de 14 años que se establece en el anteproyecto de la nueva ley de caza de Galicia, se informa lo siguiente:

Los 14 años es la edad mínima que se establece en la mayor parte de las normativas autonómicas de caza además de ser la edad mínima, que se fijaba ya en la ley de caza del Estado de 1970. La inclusión de este extremo en el texto de la nueva ley, responde a un deseo de armonizar la normativa gallega con la que es común en el ámbito español. Recuérdese también que cazar es una práctica deportiva que además de los muchos valores que conlleva en su vertiente deportiva, acerca a los jóvenes al conocimiento del medio natural y al mismo tiempo, los aleja de otras actividades menos saludables que practican los jóvenes gallegos.

En cualquier caso, recuerde que la caza puede practicarse sin armas en algunas modalidades tales como la cetrería o la que se practica solo con la ayuda de los perros. Incluso la normativa de armas de carácter estatal autoriza el uso de armas de fuego para la caza a los menores, a partir de esa edad de 14 años, acompañados de mayores”.

A la vista del contenido del informe, esta institución tiene que hacer las siguientes valoraciones:

-El primero de los argumentos expuestos es armonizar y homologar la normativa gallega con la mayor parte de las comunidades autónomas. En este punto hay que subrayar que la tendencia en el ámbito europeo es justamente la contraria. *La Directiva 2008/51/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2008, por la que se modifica la Directiva 91/477/CEE del Consejo sobre el control de la adquisición y tenencia de armas (Diario Oficial n° L 179 de 08/07/2008 p. 0005 – 0011) establece:*

“Artículo 5

Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 3, los Estados miembros solo permitirán la adquisición y tenencia de armas de fuego a las personas que, teniendo un motivo justificado:

a) hayan cumplido 18 años de edad, salvo en caso de adquisición (excepto mediante compra) o tenencia de armas de fuego para la práctica de la caza o el tiro deportivo, siempre que en tal caso las personas menores de 18 años de edad tengan permiso de sus padres, estén sometidas a la supervisión de estos o a la de un adulto titular de un permiso de armas o de una licencia de caza válidos, o practiquen en un centro de entrenamiento que tenga licencia o esté autorizado.

b) no representen un riesgo para ellos mismos, para el orden público o la seguridad pública. Una condena por un delito doloso violento se considerará indicativa de dicho riesgo.

Los Estados miembros podrán retirar el permiso de tenencia de un arma de fuego cuando deje de cumplirse una de las condiciones que justificaron su concesión.

Los Estados miembros solo podrán prohibir a las personas que residen en su territorio la tenencia de un arma adquirida en otro Estado miembro si prohíben la adquisición de esta misma arma en su propio territorio”.

Al amparo de lo regulado en esta normativa, el preámbulo del proyecto de Real Decreto del nuevo Reglamento de Armas, publicado en el BOE señala que *“lo dispuesto en el Reglamento de Armas debe adaptarse a las modificaciones que introduce la Directiva*

2008/51/CE en la Directiva 91/477/CE” (sobre la que se sustenta nuestro actual Reglamento de 1993). El Capítulo V del Reglamento regula las autorizaciones administrativas que son necesarias para llevar, poseer, tener y usar armas. Estas autorizaciones revisten tres modalidades: las licencias de armas, las autorizaciones especiales de uso y las tarjetas de armas”. Las principales novedades que se incluyen en el borrador, en el aspecto concreto del uso de armas por menores, son las siguientes:

- A instancias de una Recomendación del *Defensor del Pueblo*, los establecimientos en los que se comercialicen armas blancas deberán tener en un lugar visible una advertencia sobre las restricciones a las que están sometidas este tipo de armas.

- Se eleva de 14 a 16 años el límite de edad mínimo para que se pueda autorizar el uso de una escopeta de caza a un menor.

- Se fija en los 14 años el límite mínimo de edad para poder usar cualquier arma de la tercera categoría en prácticas deportivas en las que se reconozca la categoría “junior”.

Es necesario destacar que el artículo 109 del actual Reglamento de Armas contiene también una configuración muy restrictiva del uso de armas por menores ya que es un supuesto de los sometidos a autorización especial: *“1. Los españoles y extranjeros, con residencia en España, que sean mayores de dieciséis años y menores de dieciocho, podrán utilizar exclusivamente para la caza o para competiciones deportivas en cuyos Reglamentos se halle reconocida la categoría junior, pero no poseer ni llevar dentro de las poblaciones, armas largas rayadas para caza mayor o, en su caso, de la categoría 3ª, 1, siempre que se encuentren en posesión legal de una autorización especial de uso de armas para menores y vayan acompañados de personas mayores de edad, con licencia de armas D, E o F, que previamente se hayan comprometido a acompañarlos y vigilarlos en cada cacería o acto deportivo.*

2. Con las mismas condiciones y requisitos, los mayores de catorce años y menores de dieciocho podrán utilizar las armas de la categoría 3ª, 2, para la caza y las de la categoría 3ª, 2 y 3, para competiciones deportivas en cuyos Reglamentos se halle reconocida la categoría "junior", obteniendo una autorización especial de uso de armas para menores”.

Las citadas autorizaciones están sometidas a una minuciosa tramitación en la que deben adjuntarse varios informes y certificados.

Es cierto que la indicada Directiva europea de 2008 no impone la edad de 16 años para que los menores puedan utilizar armas de caza, pero el legislador estatal considera que esta es la edad mínima aconsejable para el manejo de armas de fuego en la práctica de la caza en atención al interés superior del menor y así lo establece en el nuevo proyecto de reglamento.

Precisamente, el interés superior del menor debe prevalecer sobre otra de las argumentaciones principales para bajar la edad mínima que es garantizar el relevo generacional de los cazadores. La actividad cinegética no parece encontrarse en peligro en España. Con 390.856 licencias, la caza ocupa el tercer puesto en el ranking de licencias deportivas del año pasado, solo por detrás del fútbol y del baloncesto. Así se desprende de la Memoria de licencias 2011 elaborada por el Ministerio de Educación, Cultura e Deporte, donde también se recoge el primer puesto de la caza en las clasificaciones de deporte con animales, por delante de la hípica; y deporte con armas, superando al tiro olímpico.

La afirmación de que *cazar es una práctica deportiva que además de los muchos valores que conlleva en su vertiente deportiva, acerca a los jóvenes al conocimiento del medio natural y al mismo tiempo, los aleja de otras actividades menos saludables que practican los jóvenes gallegos*, no parece estar esencialmente vinculado al uso de armas de fuego por menores de 16 años, edad en la que no está legalmente autorizada ninguna actividad poco saludable. El conocimiento del medio natural y los valores que se adquieren en las actividades de naturaleza son cuestiones que no dependen del uso de armas de fuego para cazar. La edad de 16 años parece más adecuada para iniciarse en el uso de estas armas.

En consecuencia, no habiendo justificaciones de tipo jurídico ni de carácter social para rebajar la edad para el uso de armas de caza de los 16 a los 14 años, se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacerle llegar a esa Consellería la siguiente **sugerencia**:

Que se mantengan los límites de edad actualmente establecidos en la legislación gallega sobre caza, concordantes con los criterios inspiradores de la legislación comunitaria, que habla de los menores de 18 años, sin señalar límite mínimo de edad, pero que tiene una orientación restrictiva respecto de la adquisición y tenencia de armas de fuego por los menores.

Respuesta de la Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestructuras: Aceptada.

4. Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar en fecha 22 de octubre de 2012, para que se elabore un protocolo de actuación en todas y cada una de las fases de los acogimientos familiares en nuestra comunidad (Q/2300/11)

Como usted sabe, el escrito presentado ante esta Institución por M. L. A. R., con domicilio en O Barco de Valdeorras (Ourense), dio lugar al expediente Q/2300/11 que, de acuerdo con el artículo 18 de la Ley 6/1984, del Valedor do Pobo, fue admitido a trámite.

Dicha queja se refería a ciertos problemas en una situación de acogimiento familiar, manifestando que la actuación de la administración, en concreto del Equipo Técnico de

Menores de la Jefatura Territorial de la Consellería en Ourense perjudicó anímica y emocionalmente a dos menores y a las propias familias de acogida de ambos. M. L. A., forma parte de una familia de acogida valorada como idónea en el Programa de Familias Acogedoras de la Cruz Roja. En julio de 2009 se hicieron cargo de una menor de edad, que tiene cuatro hermanos. El 21 de julio de 2011 tuvo, con otra familia, que acudir al Servicio de Menores de Ourense a entregar a dos de las hermanas para pasar a la familia adoptiva. Entiende que no se tomó en consideración la sugerencia de las técnicas para el traspaso progresivo de los niños a la nueva familia ya que se decidió que la entrega se llevara a cabo en el mismo día de la primera y única cita. Afirma que el técnico encargado (E. P.) les indicó que debían de salir del local de *“malos modos”*, impidiendo *“despedirse de los pequeños en un ambiente de normalidad”* y bloqueando *“cualquier contacto posterior con ellos”*. Considera que el parecer y la opinión de las familias de acogida debe tenerse en cuenta ya que *“forman parte del sistema de protección”*.

Al amparo del artículo 22.1 de la citada Ley 6/1984, se promovió la oportuna investigación sumaria e informal solicitando de esa Consellería que en el plazo señalado por la ley nos facilitasen información sobre el problema que motivó la queja y sobre las demás circunstancias que se consideren relevantes para la completa valoración de su objeto.

El informe fue remitido en su día. Tras analizar su contenido así como las manifestaciones de la recurrente en queja, es preciso destacar dos cuestiones que, a nuestro criterio, resultaron especialmente problemáticas y difíciles en una fase de cambio en la situación de acogimiento especialmente sensible para todas las partes, pero particularmente para los niños, pues tienen que afrontar una nueva separación.

Lo primero que llama la atención en el informe, y probablemente el elemento más relevante, es el siguiente:

“Para que un proceso de acogimiento finalice en un auto judicial de adopción ha de tenerse en cuenta la adecuación de las actuaciones que se deben realizar a las situaciones concretas de cada proceso individual. No hay protocolo estándar para situaciones tan variables como pueden ser las determinadas por las características de un menor susceptible de ser adoptado. Tales características se relacionan, entre otras, con el origen de los menores, su edad, su estado de salud, si es uno o varios hermanos susceptibles de ser adoptados, el lugar donde vive su familia biológica, tanto nuclear como extensa, su historia desde la asunción de la tutela por la Entidad Pública, régimen de contactos con la familia biológica, duración de la institucionalización o del acogimiento familiar, posición sobre la adopción de las familias solicitantes, etc. (...).

La menor sobre la que hace referencia la queja fue agrupada con otro de sus hermanos, de cinco años de edad, para ser asignados en una familia solicitante de adopción.

El proceso de acogimiento de los dos hermanos con la familia adoptiva debería iniciarse al mismo tiempo, para constituir desde el primer momento una unidad de convivencia con la familia adoptiva que no se viese perturbada por períodos de transición en la ruptura con la situación en la que se encontraban los menores (acogimiento en familias de la Cruz Roja en la localidad de O Barco de Valdeorras). Esta decisión de ruptura sin transiciones fue comunicada a los Técnicos de la Cruz Roja con tiempo más que suficiente para que fuese asimilada por las partes implicadas en el proceso.

La decisión de los técnicos de adopción de no considerar la demanda de la salida de la menor de la familia de acogida que realiza la queja, en el sentido de producirse una salida de forma paulatina, venía determinada por todo lo mencionado en el punto 10 de este escrito. Se consideró que el proceso de tensión y afrontamiento de la transición a la parentalidad adoptiva se produciría con menos intensidad si la menor iniciaba sin interrupciones la convivencia adoptiva junto a su otro hermano, una vez que los dos tenían interiorizado que su situación en la familia de acogida era una solución provisional en relación a sus problemas en la familia de origen. Se intentaba focalizar desde el primer momento la relación definitiva a través de los nuevos referentes parentales. La decisión de los técnicos de adopción se fundamentaba también en el riesgo de ruptura del círculo de confidencialidad y mantenimiento de la privacidad del proceso.

Efectivamente, las idas y venidas de los menores desde el hogar de sus futuros padres adoptivos a los de las familias de acogida situados como ya se dijo en la localidad de residencia de la familia biológica, incrementaban considerablemente los riesgos sobre la filtración del domicilio de la familia adoptante”.

Sobre esta primera argumentación del informe, es conveniente hacer las siguientes consideraciones. En la página web de la Cruz Roja se encuentra el “Manual de Buena Práctica en Acogimiento Familiar.

“(http://www.cruzroja.es/pls/portal30/docs/PAGE/2006_3_IS/BIBLIOTECA/MANUAL%20BUENA%20PRACTICA%20VERSI%D3N%20NO%20DEFINITIVA.PDF)”.

No cabe olvidar que el Programa de Familias Acogedoras de la Cruz Roja, como pone de manifiesto el informe, está en la base de la operatividad de este recurso alternativo a la institucionalización de los menores, mediante un convenio firmado con la Xunta de Galicia. Hay que destacar que la coordinación entre los técnicos de la Cruz Roja y los equipos de menores de la Consellería es fundamental para el óptimo funcionamiento del sistema. Por este motivo, se considera que un buen punto de partida para esta coordinación sería seguir unas pautas de trabajo uniformes. A pesar de que, evidentemente, las situaciones que se dan en los acogimientos simples son muy variables, como dice el informe, no parece una razón para que no se tenga un protocolo básico de actuación. El propio manual de la Cruz Roja así como organizaciones como *Quality for Children* establecen unos estándares de calidad en el cuidado de menores que se encuentran fuera de su familia biológica. En este último programa participan Aldeas Infantiles, FICE e IFCO y ha sido difundido por el Parlamento europeo.

En ambos y muchos otros documentos sobre acogimiento se insiste reiteradamente en la importancia de la fase de finalización y cierre del acogimiento en familia ajena y se indica su procedimiento. Se describe como la última fase del proceso en la que es esencial que se den ciertas pautas de previsión y planificación. Repiten que la separación de la familia acogedora debe ser paulatina y que deben cumplirse los “rituales de paso”, de forma que el tránsito entre las situaciones personales que el niño o niña debe enfrentar se produzca con tiempo y cuidado, y que no perciba la finalización de la acogida como una nueva ruptura. De hecho, se señala cómo una alarma de mala práctica cuando el formato de finalización propuesto supone una ruptura drástica con la familia acogedora, como sucedió en este caso.

Por otra parte, en la situación concreta de esta menor, hay elementos del informe con los que la familia acogedora muestra su desacuerdo. Sobre la supuesta nula o escasa convivencia con los otros hermanos, afirmar que siempre tuvieron relación unos con otros y un gran sentimiento de cariño hacia su madre biológica. Se niega que la decisión de ruptura sin transiciones fuera comunicada a los técnicos de Cruz Roja con tiempo suficiente para que fuese asimilada por las partes implicadas en el proceso.

La segunda argumentación del informe que también resulta problemática es el relato de la forma en que la menor fue entregada. Se señala que el 21 de julio de 2011 fue la fecha para entregar a los menores a la familia adoptante. El lugar fue el habitual para este fin en el Servicio de Familia y Menores de Ourense. Los dos menores hermanos implicados en ese proceso de adopción fueron acompañados por las respectivas familias de acogida. Además de ciertas inexactitudes en el relato (por ejemplo, la presencia de la hija biológica de la familia acogedora de la menor, que en esas fechas estaba en Londres), hay que tener en cuenta que todo el proceso fue organizado por el propio Servicio y que en total había cinco técnicos (dos técnicas de Cruz Roja y tres del Servicio de Familia y Menores). De la lectura del informe parece que se responsabiliza a las familias acogedoras de la falta de la necesaria intimidad y discreción del desarrollo del acto de entrega, cuando lo cierto es que nada tuvieron que ver con la forma en la que se organizó, y que se detectan en este caso muchos desajustes, empezando por el hecho de ser convocados todos al mismo tiempo.

Llama poderosamente la atención en el informe la consideración secundaria de las familias acogedoras. Tal como se relatan los hechos, parece que eran los padres adoptivos los únicos que merecían que se protegiese su intimidad y privacidad en el momento de la presentación de los niños. Nada dice el informe sobre la necesaria intimidad y privacidad en la despedida de cada uno de los hermanos con las familias que los acogieron durante un período de tiempo tan prolongado en el conjunto de sus vidas. En cambio, se habla de que los adoptantes, *“se vieron sorprendidos por la irrupción en la misma sala”* de los miembros de las familias de acogida; los técnicos de adopción querían preservar por encima de todo la intimidad de la familia adoptiva *“que se veía invadida”* por otras personas, las familias acogedoras. El informe dice que *“a pesar de la*

complejidad de la situación, está desarrollándose con normalidad, a pesar de las interferencias iniciales de las ex familias acogedoras de la Cruz Roja". El informe llega a culpar de la posición de tensión y agobio en la que se situó a la familia designada para iniciar el proceso adoptivo a la actitud del grupo formado por las familias acogedoras de Cruz Roja. Estas expresiones muestran una consideración notablemente injusta y desequilibrada para los acogedores.

Sobre la entrega de las pertenencias, señala que los futuros adoptantes *"manifestaron su deseo de recoger en el Servicio las pertenencias de los que iban a ser sus hijos e irse con la mayor discreción posible a su domicilio. Es por ello que los técnicos del Servicio pidieron a las familias acogedoras de la Cruz Roja que trajeran las pertenencias de los menores, que las depositaran en el Servicio y que en aras de respetar los deseos de los que iban a iniciar un proceso trascendental y definitivo para los menores abandonaran las inmediaciones del Servicio para que la salida de estos y sus futuros padres no se convirtiera en un espectáculo de difícil control por parte de los técnicos dado el numeroso grupo de personas (18) que allí, en plena plaza pública, se podían reunir".* Es decir, se procuró respetar los deseos de los futuros adoptantes pero a la familia acogedora no le permitieron ni despedirse de los niños y tuvieron que dejar sus cosas en la entrada del servicio, por exigencias de los mismos técnicos. Como es evidente, esta situación resultó profundamente triste y dolorosa para todos ellos.

También se insiste en que *el proceso se inicia tratando de limitar los riesgos de ruptura de la confidencialidad y privacidad de los menores y familia adoptante.* Es necesario recordar que la familia acogedora firmó un contrato con la administración en la que se comprometió a mantener discreción absoluta durante la vigencia del contrato de acogimiento y después de su expiración respecto a los datos que conozca sobre el niño y su familia.

La forma en la que los técnicos de menores organizaron la finalización del acogimiento propició en las familias de acogida sentimientos de ira, culpa, frustración, rechazo y dolor, y se sintieron utilizadas en el proceso. Esta es otra de las alarmas de que se ha realizado una mala práctica, de acuerdo con el protocolo de la Cruz Roja. De hecho, las familias acogedoras decidieron no continuar en el Programa, lo cual es una clara señal de que no se les dio el necesario soporte, a pesar de la importancia de su cometido y de la generosidad que mostraron en su implicación personal en esta medida protectora.

Finalmente, se incumplió de modo evidente, el estándar de garantizar y promover el contacto entre el niño o niña y su red emocional pertinente, anulando las posibilidades de contacto. En este sentido, no se comprende que se quiere decir con la frase de que *"se intentaba focalizar desde el primer momento la relación definitiva a través de los nuevos referentes parentales"*, como si fuese posible que un niño o niña considere de repente a dos personas a las que no vio nunca como sus padres y comprendiera el sentido de no

tener nunca más contacto con la familia acogedora, percibiéndola como un prejuicio para ella.

En conclusión, los criterios de actuación practicados en este supuesto y que en el informe se reconoce que no se apoyaron en protocolo alguno (dado que se dice que no hay protocolo estándar) se basaron exclusivamente en las decisiones del Equipo Técnico de Menores de la Jefatura Territorial de la Consellería en Ourense. Sin embargo, fueron radicalmente contrarios a todos los estándares publicados sobre la información e implicación de todas las partes del proceso en la puesta en práctica planificada y progresiva de la fase de finalización de la acogida. Es cierto, como afirma el informe, que el acogimiento es un proceso que se inicia atendiendo a las necesidades de los menores y no atendiendo a "un arreglo entre personas". Pero se pasa por alto en todo el informe los compromisos contractuales adquiridos entre la administración y la familia acogedora, en la que esta asumió los deberes propios de la patria potestad y la administración se comprometió a ofrecerle todo el apoyo técnico y orientación, lo que no se produjo, según la recurrente en queja.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacerle llegar a esa Consellería la siguiente **recomendación**:

Que la Consellería de Trabajo y Bienestar procure establecer un protocolo de actuación, según los procedimientos y estándares internacionales de calidad, sobre todas y cada una de las fases de este recurso de protección, de modo que se pueda generar en todas las partes involucradas en el proceso la necesaria seguridad y confianza sobre las decisiones que se adoptan en su desarrollo, reconociendo y valorando el trabajo y la implicación de las familias acogedoras.

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: Aceptada.

5. Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar en fecha 22 de octubre de 2012, para que se elabore un protocolo de actuación en todas y cada una de las fases de los acogimientos familiares en nuestra comunidad (Q/2308/11)

Como sabe, en esta Institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de A. R. C., con domicilio en Ourense.

Dicha queja se refería a ciertos problemas que surgieron en una situación de acogimiento familiar, manifestando que la actuación de la administración, en concreto del Equipo Técnico de Menores de la Jefatura Territorial de la Consellería en Ourense perjudicó anímica y emocionalmente a dos menores y a las propias familias de acogida de ambos.

Al amparo del artículo 22.1 de la citada Ley 6/1984, se promovió la oportuna investigación sumaria e informal solicitando de esa Consellería que en el plazo señalado por la ley nos facilitara información sobre el problema que motivó la queja y sobre las demás circunstancias que se consideren relevantes para la completa valoración de su objeto.

El informe fue remitido en su día. Tras analizar su contenido así como las manifestaciones de la recurrente en queja, es preciso destacar dos cuestiones que, a nuestro criterio, resultaron especialmente problemáticas y difíciles en una fase de cambio en la situación de acogimiento especialmente sensible para todas las partes, pero particularmente para los niños, pues tienen que afrontar una nueva separación.

Lo primero que llama la atención en el informe, y probablemente el elemento más relevante, es el siguiente:

“8.- Para que un proceso de acogimiento finalice en un auto judicial de adopción ha de tenerse en cuenta la adecuación de las actuaciones que se deben realizar a las situaciones concretas de cada proceso individual. No hay protocolo estándar para situaciones tan variables como pueden ser las determinadas por las características de un menor susceptible de ser adoptado. Tales características se relacionan, entre otras, con el origen de los menores, su edad, su estado de salud, si es uno o varios hermanos susceptibles de ser adoptados, el lugar donde vive su familia biológica tanto nuclear como extensa, su historia desde la asunción de la tutela por la Entidad Pública, régimen de contactos con la familia biológica, duración de la institucionalización o del acogimiento familiar, posición sobre la adopción de las familias solicitantes, etc.

9.- Las características que definen la situación de la menor a la que hace referencia la queja se podrían resumir en lo siguiente: menor de origen rumana, perteneciente a un grupo de cinco hermanos susceptibles de ser adoptados y casi nula o escasa convivencia con los más pequeños. Edades comprendidas entre 10 y 3 años. Institucionalización de dos de los hermanos en un centro de acogida situado en la localidad donde reside la progenitora, tíos y abuela materna y acogimiento familiar de otros dos en dos familias distintas pertenecientes al Programa de Familias Acogedoras de la Cruz Roja. Otra parte de la familia extensa vive en la ciudad de Ourense. Problemas de salud física de por lo menos uno de los menores y de hiperactividad de otro. Régimen de visitas y salida de los menores con la progenitora. Existencia de brechas informativas que filtraron a la familia biológica el lugar (domicilio) donde iban a ser colocados los menores en proceso adoptivo.

10.- Las características antes señaladas determinan que el ETM hubiese adoptado la decisión de separar al grupo de cinco hermanos ante la imposibilidad de encontrar a una sola familia que asumiera el inicio del proceso adoptivo con todos ellos.”

La menor a la que hace referencia la queja fue agrupada con otros dos de sus hermanos, de ocho y seis años de edad, para ser ajustados en la familia solicitante de adopción.

El informe señala que el proceso de acogimiento de los tres hermanos con la familia adoptiva debería iniciarse al mismo tiempo, para constituir desde el primer momento una unidad de convivencia con la familia adoptiva que no se viese perturbada por períodos de transición en la ruptura con la situación en la que se encontraban los menores (acogimiento en familia de la Cruz Roja de la mayor de los hermanos e internamiento en un centro de protección de los otros dos). Esta decisión de ruptura sin transiciones le fue comunicada a los Técnicos de la Cruz Roja y a los responsables del centro donde residían los menores con tiempo más que suficiente para que fuera asimilada por las partes implicadas en el proceso. La menor sobre la que hace referencia la queja fue entrevistada por los técnicos de adopción para constatar su grado de preparación para su salida con la familia adoptiva. Esta entrevista se produjo 15 días antes del inicio del proceso de acogimiento con fines adoptivos y, según se afirma en el informe, se pudo observar su muy favorable disposición a iniciar la convivencia, junto a sus otros dos hermanos, con una familia adoptiva como solución familiar permanente a su situación. En la entrevista estaba presente la acogedora y los técnicos de la Cruz Roja.

La decisión de los técnicos de adopción de no considerar la demanda de la salida de la menor de la familia de acogida que realiza la queja, en el sentido de producirse una salida de forma paulatina, venía determinada por todo lo mencionado en el punto 10 de este escrito. Se consideró que el proceso de tensión y afrontamiento de la transición a la parentalidad adoptiva se produciría con menos intensidad si la menor iniciaba sin interrupciones la convivencia adoptiva junto a sus dos hermanos, una vez que los tres tenían interiorizado que su situación en la familia de acogida y en el centro de protección era una solución provisional a sus problemas en la familia de origen. Se intentaba focalizar desde el primer momento la relación definitiva a través de los nuevos referentes parentales. La decisión de los técnicos de adopción se fundamentaba también en el riesgo de ruptura del círculo de confidencialidad y mantenimiento de la privacidad del proceso, por tanto las idas y venidas de los menores desde el hogar de sus futuros padres adoptivos al de la familia de acogida, en el caso de la menor, y al centro de protección, en el caso de los otros dos hermanos, situado como ya se dijo en la localidad de residencia de la familia biológica, incrementaban considerablemente los riesgos sobre la filtración del domicilio de la familia adoptante.

Sobre estas argumentaciones del informe, es necesario hacer las siguientes consideraciones. En la página web de la Cruz Roja se encuentra el “Manual de Buena Práctica en Acogimiento Familiar”:

(http://www.cruzroja.es/pls/portal30/docs/PAGE/2006_3_IS/BIBLIOTECA/MANUAL%20BUENA%20PRACTICA%20VERSI%D3N%20ENO%20DEFINITIVA.PDF).

No cabe olvidar que el Programa de Familias Acogedoras de la Cruz Roja, como pone de manifiesto el informe, está en la base de la operatividad de este recurso alternativo a la

institucionalización de los menores, mediante un convenio firmado con la Xunta de Galicia. Es necesario destacar que la coordinación entre los técnicos de la Cruz Roja y los equipos de menores de la Consellería es fundamental para el óptimo funcionamiento del sistema. Por este motivo, se considera que un buen punto de partida para esta coordinación sería seguir unas pautas de trabajo uniformes. Aunque, evidentemente, las situaciones que se dan en los acogimientos simples son muy variables, como dice el informe, no parece una razón para que no exista un protocolo básico de actuación. El propio manual de la Cruz Roja así como organizaciones como *Quality fuere Children* establecen unos estándares de calidad en el cuidado de menores que se encuentran fuera de su familia biológica. En este último programa participan Aldeas Infantiles, FICE e IFCO y ha sido difundido por el Parlamento europeo.

En ambos documentos y en muchos otros sobre acogimiento se insiste reiteradamente en la importancia de la fase de finalización y cierre del acogimiento en familia ajena y se indica su procedimiento. Se describe como la última fase del proceso en la que es esencial que se den ciertas pautas de previsión y planificación. Repiten que la separación de la familia acogedora debe ser paulatina y que deben cumplirse los “rituales de paso”, de forma que el tránsito entre las situaciones personales que el niño o la niña deben afrontar se produzca con tiempo y cuidado, y que no perciba la finalización de la acogida como una nueva ruptura. De hecho, se señala, cómo una alarma de mala práctica, cuando el formato de finalización propuesto supone una ruptura drástica con la familia acogedora, como sucedió en este caso.

Por otra parte, en la situación concreta de esta menor, hay elementos del informe con los que la familia acogedora muestra su desacuerdo. Niega la familia que la decisión de ruptura sin transiciones hubiera sido comunicada a los técnicos de Cruz Roja con tiempo suficiente para que fuese asimilada por las partes implicadas en el proceso. La familia acogedora que presentó la queja afirma que dos o tres días antes de la entrega se les informó que no se iba a hacer una adaptación progresiva sino que tenían que separarse definitivamente de la menor. Sobre la entrevista con la menor para informarla del inicio del proceso adoptivo y evaluar su percepción de la situación, señala la recurrente en queja, que se extendió quince o veinte minutos y que fue precisamente en esta entrevista en la que una de las técnicas presentes en ella filtró la localidad de residencia de la familia adoptante.

También se insiste en que el proceso se inicia tratando de limitar los riesgos de ruptura de la confidencialidad y privacidad de los menores y la familia adoptante. Es necesario recordar que la familia acogedora firmó un contrato con la administración en el que se comprometió a mantener discreción absoluta durante la vigencia del contrato de acogimiento y después de su expiración respeto de los datos que conozca sobre el niño y su familia.

La forma en la que los técnicos de menores organizaron la finalización del acogimiento propició en la familia de acogida sentimientos de ira, culpa, frustración, rechazo y dolor, y se sintió utilizada en el proceso. Esta es otra de las alarmas de que se ha realizado una mala práctica, de acuerdo con el protocolo de la Cruz Roja. De hecho, la familia acogedora decidió no continuar en el Programa, lo cual es una clara señal de que no se le dio el necesario soporte, a pesar de la importancia de su cometido y de la generosidad que mostraron en su implicación personal en esta medida protectora.

Finalmente, se incumplió de forma evidente, el estándar de garantizar y promover el contacto entre el niño o la niña y su red emocional pertinente, anulando las posibilidades de contacto. En este sentido, no se comprende qué se quiere decir con la frase de que *“se intentaba focalizar desde el primero momento la relación definitiva a través de los nuevos referentes parentales”*, como si fuera posible que un niño o niña considere de pronto a dos personas, a las que no vio nunca, como sus padres y comprendiera el sentido de no tener nunca más contacto con la familia acogedora, percibiéndola como un perjuicio para ella.

En conclusión, los criterios de actuación practicados en este supuesto y que en el informe se reconoce que no se apoyaron en protocolo alguno (dado que se dice que no hay protocolo estándar) se basaron exclusivamente en las decisiones del Equipo Técnico de Menores de la Jefatura Territorial de la Consellería en Ourense. Sin embargo, fueron radicalmente contrarios a todos los estándares publicados sobre la información e implicación de todas las partes del proceso en la puesta en práctica planificada y progresiva de la fase de finalización de la acogida. Es cierto, como afirma el informe, que el acogimiento es un proceso que se inicia atendiendo las necesidades de los menores y no atendiendo a “un arreglo entre personas”. Pero se pasan por alto en todo el informe los compromisos contractuales adquiridos entre la administración y la familia acogedora, en la que esta asumió los deberes propios de la patria potestad y la administración se comprometió a ofrecerle todo el apoyo técnico y orientación, lo que no se produjo, según la recurrente en queja.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacerle llegar a esa Consellería la siguiente **recomendación**:

Que la Consellería de Trabajo y Bienestar procure establecer un protocolo de actuación, según los procedimientos y estándares internacionales de calidad, sobre todas y cada una de las fases de este recurso de protección, de forma que se puedan generar en todas las partes involucradas en el proceso la necesaria seguridad y confianza sobre las decisiones que se adoptan en su desarrollo, reconociendo y valorando el trabajo y la implicación de las familias acogedoras.

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: Aceptada.

V. CONSIDERACIONES FINALES

La Xunta de Galicia, en las diferentes consellerías afectadas por problemas relativos a menores (Educación, Sanidad, Trabajo y Bienestar...) y los ayuntamientos en los ámbitos propios de su competencia, han venido colaborando adecuadamente con la institución del Valedor do Pobo en su competencia específica de velar para defender los derechos de los menores a todos los niveles; velar por el respeto de la legislación vigente en materia de protección de menores; proponer medidas susceptibles de mejorar la protección de los menores o de perfeccionar la aplicación de los ya existentes; y promover ante la sociedad gallega la información sobre los derechos referidos y sobre las medidas que es necesario tomar para su mejor atención y cuidado.

Al margen de ello, aún debemos avanzar para mejorar el nivel de aplicación del principio de interés superior del menor reconocido en la Convención de Naciones Unidas de Derechos del Niño. Uno de los problemas que se detectan es una cierta fragmentación de las políticas públicas en materia de menores sin que exista, en ocasiones, la necesaria coordinación normativa y administrativa. La Ley 3/2011, de 30 de junio, de apoyo a la familia y a la convivencia de Galicia contempla como familias de especial consideración, entre otras, a las familias acogedoras, junto con otras categorías (numerosas, monoparentales, con hijos concebidos no nacidos...), y establece que tendrán trato preferente en determinados ámbitos, según lo que establezca la normativa sectorial correspondiente. Por lo tanto, se remite al órgano competente en cada uno de los sectores (educación, vivienda, servicios sociales, atención sanitaria, etc.) quien debe regular las condiciones de acceso a determinados servicios o prestaciones, estableciendo los grados y formas en que determinadas categorías de familias se ven beneficiadas. La ley no obliga a que todas las familias de especial consideración tengan el mismo trato en todas y cada una de las normativas sectoriales, ya que dependerá de la materia, la población destinataria general, la gestión.... Cada consellería puede tener en cuenta determinadas categorías de familias (por ejemplo, familias en riesgo de exclusión, con personas discapacitadas...), pero no existe un marco común que defina el estatus de las familias acogedoras respecto de cada uno de los departamentos de la Xunta con los que tienen relación. Quizá sería adecuado promover una mayor coordinación en este ámbito.

La actual situación de crisis económica y las carencias que afectan a un amplio rango de prestaciones refuerza nuestro compromiso con los menores, especialmente vulnerables por su propia naturaleza, para la adecuada atención de sus diversas necesidades.

ÁREA DE CULTURA Y POLÍTICA LINGÜÍSTICA

I. INTRODUCCIÓN

Las quejas tramitadas en el área de cultura y de política lingüística en 2012 han incidido principalmente, al igual que en años anteriores, en la falta de adecuada protección a determinados elementos del patrimonio cultural gallego, en algunos problemas de funcionamiento de servicios culturales como bibliotecas o en desacuerdos en subvenciones a actividades y asociaciones culturales. En política lingüística, las quejas derivaron de discriminaciones en la utilización de una de las dos lenguas oficiales en el territorio de la Comunidad Autónoma o del uso inadecuado de topónimos. Además, se han concluido cuatro expedientes de queja relativos a convalidaciones y homologaciones de títulos y certificados de lengua gallega. Asimismo, ha habido algún expediente de queja derivado del funcionamiento de las entidades deportivas, en particular, de las federaciones.

Cuando se analiza el fundamento de la constitucionalización de la cultura y sus fenómenos más representativos (el patrimonio histórico, las lenguas, los bienes culturales ambientales...) se intenta establecer un fuerte vínculo entre la promoción cultural y el libre desarrollo de la personalidad de los individuos, lo que nos lleva a su consideración en el campo de los derechos fundamentales, procurando avanzar en su efectividad y grado de cumplimiento. Estas mismas razones sirven también para legitimar las actividades estatales de promoción cultural y, en general, la acción cultural de los poderes públicos como prestaciones de un servicio esencial. Se considera que la progresiva intervención administrativa en materia cultural, incluido el patrimonio histórico y el medio ambiente, tiene como fin tomar las disposiciones apropiadas para asegurar un elemento indispensable para el libre desarrollo de la personalidad, imbricado en la dignidad humana como valor fundamental del Estado social.

Sin embargo, en una época de duros ajustes económicos, los derechos culturales se ven inevitablemente relegados y ceden ante el aseguramiento de necesidades básicas y de servicios esenciales. No parece posible en este momento profundizar en los derechos culturales y consolidar situaciones subjetivas en materia cultural: ampliar su cobertura, extender las prestaciones, generalizar el disfrute de bienes culturales. La función cultural de los poderes públicos debería centrarse en otro tipo de técnicas jurídicas de intervención y en este sector de la actividad administrativa cabría exigir, al menos, una adecuada actividad de policía impidiendo el deterioro o la pérdida de bienes culturales. En esta línea se ha centrado la actividad de supervisión de esta institución al hilo de los expedientes de queja que denunciaban agresiones al patrimonio cultural gallego.

En materia de política lingüística, uno de los focos de conflictividad fue la publicación, en el mes de noviembre, de la sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Galicia que invalidó dos artículos del Decreto 79/2010, de 20 de mayo, para el plurilingüismo en la enseñanza no universitaria de Galicia. El TSJ de Galicia decidió estimar parcialmente el

recurso presentado por *A Mesa pola Normalización Lingüística* contra el decreto del plurilingüismo y anular los artículos 5.2 y 12.3 por ser "contrarios a derecho".

El artículo 5.2 establecía que "la lengua materna predominante del alumnado será determinada por el centro educativo de acuerdo con el resultado de una pregunta que se efectuará a los padres, madres, tutores/as o representantes legales del alumno/a antes del comienzo del curso escolar acerca de la lengua materna de su hijo o hija". El TSJG reafirma la idea de que los poderes públicos "tienen encomendada la programación general de la enseñanza" de cuya potestad la Administración "no puede abdicar, sometiendo a votación un aspecto tan fundamental como la lengua a emplear en la etapa de educación infantil". En este sentido, señala que la Ley de Normalización Lingüística le dedica especialmente el artículo 13.1 estableciendo que "los niños tienen derecho a recibir su primera enseñanza en su lengua materna", encomendando al Gobierno gallego la adopción de las medidas necesarias "para hacer efectivo ese derecho, sin posibilidad de intermediación ninguna de los familiares". Para el Tribunal Superior no cabe duda de que dicha abdicación de la potestad de ordenación general de la enseñanza tiene lugar cuando se establece que el profesorado usará en el aula la lengua materna predominante entre el alumnado, reputando decisivo para determinarla el resultado de una pregunta que se les efectuará a los padres, madres, tutores o representantes legales de los alumnos antes del comienzo del curso".

La sentencia pone de manifiesto que la Ley Orgánica 2/2006 sitúa la sede de la participación y corresponsabilidad de las familias en la educación de sus hijos en los centros educativos, garantizando y estableciendo mediante el mecanismo de participación su participación en los órganos de gobierno de estos, lo que, según el tribunal, "no puede dar pie a que la consulta a los familiares de los alumnos determine, con carácter vinculante, la lengua que se empleará en el aula".

Por su parte, el artículo 12.3 establece que "en todas las áreas, materias o módulos" el alumnado "podrá utilizar en las manifestaciones oral y escrita la lengua oficial de su preferencia", aunque se buscará que "utilice la lengua" en la que se imparte la materia.

El TSJG considera que desde el momento en que, según la Ley de Normalización Lingüística y la doctrina del Tribunal Constitucional, la lengua gallega será con carácter general el vehículo de comunicación en la enseñanza no universitaria, el mencionado artículo "es ilegal", al dejar libertad al alumno para utilizar una lengua diferente a aquella en la que se imparte la materia. Aunque el artículo 12.3 añade que se buscará la coincidencia entre la lengua de uso del alumno y la de la materia o módulo, esta afirmación "nada garantiza de cara a que finalmente se logre, porque aquella expresión no es imperativa, sino meramente indicativa o de tendencia", lo que se traduce en la incoherencia interna del precepto. La sentencia afirma que tanto la doctrina del Tribunal Supremo como la del Tribunal Constitucional se muestran "contrarias" a que la lengua de

la enseñanza esté condicionada por la libertad de opción de los interesados, por lo que "no resulta lógico que se otorgue dicha libertad al alumnado".

La decisión de determinados órganos y entidades de interponer recursos contra dicha sentencia ha estado en el centro del debate en materia lingüística en los últimos meses.

En cuanto a la concreta actividad de esta institución con relación a política lingüística, en este apartado se tratan todos aquellos problemas o quejas presentadas por los ciudadanos con relación a las lenguas oficiales en nuestra comunidad autónoma. Fundamentalmente lo que se busca es evitar la discriminación o exclusión tanto de la lengua gallega como de la castellana en las actuaciones de las administraciones públicas, empresas de ellas dependientes y organismos con un nexo de unión con aquellas que pueden y son objeto de supervisión por parte de esta institución de acuerdo con lo determinado en nuestra ley reguladora. No obstante, en la práctica el Valedor también actúa ante quejas que se presenten y que afecten a entidades privadas radicadas en Galicia frente a actuaciones y situaciones de hecho de posibles discriminaciones de nuestras lenguas oficiales, haciéndoles partícipes de las inquietudes ciudadanas y solicitando la modificación de aquellas situaciones en aras de la colaboración con esta institución y en ejercicio de nuestra función como garante de los derechos lingüísticos de los gallegos. Se trata, por lo tanto, de que el empleo de cualquiera de las lenguas oficiales tenga las mismas consecuencias jurídicas, sin discriminaciones y exclusiones. Asimismo, también es necesario que los poderes públicos autonómicos promuevan la lengua gallega como lógica consecuencia de la imperiosa necesidad de su protección y desarrollo.

La Constitución Española (en adelante CE) supuso el instrumento de reconocimiento de la realidad plurilingüe de España. Tanto el castellano como "las demás lenguas españolas serán oficiales en las respectivas Comunidades Autónomas de acuerdo con sus Estatutos (art. 3.1 y 2 CE); estableciendo un régimen de cooficialidad lingüística (STC 337/1994, del 23 de diciembre, fundamento jurídico 6).

Así, en la organización territorial del Estado autonómico que configuraron la Constitución y los Estatutos de Autonomía existen territorios, como es el caso de Galicia, dotados de un estatuto de cooficialidad lingüística en los que, como establece la STC 82/1986, el uso por los particulares de cualquier lengua oficial tiene plena validez jurídica en las relaciones que mantengan con cualquiera poder público radicado en dicho territorio, "siendo el derecho de las personas al uso de una lengua oficial un derecho fundado en la Constitución y el respectivo Estatuto de Autonomía". Por tanto, se establece la cooficialidad de los idiomas y el principio de no discriminación idiomática.

El Estatuto de Autonomía de Galicia (en adelante EAG), establece en su artículo 5 que "1- La lengua propia de Galicia es el gallego.

2- Los idiomas gallego y castellano son oficiales de Galicia y todos tienen el derecho de conocerlos y de usarlos.

3.- Los poderes públicos de Galicia garantizarán el uso normal y oficial de los dos idiomas y potenciarán el empleo del gallego en todos los planos de la vida pública, cultural e informativa, y dispondrán los medios necesarios para facilitar su conocimiento.

4- Nadie podrá ser discriminado por causa de la lengua.”

Por tanto, uno de los derechos que el Valedor do Pobo viene obligado a tutelar es el derecho al uso normal del gallego como idioma propio de Galicia, como también supervisar la efectividad del deber estatutario que afecta a los poderes públicos de la Comunidad de garantizar el uso normal y oficial de los dos idiomas y de la potenciación del empleo del gallego en todos los planos de la vida pública, cultural e informativa. En este sentido, la Ley 3/1983, del 15 de junio, de normalización lingüística, en su artículo 4 apartado 1º, señala que el gallego, como lengua propia de Galicia, es la lengua oficial de las instituciones de la comunidad autónoma, de su administración, de la administración local y de las entidades públicas dependientes de la comunidad autónoma, y que también lo es el castellano, como lengua oficial del Estado. Continuando esta línea, el plan general de normalización de la lengua gallega marca como objetivo asegurar que en la administración autonómica el gallego sea la lengua habitual en las relaciones internas de las administraciones, en las relaciones entre las administraciones y en las relaciones de estas con los ciudadanos, al objeto de lograr, de este modo, consolidar el gallego como lengua general de referencia en las administraciones gallegas.

En el ámbito de la función pública, el artículo 54 apartado 11 de la Ley 7/2007, del 12 de abril, del estatuto del empleado público establece que los empleados públicos garantizarán la atención al ciudadano en la lengua que lo solicite y siempre que sea oficial en el territorio. El artículo 7 de la Ley 5/1997, de 22 de julio, de la administración local de Galicia, especifica que el gallego, como lengua propia de Galicia, también lo es de su administración local.

Otra aportación al marco legal regulador de la política lingüística de Galicia vino a medio de la Ley 1/2010 de 11 de febrero, de modificación de diversas leyes de Galicia para su adaptación a la Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior, que en su disposición adicional sexta relativa al fomento del uso de la lengua gallega en la actividad de los prestadores de servicios establece:

“1. Los prestadores de servicios que operen en territorio de la Comunidad Autónoma de Galicia, con independencia del lugar de establecimiento originario, deberán respetar el marco legal vigente en materia lingüística, especialmente a partir de la Ley 3/1985, de 15

de junio, de normalización lingüística, con arreglo a lo dispuesto en el apartado 4 del artículo 1 de la Directiva 2006/123/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior.

2. A estos efectos, favorecerán la normalización progresiva del uso del gallego en la prestación de sus servicios y deberán ofrecer a sus destinatarios la posibilidad de mantener la comunicación oral y escrita en lengua gallega”.

Para cerrar este apartado introductorio, citamos una novedad legislativa de relieve en este año 2012. Aludimos a la Ley 2/2012, de protección general de las personas consumidoras y usuarias, cuyos artículos 45 y 46 regulan los derechos lingüísticos de los consumidores tanto en sus relaciones con la administración competente en materia de consumo como en las relaciones de consumo. Se establece expresamente que la Administración autonómica incentivará la utilización de la lengua gallega en la oferta de compra, la información de carácter fijo y documentación, las relaciones entre los consumidores, y de estos con los ofertantes.

II. DATOS CUANTITATIVOS

El número de quejas recibidas a lo largo del año 2012 en el área de Cultura y Política Lingüística fue de 67, a las que se dio la siguiente tramitación:

Iniciadas	67	
Admitidas	60	89,55%
No Admitidas	3	4,48%
Remitidas al Defensor del Pueblo	4	5,97%

La situación de las quejas admitidas a trámite es la siguiente:

Concluidas	47	78,33%
En trámite	13	21,67%

El escaso número de expedientes inadmitidos a trámite obedece a los siguientes motivos:

- Una, por referirse a una relación jurídica privada
- Una, por no haberse producido una actuación administrativa irregular
- Una, por no ser competencia del Valedor do Pobo

A lo largo de este año, se continuó y se concluyó la tramitación de expedientes iniciados en años anteriores.

Año de presentación	En trámite a 31-12-2011	Reabiertas	Total	Resueltas	En trámite a 31-12-2012
2010	2	0	2	1	1
2011	19	1	20	20	0

III. ACTIVIDAD DE SUPERVISIÓN

1. Cultura y patrimonio cultural

Como ya apuntamos, las quejas que hemos conocido en esta materia inciden en la falta de protección de determinados elementos del patrimonio cultural gallego. Las preocupaciones de ciudadanos y de determinadas organizaciones como ADEGA, especialmente activa en este ámbito, no se centran en los elementos relevantes de nuestro patrimonio histórico-artístico que gozan, en general, de niveles adecuados de protección, sino en bienes culturales que, o bien han sufrido un prolongado deterioro hallándose en muchos casos en estado casi ruinoso, o en elementos de menor visibilidad pública pero especialmente necesitados de protección, en particular, bienes del patrimonio arqueológico como petroglifos, dólmenes u otros monumentos megalíticos.

En cuanto al cumplimiento del deber de colaboración, esta institución valora nuevamente el rigor de los informes remitidos en este año por la Dirección General de Patrimonio Cultural y sus subdirecciones generales, tanto la de Protección del Patrimonio Cultural como la de Conservación y Restauración de Bienes Culturales. En los informes se pone de manifiesto el esfuerzo y la preocupación de los servicios especializados de la Administración por la conservación de un patrimonio ingente, pero que se encuentra ante esta tarea con varios problemas. Uno de ellos es la falta de recursos de algunos propietarios particulares para hacer frente a las inversiones o gastos imprescindibles para cumplir la obligación de conservación de los bienes, o a las restricciones presupuestarias, en el caso de algunos ayuntamientos.

A. Protección de bienes inventariados o catalogados

En la Q/7/12, la asociación ADEGA denunciaba el estado de abandono de la Torre de Sande, en el Ayuntamiento de Cartelle, en Ourense. La Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria nos comunicó que se había recibido informe de 22 de febrero de 2012, de la Subdirección General de Protección del Patrimonio Cultural, y que a raíz de esta información, la Dirección General del Patrimonio Cultural remitió un escrito a los propietarios del dicho inmueble para requerirles, al amparo del artículo 25 de la Ley 8/1995, del 30 de octubre, del Patrimonio Cultural de Galicia, (en adelante LPCG), la adopción de las medidas necesarias para el cumplimiento de los deberes de conservación y protección para asegurar su integridad y evitar su pérdida, destrucción o deterioro. Se les comunicó a los propietarios que, de no adoptarlas, la Administración podría ejecutarlas subsidiariamente a costa del obligado, a tenor de lo establecido en el art. 98 de la Ley 30/1992, del 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común. Y, finalmente, advertirles de la posibilidad de incoar un procedimiento sancionador por la presunta comisión de una infracción grave (art. 91.c) LPCG) o muy grave (art. 92.c) LPCG)”.

A la vista del contenido del informe, la Consellería adoptó todas las medidas establecidas en la ley para garantizar la adecuada conservación del bien por lo que comunicamos al representante de la asociación que permanecieran a la expectativa durante un tiempo prudencial y si una vez transcurrido ese período aún no se habían puesto en marcha las medidas necesarias o si éstas no eran las adecuadas, podrían acudir nuevamente a esta institución dándonos cuenta de las circunstancias de lo sucedido de las que tuvieran conocimiento.

La misma asociación puso en nuestro conocimiento el estado ruinoso del monasterio de San Paio de Albeos, en el Ayuntamiento de Crecente (Q/2241/12). La solicitud de informe se remitió el 8 de octubre de 2012, y hubo de ser reiterada en diciembre de 2012. De esa misma fecha, 13 de diciembre de 2012, es el informe del Servicio de Vigilancia e Inspección que finalmente nos remitieron. Según ese informe, el convento de San Paio de Albeos, situado en el término municipal de Crecente, tiene la consideración de bien inventariado del patrimonio cultural de Galicia, al amparo de la disposición adicional segunda de la Ley 8/1995, del 30 de octubre, del Patrimonio Cultural de Galicia, al estar recogido en el catálogo de las Normas Subsidiarias del Planeamiento del Ayuntamiento de Crecente de 1994.

Como consecuencia de la denuncia de ADEGA del 13 de junio de 2012 por el estado de deterioro del citado inmueble, se está tramitando un expediente informativo VI-PO-079.12. Por lo que respecta al estado del convento, el informe técnico manifiesta que se encuentra en estado ruinoso; sólo se conservan unos muros sin techado, casi cubiertos de vegetación, y parte de la iglesia. El expediente ha de determinar el alcance del deber de

conservación de lo existente, la limpieza del bien y las intervenciones precisas para frenar la posible pérdida de lo que aún se conserva.

La Q/729/12 se refería al estado de conservación de la Torre de la Fortaleza de Sarria. Inicialmente la administración alegó las dificultades para localizar a los propietarios. El 28 de agosto de 2012 se recomendó a la Consellería que el órgano competente de vigilancia e inspección de la Dirección General del Patrimonio Cultural, adoptara con urgencia todas las medidas necesarias para que pudiera inspeccionarse el bien de interés cultural de la Torre Fortaleza de Sarria, con el fin de realizar el informe técnico para evaluar su estado de conservación, y que se promovieran, en su caso, las medidas de intervención que la adecuada preservación del monumento pudiera precisar. La respuesta de la Consellería se retrasó varios meses, hasta el punto de que fue necesario hacer una advertencia. Finalmente, fue recibido el informe de la Subdirección General de Protección del Patrimonio Cultural el 19 de febrero de 2013, sobre la base de la visita técnica del Servicio de Arquitectura y Etnografía de dicha Subdirección General, manifestando que el día 17 de enero de 2013, un arquitecto del dicho servicio realiza una visita de inspección a la Torre de la Fortaleza de Sarria o Torre de los Batallón, acompañado del representante de los propietarios. El motivo de la tardanza es que hasta finales del año 2012 -el 27 de noviembre de 2012 fue recibido en la Dirección General del Patrimonio Cultural el informe de la Policía Autonómica solicitado por el Servicio de Vigilancia e Inspección- no fue posible contactar con los propietarios del monumento, al desconocer su identidad, y, por lo tanto, no se pudo obtener el permiso necesario para acceder al inmueble y realizar la visita de inspección.

Como resultado de la inspección exhaustiva, se llega a la conclusión de que el estado de conservación en el que se encuentra la torre es análogo al que presentan otros monumentos en Galicia. La presencia de fisuras o grietas, en el caso de estar consolidadas en una situación estable, no ponen en peligro necesariamente su integridad, pudiendo ser un estado compatible con su conservación. A la vista de la escasa o nula evolución de las patologías en los últimos veinte años, y del estado de la torre en la actualidad, puede estimarse, según el mencionado informe, que no existe en estos momentos riesgo inminente de ruina, por lo que no se considera necesario requerir del propietario una actuación urgente ni tampoco una actuación subsidiaria por parte de la Administración.

En cambio, recomienda el informe la colocación de testigos para corroborar se existe una situación de estabilización tal como parece a primera vista. Como medida preventiva de conservación, sería necesario actuar sobre las grietas existentes y evitar la entrada de agua en los muros o la acción de los pájaros y limpiar la vegetación que está colonizando alguna de sus fábricas, a pesar de que la propiedad ya ha limpiado algo.

La Ley 8/1995, del 30 de octubre, del Patrimonio Cultural de Galicia, establece en su artículo 25 el deber de los propietarios, poseedores y demás titulares de derechos reales sobre los bienes integrantes del patrimonio cultural de Galicia de conservarlos, cuidarlos y

protegerlos debidamente para asegurar su integridad y evitar su pérdida, destrucción o deterioro. Asimismo, el artículo 4 de la misma ley señala que corresponde a los ayuntamientos adoptar, en caso de urgencia, las medidas cautelares necesarias para salvaguardar los bienes del patrimonio cultural de Galicia que vieran su interés amenazado.

El Ayuntamiento de Sarria, por su parte, es conocedor del estado de conservación de la dicha Torre de Sarria, pues ya en febrero de 2010 remitió un acuerdo sobre el informe técnico elaborado al respecto. Uno de los propietarios, representante de la comunidad de propietarios, acompañó al técnico-inspector del Servicio de Arquitectura y Etnografía en sus labores de inspección al inmueble, por lo que ya tiene conocimiento del estado actual de dicho bien y de sus responsabilidades como propietario.

En el expediente Q/2548/12 se denunció el derribo ilegal de la iglesia dedicada a San Martiño en Santa Marta de Fontao, en A Teixeira, Ourense. Según comunica el recurrente en queja, la iglesia fue expropiada por Saltos del Sil (hoy, Iberdrola) con ocasión de la construcción del embalse de San Esteban. Al hilo de la investigación abierta, hemos sabido que en el Servicio de Vigilancia e Inspección se abrió un expediente informativo VI-O-003.09 o período de información previa, por derribo de casas tradicionales y de la iglesia de Santa Marta de Fontao. Tras tramitarse los correspondientes oficios para averiguar si procedía o no la incoación de un expediente sancionador (oficios al ayuntamiento, al promotor y a la Policía Autonómica) se emitió informe técnico que concluyó la procedencia de incoar un expediente sancionador contra Iberdrola Generación S.A.U. por los siguientes motivos:

En primer lugar, las actuaciones afectaron directamente a un bien inventariado y su entorno de protección, la iglesia parroquial de Santa Marta, que tiene delimitación expresa en el plan de ordenación municipal (150 m) y protección integral. Por otra parte, se trató de una actuación que carecía de la preceptiva autorización de la Dirección General del Patrimonio Cultural. Se realizaron obras de derribo de edificaciones y se produjo la desaparición de un bien inventariado, la iglesia, con el derribo total de la misma. Según el artículo 90 g) de la Ley 8/1995, del 30 de octubre, del Patrimonio Cultural de Galicia, constituye una infracción leve. Además, se eliminó por completo el núcleo de población de Santa Marta de Fontao en A Teixeira, que supuso la demolición de edificaciones incluidas en el entorno de protección de la iglesia (150 m, segundo el POMR del Ayuntamiento de A Teixeira).

El día 30 de agosto de 2011 el director general del Patrimonio Cultural firmó la resolución del procedimiento sancionador S-0-04.11 por la que se le impuso a la empresa Iberdrola una sanción pecuniaria de sesenta mil euros, a la vista de la importancia del bien afectado, encuadrado en la categoría de bien inventariado, protegido con nivel integral, prohibiéndose expresamente su demolición; que la edificación inventariada fue destruida en su totalidad, y que en el expediente consta un informe, emitido por los servicios

técnicos de la Dirección General del Patrimonio Cultural, que señala que la DXPC tiene fijados unos criterios para la cuantificación del importe de las sanciones, según los cuales aquellas actuaciones sin autorización de la Consellería de Cultura que no puedan ser legalizadas o sean irreversibles, por suponer el derribo total de la edificación, como es el caso, llevan aparejadas una sanción de sesenta mil euros.

Según el informe de la Policía Autonómica de 28 de enero de 2009, dicho pueblo fue adquirido por la empresa Iberdrola Generación SAU en el año 1964. En la actualidad, y después de llevar décadas abandonado, la aldea ofrecía un peligroso estado de ruina, por lo cual la empresa propietaria solicitó la oportuna licencia al ayuntamiento. Pero el Ayuntamiento de A Teixeira se exculpa en un escrito, afirmando que ellos concedieron licencia de derribo de las viviendas pero en ningún caso de la iglesia.

Dados los problemas que se advierten en este caso, la investigación continúa abierta a día de hoy.

B. Protección del patrimonio arqueológico

En el ámbito del patrimonio arqueológico, la Q/284/12 incidía en la protección del menhir “Estela do Guerreiro da Pedralta”, pendiente de traslado al Museo Arqueológico de Ourense desde Castrelo de Val. Los servicios técnicos de la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria informaron de que, en abril de 2011, con motivo de la realización de una prospección arqueológica en la zona de Castrelo de Val, fue dada a conocer (por el equipo que la llevaba a cabo) una estela que había sido encontrada en ese ayuntamiento y que estaba en manos del interesado (autor material de la queja ante el Valedor), en cuyo domicilio estaba depositada según informe de la Policía Autonómica. Dado que según el artículo 59 de la Ley 8/1995, del 30 de octubre, del Patrimonio Cultural de Galicia, el hallazgo de la estela tiene la consideración de hallazgo casual y todos los objetos y restos materiales de interés arqueológico descubiertos como consecuencia de excavaciones arqueológicas... o de manera casual, tienen la consideración de bienes de dominio público, la Dirección General del Patrimonio Cultural con fecha de 1 de agosto de 2011, resolvió que la misma se depositara en el Museo Arqueológico de Ourense (tal como está estipulado en la normativa vigente), donde estaba previsto que se expusiera al público de manera inmediata en la sala temporal situada en San Francisco.

Dada la negativa a entregar la estela por parte del recurrente, con fecha 16 de enero de 2012, se le informó que el incumplimiento de dicho deber podría constituir una infracción grave (el artículo 91 g) de la LPCG). Con posterioridad, en una reunión mantenida entre el Ayuntamiento, la Consellería y el interesado, partiendo de la base de que la estela, al ser un bien de dominio público, pertenece a la Xunta de Galicia y su depósito al Museo Arqueológico de Ourense, se llegó a un acuerdo pendiente de la firma de un convenio entre las dos administraciones, por el que la Consellería lo cedería temporalmente al Ayuntamiento, mientras no se abra nuevamente el Museo, todo ello supeditado a la

aprobación de la musealización de la pieza en la dependencia municipal ofertada al efecto. Esta solución venía a dar cabida, de algún modo, a la inquietud del interesado ante las consecuencias que se pudieran producir en la interpretación y comprensión de determinadas piezas históricas o artísticas por el alejamiento de su entorno original de creación o del lugar donde se hallaron. Sin embargo, las previsiones legales lo que pretenden es justamente garantizar la conservación y la restauración de las piezas. En este caso, la estela fue hallada por alguien que ha mostrado gran sensibilidad con la historia y la memoria de la comarca, pero en muchas ocasiones el hallazgo casual se produce por parte de personas que no tienen esa visión del patrimonio arqueológico sino intereses puramente económicos, e incluso un completo desconocimiento lo que suponen usos incompatibles con su conservación y su comunicación cultural. En Galicia, una buena parte del patrimonio arqueológico se encuentra en yacimientos o lugares con abundancia de monumentos megalíticos que dificultan su conservación. Esto ocurre constantemente, como por ejemplo, con los petroglifos y las mámoas. Cuando las piezas pueden ser trasladadas, la casi totalidad de las normas de protección del patrimonio cultural señalan los museos como los lugares donde se pueden hacer de manera más completa los estudios de investigación, catalogación, la eventual restauración y la mejor conservación de las piezas.

En varios expedientes se ha denunciado el impacto de la construcción de parques eólicos en el patrimonio arqueológico de la zona. La Q/1957/12 denunciaba que el parque eólico Outes-Mazaricos. El ayuntamiento informaba que los vecinos afectados por el parque fueron notificados por la Xunta de Galicia en junio de 2012, fecha en la que también fue enviado el proyecto al Ayuntamiento para informe sobre el estudio de impacto ambiental, no teniendo comunicación oficial anterior al respecto. En noviembre se recibió el informe del Servicio de Arqueología de la Subdirección general de Conservación y Restauración de Bienes Culturales, dependiente de la Dirección general del Patrimonio Cultural. En síntesis, se informa a esta institución que el 22 de octubre de 2012, el director general de Patrimonio Cultural informó favorablemente (se adjunta copia) el Estudio de Impacto Ambiental del Parque Eólico Outes/CON El-11 (Mazaricos y Outes, A Coruña) que incluye los resultados de la prospección arqueológica realizada para la evaluación del impacto arqueológico del parque eólico Outes (Mazaricos y Outes, A Coruña), así como la evaluación del impacto del proyecto sobre el patrimonio cultural. En dicho informe se establecen las consideraciones y condiciones que se han de incluir en la correspondiente declaración de impacto ambiental de cara a garantizar una correcta protección y conservación del patrimonio cultural. También se establece que cualquier fase del proyecto (replanteo, ejecución de obra, restitución de los terrenos etc.) deberá llevarse a cabo bajo control y seguimiento arqueológico, de modo que con carácter previo al inicio de las obras, es necesaria la elaboración de un proyecto arqueológico que tendrá que ser autorizado por la Dirección General del Patrimonio Cultural. Dicho proyecto deberá incorporar tanto las medidas correctoras recogidas en el estudio de impacto ambiental, como las establecidas por el director general en el citado informe.

Otros tres expedientes se referían a la afectación de petroglifos en Antas de Ulla (Q/2689/12, Q/2690/12, Q/2701/12), que continúan en trámite en el momento de cerrar este informe.

C. Patrimonio histórico y actuaciones urbanísticas

En cuanto al patrimonio histórico de las ciudades gallegas, en dos expedientes se denunciaba su situación de posible desprotección ante actuaciones urbanísticas que podrían afectarlo. En la Q/1369/12 el interesado denunciaba la situación de dos elementos integrantes del patrimonio histórico de Vigo: la protección del antiguo asilo de Vigo situado en la calle Pi y Margall en relación con el proyecto de urbanización del Barrio del Cura, así como la investigación y recuperación de la posesión de la fuente luminosa de la Plaza de España, en Vigo, que fue sustituida en su día por la actual escultura de los caballos de Oliveira.

Con fecha del 21 de agosto fue recibido el informe de la Secretaría general de Cultura, perteneciente a la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria de cuyo contenido se le dio traslado con fecha del 24 de septiembre. La remisión del informe tuvo que ser requerida en varias ocasiones al Ayuntamiento de Vigo, llegando a hacerle un recordatorio de sus deberes legales y una advertencia. Finalmente, fue recibido el informe que, según establece el artículo 22 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, por la que se rige esta institución, tenían que remitirnos, firmado por la jefa de Patrimonio Histórico del Ayuntamiento. A la vista del contenido de este último, se concluía que desde el punto de vista de la actuación municipal, aunque existe hoy por hoy una mayor sensibilidad hacia la conservación de ciertos elementos en los que queda fijada de alguna manera la memoria colectiva de espacios urbanos singulares, no cabía atribuirle al Ayuntamiento ninguna irregularidad en la gestión, ya que no existía respeto de la fuente un especial deber de conservación o protección en vista del valor jurídico del bien. Sin embargo, su consideración en el ámbito del patrimonio cultural vigués en sentido amplio, hubiera hecho aconsejable una retirada más cuidadosa del elemento, la elaboración de una ficha de identificación y la constancia del lugar donde quedaría almacenado para un eventual traslado a otro emplazamiento de la ciudad o para usos futuros, cosa que no se hizo, sin que fuera posible determinar en ese momento la responsabilidad de esta omisión que no constituye, por la información que recabamos, una actuación administrativa sancionable.

En febrero de 2013 se recibió un informe desde la Subdirección general de Protección del Patrimonio Cultural sobre la protección del antiguo asilo de Vigo y el proyecto de urbanización del Barrio del Cura, con una minuciosa información suscrita por el jefe del Servicio de Protección y Fomento. En síntesis, pone de manifiesto que la Dirección general no autorizó ninguna demolición en esa área y, por tanto, tampoco la del edificio del antiguo asilo de Vigo. Una vez que la Dirección general tenga conocimiento oficial de la nueva ordenación que el Ayuntamiento proponga en esa zona, valorará contextualizadamente y de manera integradora cómo se incardinaría en ese espacio el

valor patrimonial, histórico y simbólico del antiguo asilo de Vigo. En esta valoración será relevante, tal como se manifiesta en el escrito de queja, la significación del inmueble referido para la memoria colectiva de la ciudad.

A la vista del contenido del informe, entendemos que la Dirección general de Patrimonio Cultural actuó en este caso con las necesarias cautelas para la protección del BIC mismo y de su zona de influencia impidiendo una actuación municipal que podría no ser idónea ni respetuosa con la conservación del conjunto monumental y sus valores culturales. En lo relativo a la conservación del edificio del antiguo asilo, no solo a nivel local sino con el propósito de que a dicha fachada se le otorgue la condición de bien de interés cultural, se reitera al interesado que nada obsta para que inste tal declaración siempre y cuando se observen los requerimientos legal y reglamentariamente establecidos. En este sentido, la normativa aplicable establece que cualquier persona física o jurídica puede instar de la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria la declaración de Bien de Interés Cultural, uniendo a la solicitud de declaración la documentación que figura, para los monumentos, en el anexo del Decreto 430/1991, do 30 de diciembre por el que se regula la tramitación para la declaración de bien de interés cultural y se crea el Registro de Bienes de Interés Cultural para Galicia. La mera tramitación del expediente podría configurarse como un elemento de refuerzo encaminado a impedir actuaciones inadecuadas, ya que el ayuntamiento tendría que tenerlo en cuenta en la futura ordenación urbanística de la zona en el PERI. Si finalmente se obtuviera la declaración de BIC disfrutaría de la intensa protección que establece sobre esta categoría de bienes la Ley del Patrimonio Cultural de Galicia, circunstancias todas ellas que fueron trasladadas al recurrente en queja.

En el expediente Q/2685/12 se inició expediente de queja como consecuencia de un escrito referente a las obras que se estaban realizando en un edificio contiguo a la muralla de Lugo. Ante eso solicitamos información al Ayuntamiento de Lugo, que nos comunicó que había dado el trámite correspondiente, a través de la oficina del Plan Urban, a su sugerencia de dejar la piedra vista en los muros de la antigua cárcel. Según manifiesta el Ayuntamiento, la recurrente en queja recibió copia del informe de los arquitectos autores del proyecto y directores de la obra. Según este, la fachada, como parte de un edificio catalogado, debe ser respetada aunque reparada, es decir, sanear, sin cambiar, su acabado. Es algo que también valoró el jurado del concurso público en el que estaban miembros de la Comisión de Patrimonio. Se trata de una decisión que tiene en consideración la razón constructiva que está en el origen de este edificio y que ha servido para mantener en muy buen estado de conservación su estructura de muros. El enfoscado, mortero de cal sin cemento, protege la piedra de mampostería que nunca ha estado a la intemperie (muy absorbente, con mucha junta y escaso ajuste), y deja vista toda la sillería que cuenta con piezas trabajadas de esquina, albardillas y recercados de huecos de gran calidad. Tal como explican, en la rehabilitación que se está realizando quedará enfoscada la piedra de mampostería (como ha estado siempre) y los sillares y otros elementos de iguales características quedarán vistos. Se aportan varias fotos de

interior y exterior de esos muros en los que se mezclan trozos de ladrillo y, en algunos casos, añadidos enteros en ladrillo.

Desde el punto de vista de la actuación administrativa, el proyecto se aprobó y ningún miembro de la Comisión (que sí hicieron preguntas sobre el futuro uso y analizaron las modificaciones a las que se sometía el edificio) hizo ninguna sugerencia ni comentario en ese sentido. No hubo ningún voto en contra ni objeciones a la actuación. Las actuaciones urbanísticas en el casco histórico están reguladas por el "Plan especial de protección, rehabilitación y reforma interior del recinto amurallado de la ciudad de Lugo y su zona de influencia". El artículo 109.2 del documento de normativa urbanística señala los posibles acabados para la conformación general de paramentos de fachada principales. El informe concluye señalando que aunque la cárcel no está incluida en el ámbito PEPRI del casco histórico (linda con él), es evidente que no se le están aplicando criterios distintos o que pudiesen parecer de menor consideración hacia el edificio que los que se aplican al área con más patrimonio de la ciudad.

D. Expedientes de delimitación del Camino de Santiago

En el expediente Q/368/12 el presidente de la Orde das Donas e dos Cabaleiros do Priorato de Vilar das Donas formuló queja por su desacuerdo con la no inclusión del tramo que enlaza Portos con Vilar de Donas en la delimitación del Camino Francés.

En el informe remitido por la Subdirección general del Patrimonio Cultural, se nos comunica que el recurrente en queja presentó alegación al expediente de delimitación del Camino Francés, por estimar que el tramo que une el lugar de Portos con la aldea de Vilar de Donas debería formar parte del Camino Francés de Santiago. El argumento fue la existencia de inmuebles con importante valor patrimonial, sobre todo el convento de Vilar de Donas, que ejerció la capitularidad de la Orden de Santiago en Galicia y, por lo tanto, intrínsecamente vinculado al Camino. La Dirección general del Patrimonio Cultural estimó parcialmente la alegación y recogió en el expediente de delimitación dicho convento y el núcleo de la aldea en el que se ubica dentro del ámbito del territorio histórico del Camino de Santiago (BIC) como se refleja en los planos anexos al Decreto de delimitación, identificando varios elementos de elevada importancia patrimonial como singulares y propios del Camino (Iglesia-Convento, crucero del convento, casa rectoral y campo da festa con carballeira), pero no se admitió como parte del Camino de Santiago el trazado propuesto en la alegación. El argumento de la Dirección general para no incluir este tramo se basa en la coherencia que debe mantener el Camino de Santiago, sin rumbos transversales. Si se acepta una modificación en este sentido, daría lugar a la inclusión de muchos lugares que fueron surgiendo bajo la influencia de los conventos del Camino y que, al fin, cada nueva inclusión iría haciendo perder progresivamente a la ruta principal su coherencia propia y, por lo tanto, su identidad. Como la aldea de Vilar de Donas, existen otras poblaciones con influencia y presencia histórica-artística vinculada al

Camino que le aportan calidad espiritual y artística a la ruta sin que proceda la unión de cada uno de estos lugares con la ruta principal.

En todo caso, en el futuro Plan Especial de Protección del Camino Francés, que ha de aprobar la Dirección general del Patrimonio Cultural, la Consellería se comprometió a dar un trato adecuado al núcleo de Vilar de Donas y su entorno.

2. Política lingüística

A. Modelos y formularios

En primer lugar, mencionamos un grupo de quejas presentadas por particulares cuyo contenido tenía por objeto supuestos incumplimientos por parte de las administraciones de los derechos lingüísticos de los ciudadanos relativos a modelos y formularios utilizados por aquellas.

Así, en la administración sanitaria (Sanidad y Sergas) nos encontramos con esta problemática, al igual que en ejercicios anteriores. Estas quejas fueron tanto por la no utilización de modelos en lengua gallega como en lengua castellana (falta de impresos en castellano en algún centro sanitario, y falta de ellos en gallego en otros, así como la carencia de formularios de consentimiento informado en lengua gallega).

También en el ámbito local se presentaron quejas referentes a la inexistencia de formularios de petición para los administrados en alguna de las dos lenguas cooficiales así como otros documentos emitidos por los entes locales, en especial los recibos para el pago de impuestos municipales.

De esta forma, se presentó escrito de queja (Q/763/12) contra el Ayuntamiento de Lugo por que las notificaciones y recibos emitidos por esa entidad se realizaban solamente en lengua gallega cuando el interesado (al igual que en años anteriores y por el mismo motivo) había manifestado expresamente la preferencia por la lengua castellana. Esta institución insistió ante el ayuntamiento en la necesidad de que ante la concreta petición de un ciudadano de utilización de la lengua castellana en sus relaciones con el Ayuntamiento, se le redacten los documentos y comunicaciones en la lengua de su elección. También en el ámbito de actuaciones de este ente local se presentó una queja (Q 13/12) por la carencia de formularios de quejas en castellano en las oficinas de la policía local. Solicitada información al ayuntamiento este nos responde que en ese momento se habían acabado los impresos adaptados a la normativa vigente en esta materia que eran bilingües y que se estaban aprovechando los remanentes de los anteriormente existentes hasta que la imprenta remitiera los normalizados, por lo tanto no se aprecia actuación irregular alguna. Nuestras conclusiones en ambos expedientes

continúan con el criterio seguido por este Valedor en este ámbito de supervisión, favorable a una convivencia pacífica de ambas lenguas.

B. Consentimiento informado

En relación con los documentos de consentimiento informado se presentaron dos quejas por no tener los ciudadanos interesados acceso a este formulario en gallego. Fueron los expedientes Q/1846/12 y Q/2134/12, el primero relativo al servicio de colonoscopia del Hospital Lucus Augusti de Lugo y el segundo al Centro Hospitalario Universitario de A Coruña. Con respecto al primero de ellos según informó la Consellería de Sanidad dentro del proceso de información de toda la documentación clínica del hospital fueron introducidas en su intranet todos los documentos de consentimiento informatizados de los diferentes servicios del hospital y que la falta del documento vino motivado por un problema puntual del sistema, ya solucionado y por tanto constando los documentos del consentimiento informado tanto en gallego como en castellano. Respecto al segundo se dio traslado a la administración para que pusiera a disposición de los pacientes la documentación en la lengua por ellos solicitada.

C. Comunicaciones

En el ámbito de la administración educativa, el expediente Q/64/12, un ciudadano, que solicitó la confidencialidad en la tramitación, nos planteó la posible discriminación de la lengua castellana en las comunicaciones con el IES Nosa Señora dos Ollos Grandes de Lugo. Según manifestaba, había solicitado ya en el año 2008 y 2009 que las comunicaciones y escritos que le enviara la dirección del Centro se produjeran en castellano. Con posterioridad a tal petición, el centro le continúa mandando las comunicaciones en gallego por lo cual solicitó de la inspección educativa de Lugo su intervención para que se dictaran las instrucciones al IES para que se atiende su solicitud de recibir las comunicaciones en castellano. En el mes de febrero de 2012 recibe escrito de la Jefatura Territorial de Educación de Lugo en el que sin más trámite le manifiestan que “no perciben desprecio de los derechos de ninguno de los integrantes de la comunidad educativa”... Esta misma información es remitida a esta institución por la Secretaría General Técnica de la Consellería por escrito de 24 de febrero del mismo año.

A la vista de todo lo actuado en este expediente de queja, esta Institución entendió que estaba produciéndose una vulneración de los derechos lingüísticos de la persona afectada por lo que procedimos a formular recordatorio de deberes legales a la Consellería de Educación y Ordenación Universitaria (que figura en el correspondiente apartado de este informe) a los efectos de que se garantice el derecho a elección de la lengua de comunicación en las relaciones de los miembros de la comunidad educativa de esta comunidad autónoma, recordatorio que tras la contestación de la Consellería consideramos no aceptado por la administración.

D. Señalizaciones

En relación con la utilización de nuestras lenguas oficiales en las rotulaciones y señalizaciones de las diferentes administraciones se presentaron varios expedientes.

Así, en el expediente Q/152/12, se señala la rotulación solo en castellano del Hospital Xeral de Vigo y de POVISA. Solicitada información a la administración sanitaria indicó que se están realizando todas las actuaciones posibles para solucionar este problema y cumplir la normativa vigente en esta materia, dentro de las disponibilidades presupuestarias, mermadas en estos momentos de crisis.

Hay que mencionar también aquí la presentación de diversas quejas por la utilización de toponimia incorrecta en el ámbito de la administración Local. Respecto de la denominación correcta del propio ayuntamiento citar el expediente Q/180/12, relativo a la compañía de tranvías de A Coruña, motivo por el cual ya en el anterior ejercicio de 2011 se había formulado una recomendación al ayuntamiento, en el sentido de que las informaciones suministradas a los ciudadanos se realicen sin exclusión de ninguna de las lenguas oficiales, por lo cual, de nuevo reiteramos el contenido de esta ante la autoridad local correspondiente.

También por la utilización de topónimos inadecuados utilizados en los boletines para el empadronamiento del ayuntamiento de A Laracha. Solicitado el informe preceptivo al ayuntamiento, este nos facilitó la petición que había realizado al Instituto nacional de Estadística (entidad responsable de este padrón) para que procediera a la adecuación en los formularios de los topónimos afectados, estando a la espera de tal modificación por aquel Instituto.

Por lo demás, se presentaron algunas reclamaciones relativas a rotulaciones y señalizaciones de redes de carreteras de Galicia utilizando toponimia no oficial o inadecuada y que fueron remitidas al Defensor del Pueblo (un total de cuatro expedientes), por tratarse de actuaciones de la Administración General del Estado (dependientes del Ministerio de Fomento) que están más allá de nuestras competencias supervisoras. Incluir también aquí el expediente relativo a la utilización de toponimia inadecuada por la Demarcación de Costas en Galicia o por la falta de versión en lengua gallega de la página web del Ministerio de Empleo y Seguridad Social. De todas nuestras actuaciones se dio cuenta a los interesados.

E. Homologaciones y convalidaciones de lengua gallega

Continuando con la tramitación de dos expedientes de queja iniciados en el año 2011, mediante una resolución de 27 de marzo de 2012 se recomendó a la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria, en su Secretaría general de Política

Lingüística, que procediera a las convalidaciones solicitadas por las interesadas en los expedientes Q/1987/11 y Q/2293/11, relativas a la materia de lengua gallega cursada en el Bachillerato regulado por la LOGSE. En su respuesta, la Secretaría general concluía que para dar efectividad a la recomendación formulada por el Valedor do Pobo, se consideraba preciso proceder a la modificación de la Orden de 16 de julio de 2007, la llamada Orden Celga, comunicando que ya estaba iniciada su tramitación por acuerdo del Conselleiro de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria de 1 de febrero de 2012. A tenor de la regulación contenida en el título II de la Ley 16/2010, del 17 de diciembre, de organización y funcionamiento de la Administración general y del sector público autonómico de Galicia, se encuentra en fase de elaboración del anteproyecto de la orden y de solicitud de los informes preceptivos.

La Consellería, a través de su Secretaría general de Política Lingüística, aceptó la recomendación formulada pero entendiendo que no era posible habilitar un mecanismo de convalidación al margen de la modificación normativa de la Orden Celga. Tras las conversaciones mantenidas con la Consellería para que no se demore la certificación de los cursos, se ha reconocido de forma expresa que existe por parte de las interesadas un derecho adquirido a que se les convalide la materia de lengua gallega cursada en el bachillerato LOGSE, con el compromiso de la Secretaría general de Política Lingüística de recogerlo de este modo en la nueva orden que se está elaborando.

En el expediente 2255/11 esta institución había manifestado claramente a la Secretaría general de política Lingüística su desacuerdo con los criterios de homologación o convalidación de cursos de gallego realizados al amparo de la normativa anterior a la Orden Celga, de modo que obtuvimos el compromiso de su modificación. Lamentablemente, son muchas las personas perjudicadas en sus derechos que no podrán hacerlos valer en los procesos selectivos o de concurrencia competitiva ya celebrados o en vías de celebrarse antes de que la normativa contemple esas situaciones que quedaron sin amparo en la Orden de 2007.

Aunque la Secretaría general de Política Lingüística aceptó expresamente el contenido de la recomendación realizada y asumió el compromiso de darle efectividad a la mayor brevedad, consideramos que los perjuicios irrogados a los que obtuvieron en su día los certificados de lengua oral, iniciación y perfeccionamiento de lengua gallega hubieran sido perfectamente evitables a través de regulaciones transitorias.

En el expediente Q/2751/11 se planteaba la solicitud de que se equiparase el Certificado de Aptitud de Lengua gallega con el Certificado de Nivel Avanzado expedido por las EEOOI, amparándose en lo siguiente: por una parte, la Orden de 16 de julio de 2007, por la que se regulan los certificados oficiales acreditativos de los niveles de conocimiento de la lengua gallega (Celga), que en el Anexo 1 establece que "el certificado del ciclo superior de gallego, expedido por las escuelas oficiales de idiomas conforme al programa previsto en el Real Decreto 47/1992, de 24 de enero, por el que se regulan los contenidos mínimos

correspondientes a la enseñanza especializada de las lenguas españolas impartidas en las escuelas oficiales de idiomas será convalidable por el Certificado de lengua gallega 5 (Celga 5)". Por otra parte, el Real Decreto 1629/2006, de 29 de diciembre, por el se fijan los aspectos básicos del currículo de las enseñanzas de idiomas de régimen especial reguladas por la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, que en el Anexo III, al que remite la Disposición adicional primera, dispone que "el Certificado de Aptitud y el de Nivel Avanzado serán equivalentes a efectos académicos".

En cuanto a la equivalencia entre el Certificado de Aptitud con el Certificado de Nivel Avanzado, el mismo texto normativo especifica que esta equivalencia es a "efectos académicos", no a los efectos de "acreditación del nivel de lengua". Es decir, un alumno que posea el Certificado de Aptitud del ciclo superior de los antiguos estudios en la EOI está equiparado, a efectos académicos, a un alumno que haya obtenido el Certificado de Nivel Avanzado y además, si se trata de un certificado del ciclo superior de gallego, expedido por las escuelas oficiales de idiomas conforme al programa previsto en el Real Decreto 47/1992, de 24 de enero, por el que se regulan los contenidos mínimos correspondientes a la enseñanza especializada de las lenguas españolas impartidas en las escuelas oficiales de idiomas, podrá obtener la convalidación por el Celga 5. Pero ese efecto no se produce a la inversa, ya que la regulación que hizo el Real Decreto 1629/2006, de 29 de diciembre, por el que se fijan los aspectos básicos del currículo de las enseñanzas de idiomas de régimen especial reguladas por la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, señala que los Certificados de Nivel Avanzado, a efectos de acreditación del nivel de lengua, equivalen solo a un B2, cuya validación se corresponde legalmente con un Celga 3. Por tanto, ha sido una consecuencia derivada del Real Decreto 1629/2006, que "degrada", por así decirlo, las enseñanzas de idiomas impartidas en las escuelas oficiales ya que en su nivel avanzado solo se podrá equiparar y acreditar un nivel B2 de MCERL (Marco común europeo de referencia para las lenguas).

En este sentido, esa consecuencia negativa para las pretensiones del interesado no derivaba de una actividad irregular de la administración autonómica sino que es un efecto pernicioso de una regulación básica inadecuada. Lo que parece claro es que no se puede hacer una homologación hacia atrás, de un certificado actual con uno ya extinguido, porque el objetivo de las equivalencias es precisamente el contrario, reconocer eficacia en el marco normativo actual a los certificados o títulos expedidos al amparo de normativas ya extinguidas (la del Real Decreto 1523/1989, de 1 de diciembre, por el que se aprueban los contenidos mínimos del primer nivel de las enseñanzas especializadas de idiomas extranjeros; del Real Decreto 47/1992, de 24 de enero, por el que se aprueban los contenidos mínimos correspondientes a las enseñanzas especializadas de las lenguas españolas, impartidas en las Escuelas Oficiales de Idiomas; del Real Decreto 944/2003, de 18 de julio, por el que se establece la estructura de las enseñanzas de idiomas de régimen especial reguladas por la Ley Orgánica 10/2002, de 23 de diciembre, de Calidad de la Educación; y del Real Decreto 423/2005, de 18 de abril, por el que se fijan las enseñanzas comunes del nivel básico de las enseñanzas de idiomas de régimen especial reguladas por

la Ley Orgánica 20/2002, de 23 de diciembre, de Calidad de la Educación). Aún así, hay que subrayar que es absolutamente incomprensible que en este período de tiempo se hayan sucedido cinco normativas distintas para las escuelas oficiales de idiomas, lo cual convierte las enseñanzas de idiomas de régimen especial en un sistema inestable y disfuncional.

En vista de la resolución desestimatoria de la solicitud del interesado, emitida por la Secretaría general de Política Lingüística, aquel alegaba que en ningún punto de dicha resolución se explica por qué razón la equivalencia establecida en el Real Decreto 1629/2006, de 29 de diciembre no era aplicable en su caso, limitándose la resolución a citar normativa legal sin entrar a valorar los motivos por los que el real decreto antes mencionado no era de aplicación a este supuesto. Como ya manifestamos en nuestro oficio de 29 de marzo, la modificación legislativa que han experimentado las enseñanzas de idiomas para adaptarlas a la Ley Orgánica de Educación de 2006 y al Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas ha generado una situación muy confusa desde el punto de vista técnico y jurídico. Al tratarse de una normativa de carácter básico, para todo el Estado, esta situación se ha producido con carácter general. Una gran parte del profesorado de las EE.OO.II. ha exigido que sus centros puedan expedir el certificado del Nivel C1, igual que hasta ahora han podido hacerlo con el nivel superior del antiguo plan de estudios que era el Certificado de Aptitud. Por otra parte, estos centros amplían en un año sus estudios de idiomas al pasar de un plan de cinco años -500 horas- a uno de seis años -720 horas-, pero no certificarán el nivel C1, de modo que se perjudica gravemente al alumnado porque deberán recurrir al ámbito universitario o a la enseñanza privada para poder obtener este certificado superior. Es decir, las escuelas oficiales de idiomas quedan relegadas a certificar un nivel más bajo del que daban hasta ahora: el B2, al que le siguen el ya citado C1, y el C2 es el máximo. La disposición adicional segunda del mismo Real Decreto 1629/2006, de 29 de diciembre, por el que se fijan los aspectos básicos del currículo de las enseñanzas de idiomas de régimen especial reguladas por la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, en lo referente a los cursos de actualización y especialización, establece: “Las Escuelas Oficiales de Idiomas podrán, en los términos que dispongan las respectivas Administraciones educativas, organizar e impartir cursos especializados para el perfeccionamiento de competencias en idiomas, tanto en los niveles básico, intermedio y avanzado como en los niveles C1 y C2 del Consejo de Europa según estos niveles se definen en el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas”.

Al amparo de esta regulación, esta institución recomendó a la Consellería que las escuelas oficiales de idiomas contribuyeran, mediante el óptimo aprovechamiento de sus recursos, a dar respuesta a las necesidades de formación de los colectivos educativos y profesionales en el ámbito del idioma gallego y, por lo tanto, se procurase desarrollar y organizar los cursos especializados para el perfeccionamiento de competencias en este idioma en los niveles C1 y C2, según quedan definidos en el Marco común europeo de referencia para las lenguas (en adelante MCERL), al amparo de lo establecido en el

artículo 4 del Decreto 191/2007, del 20 de septiembre. Esta recomendación pretendía abrir el acceso a estos cursos superiores en las escuelas oficiales de idiomas de modo que estos certificados superiores no quedaran restringidos en su obtención exclusivamente a centros universitarios o a centros privados. La Administración educativa gallega no consideró posible inicialmente esta regulación.

Con fecha de 31 de octubre fue recibido un informe de la Subdirección general de Aprendizaje Permanente y Enseñanzas de Régimen Especial. Se menciona el escrito de esta institución de fecha 21 de septiembre de 2012, en el que se hacen valoraciones finales en relación al expediente citado, señalando que, de aceptar la resolución que se formuló a la Consellería en su momento, se le comunique esta circunstancia a la mayor brevedad. El informe manifestaba que en atención a la recomendación hecha en su momento desde esta institución, la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria acababa de publicar en el Diario Oficial de Galicia, con fecha del 11 de octubre de 2012, la Orden del 8 de octubre de 2012 por la que se establece el procedimiento para la implantación, evaluación y certificación de cursos especializados para el perfeccionamiento de idiomas de nivel C en las escuelas oficiales de idiomas de Galicia.

IV. RESOLUCIONES DEL VALEDOR DE POBO

1. Recomendación dirigida a la Diputación Provincial de Pontevedra, en fecha 23 de enero de 2012 para realizar las comunicaciones informativas sin exclusión de ninguna de las dos lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma de Galicia (Q/1992/11)

Ante esta Institución mediante escrito de queja compareció D. F.X.R.G., en representación de la MNL, solicitando nuestra intervención en relación con la exclusión de la lengua gallega en la información que la sede en la ciudad de Vigo de la Diputación de Pontevedra adjunta a través de correo electrónico a colectivos particulares sobre diferentes programas de actividades que organiza. Por este mismo asunto, se instruyeron también los expedientes de queja P.1.Q/400/11 y P.1.Q/583/11, que tras las oportunas investigaciones fueron archivados.

En relación con el expediente que nos ocupa, recibimos información de esa Diputación en la que se nos da cuenta de que desde la sede de Vigo se viene haciendo una recogida de datos de diferentes asociaciones en distintos campos que le permiten tener constancia de sus necesidades e inquietudes facilitando así una información rápida y eficaz a los colectivos afectados con el envío urgente de la información elaborada por los distintos servicios provinciales. Continuaba manifestando que se realizaban envíos masivos de comunicados y publicaciones en idioma gallego y que se garantizaba el empleo normal y oficial de ambos idiomas.

Posteriormente nos informaba de que la publicidad de los programas “informatízate” y “55y+” cuentan con una participación masiva de personas adultas del centro urbano junto con personas inmigrantes, por lo que estimaron hacer la comunicación en lengua castellana, así como que, por tratarse de la 2ª edición de tal actividad, se habían aprovechado los materiales de trabajo anteriores agilizando así el comienzo de la actividad.

Finalizaba su información afirmando que desde la Diputación de Pontevedra entendían que garantizaban el uso del idioma gallego, con un empleo mayoritario del mismo en sus comunicaciones.

A la vista de la documentación recibida tanto por el interesado que formuló la queja, como por la administración afectada; de acuerdo con lo establecido en el artículo 5 del Estatuto de Autonomía para Galicia; en la Ley de Normalización Lingüística, en particular en su artículo 2; en la Ley 5/1988 de 21 de julio, de uso del gallego como lengua oficial por las entidades locales y, por último, en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, reguladora de la institución del Valedor do Pobo, le formulamos a esa Diputación Provincial la siguiente **recomendación**:

Que las comunicaciones informativas realizadas por la Diputación provincial de Pontevedra sobre actividades dirigidas a particulares y colectivos, por medio de correo electrónico y otras formas de comunicación, se realicen sin exclusión de ninguna de las lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma

Respuesta de la Diputación Provincial de Pontevedra: Aceptada

2. Recomendación dirigida a la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria en fecha 27 de enero de 2012, para revisar las convalidaciones de cursos de gallego en la Orden de 16 de julio de 2007 (Q/1987/11).

En esta institución, mediante escrito de queja, compareció solicitando nuestra intervención L. L. A., con domicilio en A Coruña.

En su escrito, literalmente nos indica lo siguiente:

“Que le fue notificado escrito firmado por la Directora del IES Eusebio da Guarda, de A Coruña, de 4 de diciembre de 2009, con registro de salida nº 569, de fecha 15 de diciembre de 2009, que en respuesta a la solicitud formulada por la interesada de expedición de certificado acreditativo de haber realizado estudios que corresponden al curso de perfeccionamiento de gallego, se recoge: “Por lo tanto, en aplicación de esta disposición transitoria NO PROCEDE expedir la validación del curso de perfeccionamiento por parte de este centro ya que no tiene competencia para ello”.

Este escrito es la respuesta del centro educativo a la solicitud presentada por la interesada siguiendo las indicaciones de la Secretaría General de Política Lingüística en escrito de 4 de diciembre de 2009, con registro de salida de 15 de diciembre de 2009, núm.329. (documento 2).

En el apartado 3 de este escrito se recoge que "la Secretaría General de Política Lingüística carece de competencias para expedir validaciones por estudios de EGB, Primaria y Secundaria, y Formación Profesional (...); sólo se limita a informar, a todos los que lo solicitan sobre los trámites que deben seguir, así como de los aspectos legales que marca la normativa (gallega, española y europea) sobre los niveles Celga. No emite ninguna resolución, de ahí que no proceda indicar ningún recurso.

El centro educativo es el que debe expedir la validación, ya que custodia el expediente académico del alumno y lógicamente es el único que puede certificar que se cursaron y aprobaron en Galicia las materias de lengua gallega exigidas para validar por el nivel Celga que corresponda. La validación se concede por tener cursados unos estudios; si estos estudios no se cursaron, no se tiene derecho a validación".

Según la Secretaría General de Política Lingüística, el órgano competente para expedir certificados de los estudios realizados es el centro educativo en cuanto custodia el expediente académico. Sin embargo, el centro educativo correspondiente, el IES Eusebio da Guarda manifiesta expresamente que no tiene competencia para ello. El órgano de la administración que no es competente debe remitir la solicitud al órgano que corresponda, toda vez que nos estamos dirigiendo a la misma administración, la autonómica. El administrado tiene derecho a que se resuelva su solicitud.

Pese a lo que informa la citada Secretaría, la Disposición adicional tercera de la Orden del 16 de julio de 2007 otorga las competencias a la Secretaría General de Política Lingüística.

En primer lugar es necesario dejar claro que lo que se solicita es la expedición de certificado acreditativo de haber realizado el curso de perfeccionamiento de gallego conforme a lo dispuesto en la Orden del 1 de abril de 2005 por la que se regulan los cursos de formación en lengua gallega, y las validación correspondientes o el equivalente conforme a regulación vigente.

L. L. A. cursó segundo de bachillerato en la Comunidad Autónoma de Galicia, Curso 2006-2007, siendo una de las materias impartidas en este curso la de "lengua y literatura gallega", asignatura que fue superada por la compareciente obteniendo la calificación de 6 (documento núm. 5).

La recurrente tiene conocimiento de que a otras personas que realizaron sus estudios de bachillerato LOXSE en el mismo curso que ella o en otros anteriores se les expidió el certificado Celga 4."

La Administración, según señala la interesada, está desconociendo que la derogación o anulación de una disposición de carácter general no supone la anulación de los derechos adquiridos y los actos producidos durante su vigencia, derechos que conservan su eficacia y validez. En las fechas en que la interesada cursó estos estudios de bachillerato estaba en vigor la Orden de 1 de abril de 2005, por la que se regulan los cursos de formación en lengua gallega y las validaciones correspondientes. Conforme al artículo 15 apartado 7, se validará cómo curso de perfeccionamiento: "La materia de lengua gallega y literatura evaluada positivamente en un curso de bachillerato LOXSE". Esta es la normativa aplicable a la interesada ya que finalizó sus estudios y obtuvo el título de bachillerato en mayo de 2007. La Orden de 16 de julio de 2007 por la que se regulan los certificados oficiales acreditativos de los niveles de conocimiento de la lengua gallega (Celga), publicada en el DOG nº 146, de 30 de julio de 2007) entró en vigor el 1 de septiembre de 2007.

No es posible otra interpretación, por cuanto la nueva regulación no puede dejar sin efecto los estudios oficiales realizados con anterioridad a la entrada en vigor de esta norma. Otra interpretación tendría como resultado que a todas las personas que cursaron estudios de lengua gallega antes de esta orden no se le habían reconocido sus estudios. Entendemos por lo tanto, que la interesada tiene derecho a la expedición del certificado de los estudios cursados, y ello conforme a la normativa vigente en la fecha en que se cursaron.

En base a lo expuesto, solicita que se interese de la Administración autonómica que se resuelva conforme a derecho la solicitud presentada de expedición de certificado de estudios de gallego, esto es, que se le expida el certificado que acredita haber realizado el curso de perfeccionamiento de gallego o, en su caso, el que resulte equivalente conforme a la regulación actual, esto es, el Celga 4 (punto 4 del Anexo 1 de la Orden de 16 de julio de 2007, que determina las validaciones).

Se acompaña al escrito la siguiente documentación:

- Solicitud de expedición de certificado de estudios cursados (documento 1).*
- Copia del escrito firmado por la Directora del IES Eusebio de la Guarda, de 4 de diciembre de 2009 (documento 2).*
- Copia del escrito de la Secretaría General de Política Lingüística de 23 de octubre de 2009 (documento 3).*

- *Copia del título de bachillerato (documento 4).*

- *Copia del boletín de notas en el que consta aprobada la lengua gallega en el segundo curso de bachillerato LOXSE (documento 5).*

Reuniendo esta queja los requisitos formales establecidos en el artículo 18 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, y encontrando, en principio, cobertura constitucional derivada del artículo 103 de la Constitución Española, procedió admitir la misma a trámite. En consecuencia, se promovió la oportuna investigación sumaria e informal, como establece el artículo 22.1 de dicha ley, para el esclarecimiento de los supuestos en que se basa y para los efectos de dicho precepto legal. A tal fin, se solicitó de la Secretaría General de Política Lingüística que, en el plazo de quince días, nos facilitara información sobre el problema que motivó la queja.

Con fecha 22 de diciembre tuvo entrada en esta institución el informe de la citada Secretaría General, con una serie de consideraciones legales y técnicas. A la vista del contenido del informe hay que tener en cuenta lo siguiente:

En primer término, el propósito de la Orden del 16 de julio de 2007 es modificar la clasificación de niveles de conocimiento de lengua gallega previstos en la orden de la Consellería de Educación y Ordenación Universitaria de 1 de abril de 2005 (DOG nº 71, de 14 de abril) en lo tocante a los cursos de gallego oral, iniciación y perfeccionamiento y establecer un nuevo sistema de validaciones entre los estudios reglados y las nuevas certificaciones de niveles de conocimiento que se regulan en esta orden. En ningún caso puede dejar sin efecto el derecho a que sean certificados o reconocidos los cursos realizados y finalizados al amparo de la reglamentación anterior. Este es el sentido de la Disposición adicional tercera de la orden de 2007 cuando declara que a partir de la entrada en vigor de esta orden, la Secretaría General de Política Lingüística no podrá homologar, validar o certificar aptitud sobre cursos de lengua gallega oral, iniciación o perfeccionamiento finalizados con posterioridad a la entrada en vigor. Sí podrá y deberá hacerlo con los finalizados antes del 1 de septiembre de 2007.

Este parece ser el significado de la conclusión del informe: "Tras recibir algunas quejas, somos conscientes de que debemos salvaguardar posibles derechos adquiridos de aquellas personas cuyas validación se refirieran a cursos realizados con anterioridad a la entrada en vigor de la referida orden y así no vulnerar los principios de buena fe y confianza legítima en las actuación de la Administración. Es por eso que en la modificación de la Orden Celga que se va a publicar inminentemente se va a abrir un plazo excepcional para que las personas que antes del 1 de septiembre de 2007 reunieran los requisitos establecidos para que se les expidiese la validación del curso de iniciación o perfeccionamiento realizados al amparo de las órdenes del 19 de enero de 1989 y del 1 de abril de 2005, o normativa anterior, soliciten la expedición de la validación o certificación correspondiente".

El derecho de la interesada a que se le certifique el nivel de conocimiento de lengua gallega resulta indubitado, pero no parece que sea necesario abrir un plazo excepcional para que se solicite la expedición de la validación ni una nueva reglamentación en este punto, sino hacer una interpretación sistemática de la normativa vigente. La fundamentación jurídica de este criterio deriva del hecho de que en las fechas en que la interesada cursó sus estudios de bachillerato, estaba en vigor la Orden del 1 de abril de 2005, por la que se regulan los cursos de formación en lengua gallega y las validaciones correspondientes. Conforme el artículo 15 apartado 7, se validará como curso de perfeccionamiento la materia de lengua gallega y literatura evaluada positivamente en un curso de bachillerato LOXSE. No ofrece ninguna duda, no exige más que estudiar y superar la materia de lengua gallega y literatura en un curso de bachillerato LOXSE. Producido este hecho, existe el derecho a que sea reconocido y certificado como curso de perfeccionamiento.

Los problemas podrían surgir por una doble vía: en primer término, respeto a la competencia para certificarlo, ya que tras la entrada en vigor de la Orden de 2007, se derogó la competencia de las secretarías de los centros de enseñanza en los que se había custodiado el expediente, por lo que, formalmente, el centro no tiene una disposición vigente que le habilite para certificar este tipo de cursos. Por otra parte, porque, como vimos, la reglamentación de 2007 estableció un nuevo sistema de validaciones entre los estudios reglados y las nuevas certificaciones de niveles de conocimiento que se regulan en esa orden. Para obtener el Celga 4 es preciso tener el título de bachillerato LOXSE el BUP, tenerlo cursado en Galicia en su totalidad y estudiar y aprobar la materia de lengua gallega en todos los cursos de los citados estudios, requisitos que no se cumplen en este supuesto. Sin embargo, los cursos de formación en lengua gallega finalizados con anterioridad al 1 de septiembre de 2007 siguen teniendo validez jurídica a determinados efectos, como expresamente declara la Disposición Adicional segunda de la orden de 16 de julio de 2007, por lo que deben ser reconocidos.

Queda, por lo tanto, por resolver el problema de la certificación de tener el curso de perfeccionamiento de gallego, del que la interesada es sin duda, acreedora, pues cumplió los requisitos en el tiempo en que se encontraba vigente la orden de 2005, no sometida a plazos preclusivos en el reconocimiento de los niveles regulados en ella. Se trata de una cuestión de derecho transitorio que no quedó debidamente regulada en la orden del 16 de julio de 2007 y que no es correctamente interpretada en el escrito remitido a la interesada por el Subdirector general de Política Lingüística en el que literalmente se dice que la orden de 16 de julio de 2007 *"deroga expresamente (disposición derogatoria), entre otros, el artículo 15.7 de la Orden del 1 de abril de 2005 (...) dejando vigente sólo la regulación de los cursos de lenguajes específicos y de extensión cultural. (El artículo 15.7 de la Orden de 1 de abril de 2005 establecía que podía validarse por el curso de perfeccionamiento la materia de lengua gallega y literatura evaluada positivamente en un curso de bachillerato LOXSE). Así pues, el artículo mencionado no es aplicable, al estar derogado, y la Orden de 16 de julio de 2007 no prevé la equivalencia de la materia de*

lengua gallega y literatura evaluada positivamente en un curso de bachillerato LOXSE con ningún nivel Celga o equivalente". Sobre la base de esta interpretación, se concluye señalando que no procede expedir la validación solicitada. Y, en efecto, no cabe reconocer el Celga 4 pero sí expedir el certificado del curso de perfeccionamiento, lo que tampoco se hizo sobre la base de esa derogación.

El Tribunal Constitucional, en la su sentencia 27/1981, de 20 de julio afirmó que la seguridad jurídica es *"suma de certeza y legalidad, jerarquía y publicidad normativa, irretroactividad de lo no favorable, interdicción de la arbitrariedad, pero que, si se había agotado en la adición de estos principios, no hubiera precisado ser formulada expresamente. La seguridad jurídica es la suma de estos principios, equilibrada de tal suerte que permita promover, en el orden jurídico, la justicia y la igualdad, en libertad"*.

En el mismo sentido, la STC 46/1990, de 15 de marzo se refiere a este principio en estos términos: *"la exigencia del artículo 9.3 relativa al principio de seguridad jurídica implica que el legislador debe perseguir la claridad y no la confusión normativa, debe procurar que acerca de la materia sobre la que legisle sepan los operadores jurídicos y los ciudadanos a qué atenerse, y debe huir de provocar situaciones objetivamente confusas (...). Hay que promover y buscar la certeza respecto a qué es Derecho y no provocar juegos y relaciones entre normas como consecuencia de las cuales se introducen perplejidades difícilmente salvables respecto a la previsibilidad de cuál sea el Derecho aplicable, cuáles las consecuencias derivadas de las normas vigentes, incluso cuáles sean éstas"*.

Por tanto, es necesario que la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria arbitre el mecanismo para reconocer los derechos adquiridos de aquellas personas cuyas validaciones se refirieran a cursos realizados con anterioridad a la entrada en vigor de la referida orden de 2007. No parece adecuada la idea de abrir un plazo excepcional, como apunta el informe, lo que sugiere que aquellas personas que no estuvieran debidamente informadas y no hubieran solicitado en el citado plazo la expedición de la validación o certificación correspondiente, decaerían en su derecho. El señalamiento de un plazo con eficacia preclusiva podría nuevamente vulnerar derechos adquiridos.

Esta disposición normativa tendría que ser establecida con carácter inmediato para no perjudicar aún más a los interesados que puedan estar incursos en procesos selectivos o de concurrencia competitiva en el que el curso de perfeccionamiento de lengua gallega podría ser alegado como mérito. No parece estar justificado demorar el reconocimiento de un derecho adquirido en los tiempos necesarios para tramitar una modificación de la orden de 2007.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacerle llegar a esa

Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria, y a su Secretaría General de Política Lingüística la siguiente **recomendación**:

Que se adopten con carácter inmediato las medidas necesarias para que sea expedida en favor de la interesada la certificación o validación que corresponda, al amparo del artículo 15 apartado 7 de la orden de 1 de abril de 2005, vigente cuando finalizó sus estudios, con anterioridad al 1 de septiembre de 2007, por el órgano al que le sea atribuida la competencia material para expedir dichos certificados o validaciones. Según dicha disposición, se validará cómo curso de perfeccionamiento la materia de lengua gallega y literatura evaluada positivamente en un curso de bachillerato LOXSE.

Respuesta de la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria: Aceptada.

3. Recomendación dirigida a la Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria en fecha 27 de enero de 2012, para que se revisen las convalidaciones de cursos de gallego en la Orden de 16 de julio de 2007 (Q/2293/1).

En esta institución, mediante escrito de queja, compareció solicitando nuestra intervención C. C. L., con domicilio en A Coruña. En su escrito, literalmente nos indicaba lo siguiente:

"Que le fue notificado escrito firmado por la Directora del IES. Eusebio da Guarda, de A Coruña, de 4 de diciembre de 2009, con registro de salida nº 569, de fecha 15 de diciembre de 2009, en el que en respuesta a la solicitud formulada por la interesada de expedición de certificado acreditativo de haber realizado estudios que corresponden el curso de perfeccionamiento de gallego, se recoge: "Por lo tanto, en aplicación de esta disposición transitoria NO PROCEDE expedir la validación del curso de perfeccionamiento por parte de este centro ya que no tiene competencia para ello".

Este escrito es la respuesta del centro educativo a la solicitud presentada por la interesada siguiendo las indicaciones de la Secretaría General de Política Lingüística en escrito de 4 de diciembre de 2009, con registro de salida de 15 de diciembre de 2009, núm.329. (documento 2).

En el apartado 3 de este escrito se recoge que "la Secretaría General de Política Lingüística carece de competencias para expedir validaciones por estudios de EXB, Primaria y Secundaria, y Formación Profesional (...); sólo se limita a informar, a todos los que lo solicitan sobre los trámites que deben seguir, así como de los aspectos legales que marca la normativa (gallega, española y europea) sobre los niveles Celga. No emite ninguna resolución, de ahí que no proceda indicar ningún recurso.

El centro educativo es el que debe expedir la validación, ya que custodia el expediente académico del alumno y lógicamente es el único que puede certificar que se cursaron y aprobaron en Galicia las materias de lengua gallega exigidas para validar por el nivel Celga que corresponda. La validación se concede por tener cursados unos estudios; si estos estudios no se cursaron, no se tiene derecho a validación".

Según la Secretaría General de Política Lingüística, el órgano competente para expedir certificados de los estudios realizados es el centro educativo en cuanto custodia el expediente académico. Sin embargo, el centro educativo correspondiente, el IES Eusebio da Guarda manifiesta expresamente que no tiene competencia para eso. El órgano de la administración que no es competente debe remitir la solicitud al órgano que corresponda, toda vez que nos estamos dirigiendo a la misma administración, la autonómica. El administrado tiene derecho a que se resuelva su solicitud.

Pese a lo que informa la citada Secretaría, la Disposición adicional tercera de la Orden del 16 de julio de 2007 otorga las competencias a la Secretaría General de Política Lingüística.

En primer lugar es necesario dejar claro que lo que se solicita es la expedición del certificado acreditativo de haber realizado el curso de perfeccionamiento de gallego conforme a lo dispuesto en la Orden de 1 de abril de 2005 por la que se regulan los cursos de formación en lengua gallega, y las validaciones correspondientes o el equivalente conforme a regulación vigente.

C. C. L. cursó segundo de bachillerato en la Comunidad Autónoma de Galicia, Curso 2006-2007, siendo una de las materias impartidas en este curso la de "lengua y literatura gallega", asignatura que fue superada por la compareciente obteniendo la calificación de 6 (documento núm. 5).

La recurrente tiene conocimiento de que a otras personas que realizaron sus estudios de bachillerato LOXSE en el mismo curso que ella o en otros anteriores se les expidió el certificado Celga 4.

La Administración, según señala la interesada, está desconociendo que la derogación o anulación de una disposición de carácter general no supone la anulación de los derechos adquiridos y los actos producidos durante su vigencia, derechos que conservan su eficacia y validez. En las fechas en las que la interesada cursó estos estudios de bachillerato estaba en vigor la Orden del 1 de abril de 2005, por la que se regulan los cursos de formación en lengua gallega y las validaciones correspondientes. Conforme al artículo 15 apartado 7, se validará como curso de perfeccionamiento: *"La materia de lengua gallega y literatura evaluada positivamente en un curso de bachillerato LOXSE"*. Esta es la normativa aplicable a la interesada ya que finalizó sus estudios y obtuvo el título de bachillerato en mayo de 2007. La Orden de 16 de julio de 2007 por la que se regulan los

certificados oficiales acreditativos de los niveles de conocimiento de la lengua gallega (Celga), publicada en el DOG nº 146, de 30 de julio de 2007) entró en vigor el 1 de septiembre de 2007.

No es posible otra interpretación, por cuanto la nueva regulación no puede dejar sin efecto los estudios oficiales realizados con anterioridad a la entrada en vigor de esta norma. Otra interpretación tendría como resultado que a todas las personas que cursaron estudios de lengua gallega antes de esta orden no se le habían reconocido sus estudios. Entendemos por lo tanto, que la interesada tiene derecho a la expedición del certificado de los estudios cursados, y ello conforme a la normativa vigente en la fecha en que se cursaron.

En base a lo expuesto, solicita que se interese de la Administración autonómica que se resuelva conforme a derecho la solicitud presentada de expedición de certificado de estudios de gallego, esto es, que se le expida el certificado que acredita haber realizado el curso de perfeccionamiento de gallego o, en su caso, el que resulte equivalente conforme a la regulación actual, esto es, el Celga 4 (punto 4 del Anexo 1 de la Orden de 16 de julio de 2007, que determina las validaciones). Se acompaña al escrito la siguiente documentación:

- *Solicitud de expedición de certificado de estudios cursados (documento 1).*
- *Copia del escrito firmado por la Directora de la IES Eusebio da Guarda, de 4 de diciembre de 2009 (documento 2).*
- *Copia del escrito de la Secretaría General de Política Lingüística de 23 de octubre de 2009 (documento 3).*
- *Copia del título de bachillerato (documento 4).*
- *Copia del boletín de notas en el que consta aprobada la lengua gallega en el segundo curso de bachillerato LOXSE (documento 5).*

Reuniendo esta queja los requisitos formales establecidos en el artículo 18 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, y encontrando, en principio, cobertura constitucional derivada del artículo 103 de la Constitución Española, procedió admitir la misma a trámite. En consecuencia, se promovió la oportuna investigación sumaria e informal, como establece el artículo 22.1 de dicha ley, para el esclarecimiento de los supuestos en que se basa y para los efectos de dicho precepto legal. A tal fin, se solicitó de la Secretaría General de Política Lingüística que, en el plazo de quince días, nos facilitará información sobre el problema que motivó la queja.

Con fecha de 22 de diciembre tuvo entrada en esta institución el informe de la citada Secretaría General, con una serie de consideraciones legales y técnicas. A la vista del contenido del informe hay que tener en cuenta lo siguiente:

En primer término, el propósito de la Orden de 16 de julio de 2007 es modificar la clasificación de niveles de conocimiento de lengua gallega previstos en la orden de la Consellería de Educación y Ordenación Universitaria del 1 de abril de 2005 (DOG nº 71, del 14 de abril) en el tocante a los cursos de gallego oral, iniciación y perfeccionamiento y establecer un nuevo sistema de validaciones entre los estudios reglados y las nuevas certificaciones de niveles de conocimiento que se regulan en esta orden. En ningún caso puede dejar sin efecto el derecho a que sean certificados o reconocidos los cursos realizados y finalizados al amparo de la reglamentación anterior. Este es el sentido de la Disposición adicional tercera de la orden de 2007 cuando declara que a partir de la entrada en vigor de esta orden, la Secretaría General de Política Lingüística no podrá homologar, validar o certificar aptitud sobre cursos de lengua gallega oral, iniciación o perfeccionamiento finalizados con posterioridad a la entrada en vigor. Sí podrá y deberá hacerlo con los finalizados antes del 1 de septiembre de 2007.

Este parece ser el significado de la conclusión del informe: *"Tras recibir algunas quejas, somos conscientes de que debemos salvaguardar posibles derechos adquiridos de aquellas personas cuyas validaciones se refirieran a cursos realizados con anterioridad a la entrada en vigor de la referida orden y así no vulnerar los principios de buena fe y confianza legítima en las actuación de la Administración. Y por eso que en la modificación de la Orden Celga que se va a publicar inminentemente se va a abrir un plazo excepcional para que las personas que antes del 1 de septiembre de 2007 reunieran los requisitos establecidos para que se les expidiese la validación del curso de iniciación o perfeccionamiento realizados al amparo de las órdenes del 19 de enero de 1989 y del 1 de abril de 2005, o normativa anterior, soliciten la expedición de la validación o certificación correspondiente".*

El derecho de la interesada a que se le certifique el nivel de conocimiento de lengua gallega resulta indubitado, pero no parece que sea necesario abrir un plazo excepcional para que se solicite la expedición de la validación ni una nueva reglamentación en este punto, sino hacer una interpretación sistemática de la normativa vigente. La fundamentación jurídica de este criterio deriva del hecho de que en las fechas en que la interesada cursó sus estudios de bachillerato, estaba en vigor la Orden del 1 de abril de 2005, por la que se regulan los cursos de formación en lengua gallega y las validaciones correspondientes. Conforme el artículo 15 apartado 7, se validará cómo curso de perfeccionamiento la materia de lengua gallega y literatura avaluada positivamente en un curso de bachillerato LOXSE. No ofrece ninguna duda, no exige más que estudiar y superar la materia de lengua gallega y literatura en un curso de bachillerato LOXSE. Producido este hecho, existe el derecho a que sea reconocido y certificado cómo curso de perfeccionamiento.

Los problemas podrían surgir por una doble vía: en primero término, respecto a la competencia para certificarlo, ya que tras la entrada en vigor de la Orden de 2007, se derogó la competencia de las secretarías de los centros de enseñanza en los que se había custodiado el expediente, por lo que, formalmente, el centro no tiene una disposición vigente que le habilite para certificar este tipo de cursos. Por otra parte, porque, como vimos, la reglamentación de 2007 estableció un nuevo sistema de validaciones entre los estudios reglados y las nuevas certificaciones de niveles de conocimiento que se regulan en esa orden. Para obtener el Celga 4 es preciso tener el título de bachillerato LOXSE el BUP, tenerlo cursado en Galicia en su totalidad y estudiar y aprobar la materia de lengua gallega en todos los cursos de los dichos estudios, requisitos que no se cumplen en este supuesto. Sin embargo, los cursos de formación en lengua gallega finalizados con anterioridad al 1 de septiembre de 2007 siguen teniendo validez jurídica a determinados efectos, como expresamente declara la Disposición Adicional segunda de la orden de 16 de julio de 2007, por lo que deben ser reconocidos.

Queda, por lo tanto, por resolver el problema de la certificación de tener el curso de perfeccionamiento de gallego, del que la interesada es sin duda, acreedora, pues cumplió los requisitos en el tiempo en que se encontraba vigente la orden de 2005, no sometida a plazos preclusivos en el reconocimiento de los niveles regulados en ella. Se trata de una cuestión de derecho transitorio que no quedó debidamente regulada en la orden del 16 de julio de 2007 y que no es correctamente interpretada en el escrito remitido a la interesada por el Subdirector general de Política Lingüística en el que literalmente se dice que la orden de 16 de julio de 2007 *"deroga expresamente (disposición derogatoria), entre otros, el artículo 15.7 de la Orden del 1 de abril de 2005 (..) dejando vigente sólo la regulación de los cursos de lenguajes específicos y de extensión cultural. (El artículo 15.7 de la Orden de 1 de abril de 2005 establecía que podía validarse por el curso de perfeccionamiento la materia de lengua gallega y literatura evaluada positivamente en un curso de bachillerato LOXSE). Así pues, el artículo mencionado no es aplicable, al estar derogado, y la Orden de 16 de julio de 2007 no prevé la equivalencia de la materia de lengua gallega y literatura evaluada positivamente en un curso de bachillerato LOXSE con ningún nivel Celga o equivalente"*. Sobre la base de esta interpretación, se concluye señalando que no procede expedir la validación solicitada. Y, en efecto, no cabe reconocer el Celga 4 pero sí expedir el certificado del curso de perfeccionamiento, lo que tampoco se hizo sobre la base de esa derogación.

El Tribunal Constitucional, en su sentencia 27/1981, de 20 de julio afirmó que la seguridad jurídica es *"suma de certeza y legalidad, jerarquía y publicidad normativa, irretroactividad de lo no favorable, interdicción de la arbitrariedad, pero que, si se agotara en la adición de estos principios, no hubiera precisado de ser formulada expresamente. La seguridad jurídica es la suma de estos principios, equilibrada de tal suerte que permita promover, en él orden jurídico, la justicia y la igualdad, en libertad"*.

En el mismo sentido, la STC 46/1990, de 15 de marzo se refiere a este principio en estos términos: *"la exigencia del artículo 9.3 relativa al principio de seguridad jurídica implica que el legislador debe perseguir la claridad y no la confusión normativa, debe procurar que acerca de la materia sobre la que legisle sepan los operadores jurídicos y los ciudadanos a qué atenerse, y debe huir de provocar situaciones objetivamente confusas (...). Hay que promover y buscar la certeza respecto a qué es Derecho y no provocar juegos y relaciones entre normas como consecuencia de las cuales se introducen perplejidades difícilmente salvables respecto a la previsibilidad de cuál sea el Derecho aplicable, cuáles las consecuencias derivadas de las normas vigentes, incluso cuáles sean éstas".*

En consecuencia es necesario que la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria arbitre el mecanismo para reconocer los derechos adquiridos de aquellas personas cuyas validaciones se refirieran a cursos realizados con anterioridad a la entrada en vigor de la referida orden de 2007. No parece idónea la idea de abrir *un plazo excepcional*, como apunta el informe, lo que sugiere que aquellas personas que no hubieran estado debidamente informadas y no hubieran solicitado en el citado plazo la expedición de la validación o certificación correspondiente, decaerían en su derecho. El señalamiento de un plazo con eficacia preclusiva podría nuevamente vulnerar derechos adquiridos.

Esta disposición normativa tendría que ser establecida con carácter inmediato para no perjudicar aún más a los interesados que puedan estar incursos en procesos selectivos o de concurrencia competitiva en el que el curso de perfeccionamiento de lengua gallega podría ser alegado como mérito. No parece estar justificado demorar el reconocimiento de un derecho adquirido a los tiempos necesarios para tramitar una modificación de la orden de 2007.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacerle llegar a esa Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria, y a su Secretaría General de Política Lingüística la siguiente **recomendación**:

Que se adopten con carácter inmediato las medidas necesarias para que sea expedida en favor de la interesada la certificación o validación que corresponda, al amparo del artículo 15 apartado 7 de la orden de 1 de abril de 2005, vigente cuando finalizó sus estudios, con anterioridad al 1 de septiembre de 2007, por el órgano al que se le sea atribuida la competencia material para expedir los citados certificados o validaciones. Según dicha disposición, se validará como curso de perfeccionamiento la materia de lengua gallega y literatura evaluada positivamente en un curso de bachillerato LOXSE.

Respuesta de la Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria: Aceptada.

4. Recomendación dirigida a la Diputación Provincial de Lugo, en fecha 8 de marzo de 2012, para que se revisara la resolución de no concesión de una subvención a un deportista por excluir de la puntuación las competiciones de carácter universitario. (Q/2748/11).

En esta institución, mediante escrito de queja, compareció solicitando nuestra intervención C. V. C., con domicilio en Lugo.

En su escrito, literalmente nos indicaba que se veía en la obligación de presentar su queja en relación a las becas para deportistas concedidas por el área de deportes de la Diputación Provincial de Lugo. *“El motivo del recurso es debido a la decisión tomada por el comité de valoración de excluir de la puntuación todas aquellas competiciones de carácter universitario, no existiendo ningún punto en las bases de la convocatoria en el que se especifique nada parecido.”*

Reuniendo esta queja los requisitos formales establecidos en el artículo 18 de la Ley 6/1984, del 5 de junio, del Valedor do Pobo, y encontrando, en principio, cobertura constitucional derivada del artículo 103 de la Constitución Española, procedió admitir la misma a trámite. En consecuencia, se promovió la oportuna investigación sumaria e informal, como establece el artículo 22.1 de la citada ley, para el esclarecimiento de los supuestos en que se basa y para los efectos de dicho precepto legal.

A tal fin, se solicitó de ese órgano que, en el plazo de quince días, nos facilitara información sobre el problema que motivó la queja. En concreto, los motivos por los que las competiciones universitarias no habían sido evaluadas en la solicitud, cuando la referencia a las pruebas puntuables se hace de forma genérica en las bases y no consta la su expresa exclusión. Finalmente tuvo entrada en esta institución un prolijo informe y copia del expediente y de su tramitación, firmado por el Diputado Delegado de Bienestar Social, Deporte, Igualdad y Juventud de conformidad con la Asesoría Jurídica de la Diputación.

Del abultado expediente no resulta ninguna irregularidad en el procedimiento pero sí una interpretación carente de base normativa en lo que atañe *“a la interpretación y aplicación de las bases de la convocatoria, atendiendo al sentido propio de sus términos, y a la finalidad perseguida por la misma”* por parte de la Comisión de Valoración. El informe afirma con rotundidad que la causa de desestimación del reclamante fue que el deporte universitario forma parte de la formación del alumno como una dimensión más de la misma, pero en ningún caso constituye competiciones deportivas de carácter estatal o internacional, dado que en virtud de la autonomía universitaria corresponde a las universidades la ordenación y organización de actividades y competiciones en su ámbito respectivo.

A la vista de lo que se hace constar en el informe, esta institución tiene que hacer las siguientes consideraciones:

1.- La Diputación de Lugo convoca becas para deportistas individuales que durante el año 2010 hubieran participado en competiciones deportivas tanto de carácter estatal como internacional. El propio informe refleja la interpretación que la comisión de valoración hace de la citada delimitación del ámbito subjetivo de las ayudas: *“es decir aquellas organizadas por la administración deportiva estatal en sus distintos niveles: campeonatos estatales, autonómicos, provinciales. En el mismo sentido, en las competiciones de carácter internacional: juegos olímpicos, campeonatos del mundo, campeonatos de Europa”*.

2.- La Diputación de Lugo confunde dos planos diferenciados en el deporte universitario. Por una parte, en efecto, corresponde a las Universidades la ordenación y organización de actividades y competiciones en su ámbito respectivo, es decir, el de la universidad de referencia. Los Servicios de deportes de cada universidad, bajo el principio de autonomía que rige estas instituciones, con la limitaciones presupuestarias que correspondan y de acuerdo con la programación aprobada por los sus órganos de gobierno, establece y ordena la práctica deportiva universitaria como una actividad formativa más.

3.- Por otra parte, los Campeonatos de España Universitarios y los Campeonatos del Mundo Universitarios, por el hecho de salir del ámbito de una concreta institución de enseñanza superior, son competiciones deportivas tanto de carácter estatal como internacional. En el caso de los Campeonatos de España Universitarios, el Consejo Superior de Deportes convoca anualmente el programa de los Campeonatos de España Universitarios. En la página web del Consejo Superior de Deportes, se encuentra la convocatoria oficial, su normativa general y técnica, las fechas y sedes de las competiciones, así como información general de las mismas, según se van celebrando a lo largo del año:

- El Consejo Superior de Deportes es la Administración deportiva estatal, inserta en el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte del gobierno de España.

- El CSD convoca anualmente por Resolución de la Presidencia los Campeonatos de España Universitarios, con el programa deportivo y las condiciones que regulan las subvenciones para las Universidades participantes.

- El CSD elabora las Normas de disciplina deportiva, así como la Legislación General y las Legislaciones Técnicas de los Campeonatos de España Universitarios.

- Para participar en ellos hay que tener licencia federativa en vigor y los resultados los certifica la propia Federación. Las inscripciones de los deportistas seleccionados las realizan las propias universidades en el Consejo Superior de Deportes.

4º- En lo que atañe a los Campeonatos del Mundo, se aplica el mismo criterio. El CSD *“cómo Institución que tiene la competencias del Estado en materia deportiva, es el encargado de, juntamente con las universidades, coordinar la actividades deportivas de ámbito nacional. Asimismo, colabora en la promoción de la práctica deportiva de los centros universitarios y es responsable de la participación universitaria internacional. Para poder mejorar y coordinar estas funciones, se creó en 1988 el Comité Español del Deporte Universitario (C.E.D.U.)”*. En lo relativo a la actividad internacional del Deporte Universitario: *“El C.E.D.U. es miembro asociado de la Federación Internacional del Deporte Universitario (F.I.S.U.) y responsable de coordinar y organizar la participación española en las competiciones y actividades promovidas por ella”*.

Por todo lo anterior, es evidente que la Diputación de Lugo no hizo una correcta interpretación de sus propias bases. No es solamente que haga una interpretación restrictiva, excluyente de un tipo de práctica deportiva muy común, como es el deporte universitario y tenga en cuenta sólo las competiciones deportivas organizadas por las distintas federaciones deportivas en los diferentes ámbitos territoriales en los que se realicen. El hecho es que interpreta su propio criterio sin base normativa alguna para hacerlo así, por lo que resulta arbitrario. Si las ayudas van destinadas a los deportistas que hubieran participado en el año 2010, en competiciones deportivas de carácter estatal o internacional; es decir aquellas organizadas por la administración deportiva estatal en sus distintos niveles: campeonatos estatales, autonómicos, provinciales. En el mismo sentido, en las competiciones de carácter internacional: juegos olímpicos, campeonatos del mundo, campeonatos de Europa, con esta delimitación, no cabe dejar fuera a las competiciones de deporte universitario de carácter nacional o internacional. Por este motivo, las bases no tendrían que haber sido impugnadas, pues acogen las pruebas puntuables que fueron presentadas a valoración.

Si la Diputación de Lugo pretende dejar fuera el deporte universitario de carácter nacional o internacional, tendría que motivarlo y manifestarlo expresamente en la propia convocatoria.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacerle llegar a esa Diputación Provincial de Lugo la siguiente **recomendación**:

Que sea revisada la solicitud hecha en su día por C. V. C. ya que la causa de desestimación fue que la Comisión de Valoración interpretó erróneamente que el deporte universitario en ningún caso constituye competiciones deportivas de carácter estatal o internacional, dado que en virtud de la autonomía universitaria corresponde a las universidades la

ordenación y organización de actividades y competiciones en su ámbito respectivo. Esto es aplicable a la práctica deportiva en el seno de cada una de las instituciones universitarias en concreto, pero en lo relativo a los Campeonatos de España universitarios, son convocados por la Administración deportiva estatal, el Consejo Superior de Deportes, y la participación en los Campeonatos del Mundo universitarios forma parte también de las competencias del Estado en materia deportiva.

Al no haberse valorado adecuadamente, de acuerdo con la normativa aplicable y la naturaleza de las competiciones en las que tomó parte, la clasificación obtenida en las pruebas presentadas por el interesado, debe ser revisada su solicitud por exigencia del principio de legalidad.

Respuesta de la Diputación Provincial de Lugo: No aceptada

5 y 6. Recomendaciones dirigidas a la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria en fecha 27 de marzo de 2012, para realizar convalidaciones de cursos de gallego (Q/1987/11 y 2293/11)

En esta institución, mediante escrito de queja, comparecieron solicitando nuestra intervención L. L. A., con domicilio en A Coruña y C. C. L., con domicilio también en A Coruña.

Sus quejas se referían a que no se les validaban por el curso de perfeccionamiento de lengua gallega ciertos estudios de bachillerato cursados al amparo de la normativa entonces en vigor, la de 2005.

En nuestra resolución de enero de este año, señalábamos que, teniendo en cuenta la situación denunciada, era necesario que la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria arbitrara el mecanismo para reconocer los derechos adquiridos de aquellas personas cuyas validaciones se refirieran a cursos realizados con anterioridad a la entrada en vigor de la orden de 16 de julio de 2007. No parecía idónea la idea de abrir un plazo excepcional, como apuntaba el informe, lo que podría ocasionar que aquellas personas que no estuvieran debidamente informadas y no hubieran solicitado en dicho plazo la expedición de la validación o certificación correspondiente, decaerían en su derecho, lo que no tiene justificación alguna desde el punto de vista de la seguridad jurídica ni del derecho material.

Esta disposición tendría que ser establecida con carácter inmediato para no perjudicar aún más a los interesados que puedan estar incursos en procesos selectivos o de concurrencia competitiva en el que el curso de perfeccionamiento de lengua gallega podría ser alegado como mérito. No parece estar justificado demorar el reconocimiento

de un derecho adquirido a los tiempos necesarios para tramitar una modificación de la orden de 2007.

Por todo lo señalado hasta ahora se consideró necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacerle llegar a esa Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria, y a su Secretaría General de Política Lingüística la siguiente **recomendación**:

Que se adopten con carácter inmediato las medidas necesarias para que puedan ser expedidas las certificaciones o validaciones que correspondan en favor de los interesados que finalizaron sus cursos de formación en lingua gallega antes del 1 de septiembre de 2007, al amparo de las disposiciones anteriores a la Orden de 16 de julio de 2007, designando al órgano con competencia material para expedir los certificados o validaciones y sin que se señale ningún plazo con eficacia preclusiva.

Con fecha de 14 de marzo, el Secretario General Técnico remite un oficio al que junta un informe firmado por el Secretario General de Política Lingüística. A la vista del contenido del informe, la Secretaría General de Política Lingüística acepta expresamente la recomendación formulada, pero insiste en que no puede hacerse la validación de forma inmediata, *al carecer de competencia las secretarías de los centros de enseñanza en los que se habían custodiado los expedientes para emitir los correspondientes certificados, por lo que los centros no tienen una disposición vigente que los habilite para certificar este tipo de cursos*. Esta institución no comparte este criterio que carece, así mismo, de base legal. La normativa básica del procedimiento administrativo común es clara al señalar que "corresponde a cada Administración Pública delimitar, en su propio ámbito competencial, las unidades administrativas que configuran los órganos administrativos propios de las especialidades derivadas de su organización". Según el mismo artículo 11, no cabe que haya "vacíos competenciales" porque la propia norma prevé que es siempre el superior jerárquico común quien tiene la competencia de instruir y resolver los expedientes cuando una disposición normativa atribuye competencia a una administración pero no especifica el órgano que debe ejercerla. Esta prevención legal es necesario que se entienda aplicable al caso de que una concreta atribución competencial fuera derogada expresamente sin especificar a qué órgano le correspondería en adelante.

En este sentido, el Decreto 45/2012, del 19 de enero, por el que se establece la estructura orgánica de la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria dispone en su artículo 13, la delimitación competencial de la Secretaría General de Política Lingüística.

Uno. La Secretaría General de Política Lingüística es el órgano de la Administración general de la Comunidad Autónoma de Galicia en materia de promoción y enseñanza de la lengua gallega y de dirección, planificación, coordinación y ejecución de la política lingüística de la Xunta de Galicia, y tiene como objetivos impulsar el desarrollo y la aplicación de la legislación derivada del artículo 5 del Estatuto de autonomía de Galicia.

Bajo su dirección, la Secretaría General de Política Lingüística, para el cumplimiento de las competencias y funciones encomendadas, contará, entre otros órganos, con la Subdirección General de Política Lingüística.

A la Subdirección General de Política Lingüística le corresponden, entre otras, las siguientes funciones:

- Coordinación y gestión de los planes y programas de formación y de acreditación de competencia en materia de lengua gallega.
- Coordinación y gestión de las actividades de formación y promoción de la lengua gallega, así como la autorización y homologaciones de cursos, seminarios, encuentros y congresos de formación de lengua gallega y/o de lenguajes específicos, y la gestión de las certificaciones de aptitud al alumnado, cuando proceda.
- Gestión de las validaciones y solicitudes de reconocimiento de certificaciones de cursos y otras actividades de formación y normalización de la lengua gallega.

Al Servicio de Formación, Asesoramiento y Proyección Exterior de la Lengua, dependiente de la Subdirección, le corresponden específicamente gestionar las validaciones y solicitudes de reconocimiento de certificación de cursos y otras actividades de formación de lengua gallega.

Es decir, existe en el decreto una cláusula competencial que atribuye a la Secretaría General de Política Lingüística y a sus órganos inferiores la competencia general en el campo de las validaciones y solicitudes de reconocimiento de certificaciones de cursos de lengua gallega.

La interpretación sistemática del ordenamiento jurídico a la que nos referíamos en nuestra recomendación exige coordinar estas previsiones normativas en el ámbito de la organización administrativa con las previsiones materiales contenidas en la Orden vigente de 16 de julio de 2007. En su tenor, hay una cláusula residual por la que todas las restantes validaciones contempladas específicamente en la orden, en su caso, serán expedidas por la Secretaría General de Política Lingüística tras la petición de la persona interesada, con la única limitación de que a partir de la entrada en vigor de esa orden, la Secretaría General de Política Lingüística no podrá homologar, validar o certificar aptitud sobre cursos de lengua gallega oral, iniciación o perfeccionamiento finalizados con posterioridad a la entrada en vigor, pero sí los finalizados con anterioridad a su entrada en vigor.

Por lo tanto, es necesario que la Secretaría General de Política Lingüística resuelva con carácter inmediato sobre la validación solicitada por la interesada, a la que le reconoce el

derecho. De considerar que el problema hubiera sido que el centro es el que custodia el expediente, bastaría con cursar la correspondiente instrucción, sin necesidad de modificar ninguna normativa en vigor al quedar claro que la competencia en la gestión de las validaciones y solicitudes de reconocimiento de certificaciones de cursos y otras actividades de formación y normalización de la lengua gallega la tiene atribuida orgánicamente la Secretaría General de Política Lingüística, en su Subdirección General.

Respuesta de la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria: Aceptada.

7. Recordatorio de deberes legales de 14 de abril de 2012, dirigido al Ayuntamiento de Ribeira, para utilización del topónimo Ribeira (Decreto 189/2003, de 6 de febrero). (Q/148/12)

Como usted tiene conocimiento con fecha del 23 de enero, se recibió escrito de queja, promovido por Don C.M.A.Q., que quedó registrado en esta Institución con el número P.1.Q/148/12, en el que indicaba que en la web del Ayuntamiento de Ribeira (A Coruña) aparece el topónimo inadecuado Riveira en vez de Ribeira. Y no sólo en la portada sino también en todos los departamentos.

Por este mismo motivo, y derivado del expediente Q/1548/09, se formuló el 19 de noviembre de 2009 recordatorio de deberes legales a ese ayuntamiento que entendimos que no fue aceptado y así figuró en el informe correspondiente de esta institución.

En el momento actual y una vez estudiado el escrito de queja del Sr. A.Q., fue admitida, en referencia a la vulneración de los artículos 3 de la Constitución Española y 5 del Estatuto de Autonomía de Galicia, y de la Ley 3/1983 de normalización lingüística, al entender que reunía los requisitos formales establecidos en el artículo 18 de la Ley 6/1984, del 5 de junio, del Valedor do Pobo, y que tenía, en principio, cobertura constitucional. Solicitado el preceptivo informe al Ayuntamiento de Ribeira, fue remitido por la correspondiente administración, y en el mismo esencialmente se vuelve a argumentar que en el acuerdo adoptado en sesión plenaria del Ayuntamiento celebrado en fecha 26 de noviembre de 1984 en la que se da cuenta de la decisión adoptada por la Consellería de la Presidencia, aprobando el nombre oficial de los ayuntamientos que se relacionan en el anexo del Decreto 146/1984 de 27 de septiembre, entre los que figura ese municipio, sin haber dado audiencia previa a la corporación como representante legítima del pueblo de Riveira, cambiando la toponimia de la ciudad y del propio ayuntamiento sin ningún estudio o fundamento sólido que motive debidamente la supresión de las razones etimológicas, históricas y consuetudinarias por las que la grafía del topónimo “RIVEIRA” se escribió siempre con “uve” y no con “be”.

Que examinados en primer lugar el escrito presentado por el recurrente en queja, y teniendo en cuenta asimismo el informe remitido por el Ayuntamiento de Ribeira, esta

institución considera que por parte de la citada administración local, no se está dando cumplimiento a lo establecido en el marco legal que a continuación se relaciona:

En la Ley 3/1983, de 15 de junio, de normalización lingüística, que en su artículo 10 prescribe:

“Los topónimos de Galicia tendrán como única forma oficial el gallego. Corresponde a la Xunta de Galicia la determinación de los nombres oficiales de los municipios, de los territorios, de los núcleos de población, de las vías de comunicación interurbanas y de los topónimos de Galicia. El nombre de las vías urbanas será determinado por el Ayuntamiento correspondiente. Estas denominaciones, son las legales a todos los efectos y la rotulación tendrá que concordar con ellas. La Xunta de Galicia reglamentará la normalización de la rotulación pública respetando en todos los casos las normas internacionales que suscriba el estado”.

El Decreto 43/1984, de 23 de marzo, por el que se regulan las funciones y la Comisión de Toponimia, modificado por el Decreto 174/1998, del 5 de junio.

El Decreto 132/1984, de 6 de septiembre, por el que se establece el procedimiento para la fijación o recuperación de la toponimia gallega que prescribe en su artículo 1º que la potestad de fijar la toponimia gallega corresponde a la Xunta de Galicia de conformidad con lo dispuesto en la Ley 3/1983. Continúa el Decreto indicando en el artículo 2, que corresponde al Consejo de la Xunta de Galicia la determinación, por medio de Decreto, de los nombres oficiales de los municipios y de sus capitales, de las parroquias y de las comarcas. Se establece que será preceptivo el dictamen de la Comisión de Toponimia regulada por el Decreto 43/1984, de 23 de marzo. En el artículo 4 se indica que los expedientes de recuperación o fijación de topónimos se iniciarán por decisión de la Consellería de la Presidencia a iniciativa propia o de la entidad local interesada, y en el mismo acto de la iniciación, se recabará el informe de la Comisión de Toponimia.

Como excepcional se regula en el artículo 6 apartado 2, que en caso de que el Consejo de la Xunta de Galicia o la Consellería de la Presidencia, no estén conformes con el dictamen de la Comisión de Toponimia, se acordará nuevo estudio del expediente, en el que en este caso habrá de ser oída la corporación local interesada.

En el Decreto 189/2003, de 6 de febrero, por el que se aprueba el nomenclátor correspondiente a las entidades de población de la provincia de A Coruña, que en su artículo único indica que queda aprobado el nomenclátor correspondiente a las entidades de población de la provincia de la Coruña, y en el mismo se indica que el ayuntamiento es Ribeira y la villa es Santa Uxía de Ribeira, también con B.

Se alega por parte de la administración local que no se dio audiencia a la citada administración como representante de la villa de Ribeira, lo que de conformidad con lo dispuesto en el Decreto 132/1984, del 6 de septiembre, por el que se establece el procedimiento para la fijación o recuperación de la toponimia de Galicia, no es preceptivo. También se indica en la citada Acta del Ayuntamiento de fecha 17 de febrero de 1984, que la Consellería de la Presidencia aprobó el nombre de los ayuntamientos sin realizar ningún estudio y sin fundamentación sólida que había motivado el cambio, lo cual también carece de sentido, puesto que la Comisión de Toponimia es un órgano asesor de la Consellería de la Presidencia, encargado de establecer la forma legítima de cada topónimo. Cada uno de los topónimos es sometido al análisis lingüístico para determinar su correcta grafía y forma, y para eso utilizan un exhaustivo estudio del topónimo estableciendo criterios de revisión lingüística. No teniendo base jurídica el Acuerdo tomado por el Ayuntamiento de Ribeira de 17 de febrero de 1984, en el que se incumple lo preceptuado en la Ley de normalización lingüística, que como ya se indicó, prescribe que corresponde a la Xunta de Galicia la determinación de los nombres oficiales de los municipios, de los territorios, de los núcleos de población y de los topónimos de Galicia. Y que estas denominaciones son las legales a todos los efectos y la rotulación tendrá que ser acorde con ellas.

Sin perjuicio de todo lo anterior recordar que ese ayuntamiento podrá promover las iniciativas que tenga por conveniente para instar del Parlamento de Galicia la reforma legislativa correspondiente que pueda amparar el cambio del topónimo en el sentido que le interesa, de acuerdo con los cauces legalmente previstos a tal fin.

A la vista de la normativa destacada, y de conformidad con lo establecido en el artículo 32 apartado 1 de la Ley 6/1984, del 5 de junio, del Valedor do Pobo, por esta institución se formula a esa administración local el siguiente **Recordatorio de deberes legales**:

Que por parte de ese Ayuntamiento de Ribeira, se dé exacto cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 10 de la Ley 3/1983 de normalización lingüística, y en el Decreto 189/2003, de 6 de febrero, en el sentido de utilizar en ese Ayuntamiento la toponimia aprobada haciendo uso del topónimo de Ribeira para su uso en todo tipo de documentación.

Respuesta del Ayuntamiento de Ribeira: aceptado parcialmente

8. Recomendación dirigida a la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria en fecha 16 de abril de 2012, para que se convaliden certificados de lengua gallega expedidos al amparo de la anterior normativa (Q/2255/11)

Como usted sabe, en esta institución, mediante escrito de queja, compareció solicitando nuestra intervención J. C. V. L., con domicilio en A Coruña. El interesado es catedrático de Francés, con destino definitivo en el IESP de Oleiros.

En su escrito, literalmente nos indicaba lo siguiente:

"Que deseando participar en el concurso que se va a convocar próximamente por el Ministerio de Educación, referente a "Plazas de Funcionarios Docentes en el Exterior", en su apartado de méritos (convocatoria del año pasado, BOE n° 293 del sábado 5 de diciembre de 2009) habla de "certificaciones de idiomas oficiales u homologados por las Administraciones educativas ":

Certificado de nivel avanzado o certificado de las EOIS.

Certificado de nivel intermedio el ciclo elemental de las EOIS..

Me dirigí a Política Lingüística de A Coruña para que a mis certificaciones de conocimiento de la Lengua Gallega de los años 1985, 1990 y 1991 (acompañó fotocopias compulsadas) se les reconocieran las equivalencias del Marco Europeo Común de Referencia (MECRL) pero la respuesta fue rotunda y clara "no se convalidan por parte de la Xunta de Galicia estas certificaciones con los niveles del MCERL y sólo tienen validez para la Comunidad Autónoma de Galicia". Una vez analizada la respuesta que se me dio veo que en el DOG n° 146 de 20 de julio de 2007, que en la disposición adicional segunda dice : "Para el acceso y valoración de méritos en la función pública gallega tendrá la misma validez poseer las certificaciones de aptitud de los cursos de lengua gallega regulados en la Orden del 1 de abril de 2005 (oral; iniciación y perfeccionamiento) que las certificaciones de aptitud de los Celga 1, Celga 3 y Celga 4, respectivamente. En las bases de las convocatorias de oposición y/o concursos de méritos se establecerán los niveles de lengua exigidos cómo requisito y/o como merito ".

Esta regulación vulnera los derechos adquiridos que estaban vigentes regulados por la Xunta de Galicia en el momento en que realicé los cursos de Lengua Gallega y que evidentemente tienen que tener vigencia plena en este momento; por todo esto solicito que la Secretaria Xeral de Política Lingüística proceda a la validación de los cursos por mí realizados para que surtan efectos fuera de la Comunidad Autónoma de Galicia como es mi caso, ya que deseo presentar este mérito a un concurso a nivel nacional convocado por el Ministerio de Educación. Por la orden de 16 de julio de 2007 (DOG del 30 de julio de 2007) se conculcan claramente mis derechos de igualdad ante la ley a la que todos los españoles tenemos derecho, al no validar las certificaciones para que sean reconocidas a nivel estatal y que me hará participar en este concurso en inferioridad de condiciones con el resto del profesorado del resto del Estado que participan en el mismo ".

En un escrito remitido con posterioridad, el recurrente en queja señaló que en el momento en que aprobó su concurso-oposición (acompañaba fotocopia compulsada del nombramiento) convocado por O.M. 26-02-82 (B.O.E. de 4-03) no era necesario tener

conocimientos de Lengua Gallega. Entiende que, en consecuencia, los cursos que el acredita son cursos de formación.

Reuniendo esta queja los requisitos formales establecidos en el artículo 18 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, y encontrando, en principio, cobertura constitucional derivada del artículo 103 de la Constitución Española, procedió admitir esta a trámite. En consecuencia, se promovió la oportuna investigación sumaria e informal, como establece el artículo 22.1 de dicha ley, para el esclarecimiento de los supuestos en que se basaba y para los efectos de dicho precepto legal.

Con fecha de 22 de diciembre fue recibido el informe solicitado. En él, la Secretaría General de Política Lingüística afirma claramente que el MECRL proporciona una base común para la elaboración de programas de lenguas, orientaciones curriculares, exámenes, manuales... etc. en toda Europa, y define, además, los niveles comunes de referencia con el fin de poder evaluar el nivel de dominio de una lengua por una persona. Se establecen seis niveles de competencia que, de menor a mayor son los siguientes: A1, A2, B1, B2, C1 y C2. La Orden de 16 de julio de 2007 establece cinco niveles oficiales de competencia en lengua gallega que se corresponden con los del MECRL a partir del A2, de modo que el Celga 1 se corresponde con el A2 y el Celga 5 con el C2.

Con todo, la Secretaría General de Política Lingüística mantiene el criterio de que no se pueden validar por parte de la Xunta de Galicia las certificaciones de conocimiento de lengua gallega expedidas de acuerdo con la normativa anterior con ninguno de los niveles del MECRL y sólo tienen validez para la Comunidad Autónoma de Galicia. La Secretaría General de Política Lingüística alega que esos cursos de lengua gallega son anteriores al Marco Europeo Común y a la orden Celga, y señala literalmente que *"no tienen nada que ver con ellos. Por consiguiente, por sobrepasar sus competencias, no le corresponde a la Secretaría General de Política Lingüística dictaminar sobre si estas certificaciones deben ser o no valoradas cómo mérito en un procedimiento fuera de nuestra Comunidad Autónoma. Cosa distinta es que esos cursos sí deban tener reconocimiento, bien como requisito bien como mérito, en aquellos procedimientos en los que se exija el conocimiento de la lengua gallega en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Galicia"*. Concluye el informe manifestando que consideran que la Secretaría General de Política Lingüística está respetando los derechos adquiridos en su día por los interesados.

Esta institución no comparte este criterio. La orden Celga quedó virtualmente sin eficacia, excepto para el acceso y valoración de méritos en la función pública gallega (disposición adicional segunda), los cursos de formación en lengua gallega que la propia Xunta de Galicia organizó hasta 2007, de modo que quien obtuvo en su día los certificados de lenguaje oral, iniciación y perfeccionamiento no puede ya hacerlos valer en ningún ámbito que no sea el de la función pública y en el territorio de la Comunidad autónoma de Galicia. Esta configuración tan restrictiva no tiene en cuenta lo siguiente:

- En primer lugar, que aunque tales cursos son anteriores, en efecto, al MECRL y a la orden Celga, eran los únicos que se podían cursar en aquel momento, ya que no había ningún otro sistema alternativo. Hay que destacar que los cursos hechos por el interesado son anteriores al Marco europeo común de referencia para las lenguas, pero hubo muchísimas personas que continuaron haciendo estos cursos hasta septiembre de 2007, muchos de ellos al amparo de la Orden de 1 de abril de 2005, cuando ya existía el MECRL, por lo que el argumento para no validar no puede ser si fueron o no anteriores.

- La orden de 2007 establece una prolija tabla de validaciones entre determinados estudios reglados y no reglados, algunos de ellos ya extinguidos, como sucede con el bachillerato de la LOGSE, con distintos niveles Celga y, con todo, deja fuera de estas validaciones los cursos de lengua oral, iniciación y perfeccionamiento, salvo para esos limitados efectos que contempla la disposición adicional segunda. No acaba de encontrarse una justificación clara para que la orden Celga valide ciertos estudios por sus certificados y deje fuera de sus validaciones los anteriores cursos de formación en lengua gallega, excepto a los limitados efectos de la D.A 2ª de la orden de 2007. Precisamente esta última disposición (*"Para el acceso y valoración de méritos en la función pública gallega tendrá la misma validez poseer las certificaciones de aptitud de los cursos de lengua gallega regulados en la orden de 1 de abril de 2005 (oral, iniciación y perfeccionamiento) que las certificaciones de aptitud de los celga 1, celga 3 y celga 4"*) ponen en tela de juicio la afirmación del informe de que los certificados celga "nada tienen que ver" con los anteriores cursos de lengua gallega.

- Por otra parte, es contraria al propio espíritu de la orden de 2007, que lo que pretende es, precisamente, situar a la lengua gallega en el marco común europeo y poder certificar sus correspondientes niveles de competencia en todo el ámbito territorial europeo. En la práctica, los certificados anteriores al 1 de septiembre de 2007 sólo producen efectos en la Comunidad autónoma de Galicia y sólo para la función pública, lo que constituye, sin duda, una considerable limitación.

- La afirmación del informe de que por sobrepasar de sus competencias, no le corresponde a la Secretaría General de Política Lingüística dictaminar sobre si estas certificaciones deben ser o no valoradas como mérito en un procedimiento fuera de nuestra Comunidad Autónoma, tampoco es exacta. Es evidente que la Secretaría General de Política Lingüística no puede intervenir en los criterios de baremación de procedimientos selectivos o de concurrencia competitiva fuera de la Comunidad Autónoma de Galicia pero lo que sí le corresponde sería habilitar los mecanismos para que todos los cursos de formación en lengua gallega organizados y certificados en su día por alguno de los órganos competentes de la Xunta de Galicia, hubieran contado con vías idóneas para su homologación o reconocimiento en el Marco europeo común de referencia para las lenguas. El empleo de este marco de referencia está siendo recomendado de forma reiterada por las instituciones europeas. El Consejo de la Unión Europea ha invitado a los estados miembros a crear sistemas para homologar las

competencias lingüísticas sobre la base del citado marco de referencia. (DEL 2006/C 172/01, del 25 de julio). El objetivo de la orden de 2007 era modificar la clasificación de niveles de conocimiento de lengua gallega previstos en la orden de la Consellería de Educación y Ordenación Universitaria del 1 de abril de 2005 (DOG nº 71, del 14 de abril) en lo tocante a los cursos de gallego oral, iniciación y perfeccionamiento y establecer un nuevo sistema de validaciones entre los estudios reglados y las nuevas certificaciones de niveles de conocimiento que se regulan en esta orden. En ningún caso, ese objetivo podría tener cómo resultado dejar aislados a los anteriores cursos, de forma que no puedan ser validados con las nuevas certificaciones ni sea posible homologar las competencias lingüísticas adquiridas conforme al sistema anterior sobre la base del citado Marco europeo común de referencia cuando esas personas ya fueron evaluadas sobre el nivel de dominio de la lengua gallega en cada caso. Esta falta de homologación puede sugerir, incluso, que se estima una falta de calificación en las competencias lingüísticas obtenidas al amparo del sistema anterior cuando es lo cierto que no existen tales diferencias entre los contenidos mínimos establecidos para los diferentes niveles entre uno y otro modelo de certificación.

En el informe anual de esta institución del año 2011, presentado al Parlamento de Galicia, se hace una referencia específica a este problema. Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacerle llegar a ese órgano de la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria, la siguiente RECOMENDACIÓN:

Que se estudien las vías para hacer posible que las personas que obtuvieron los certificados de lengua gallega oral, de iniciación y de perfeccionamiento al amparo de la orden de la Consellería de Educación y Ordenación Universitaria de 1 de abril de 2005 (DOG nº 71, de 14 de abril) y de las normativas anteriores, puedan conseguir algún tipo de reconocimiento, homologación o validación de esos estudios con los niveles comunes de competencia establecidos en el Marco europeo común para las lenguas.

Por otra parte, debería contemplarse la validación de los certificados de lengua gallega oral, de iniciación y de perfeccionamiento expedidos al amparo de las normativas anteriores con los correspondientes niveles Celga con efectos generales para todos los que poseen las citadas certificaciones, más allá del limitado reconocimiento de esas competencias a los solos efectos de la función pública gallega y en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Galicia.

Respuesta de la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria: Aceptada.

9. Recomendación dirigida a la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria de fecha 3 de mayo de 2012 para que se regule la obtención de los niveles C1 y C2 mediante cursos en las Escuelas Oficiales de Idiomas (EE. OO. II). (Q/2751/11)

Como usted sabe, en esta institución se admitió a trámite el escrito de queja presentado por P. V. N., con domicilio en Vigo (Pontevedra), por denegarle la Secretaría General de Política Lingüística la validación de su Certificado de nivel avanzado del idioma gallego, expedido por la Escuela Oficial de Idiomas de Santiago de Compostela por el Certificado de Lengua Gallega 5 (Celga 5).

Tuvo entrada en esta institución el informe que, segundo establece el artículo 22 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, tenían que remitirnos. En el informe, firmado por el Secretario General de Política Lingüística, se manifestaba que tanto la Secretaría General como las Escuelas de Idiomas certifican conforme a las competencias establecidas en el Marco Europeo de Referencia para las Lenguas, y que el nivel B2 (que es el certificado que expide la Escuela Oficial de Idiomas a la finalización del 2º curso del nivel avanzado) se corresponde con el Celga 3 y no con el Celga 5 (C2 del MCERL), tal y como solicita el interesado.

El informe no esclarece cuál es el procedimiento legalmente desarrollado por la Consellería para la obtención del Celga 5, y se limita a manifestar que para las equivalencias de los estudios de las escuelas de idiomas con los niveles C1 y C2 habrá que estar a lo que dispongan las autoridades académicas competentes, tal y como indica el artículo 4 del Decreto 191/2007.

La única validación del Celga 5 con cursos de las EE.OO.II. es el certificado del ciclo superior de gallego, expedido por las escuelas oficiales de idiomas conforme al programa previsto en el Real decreto 47/1992, de 24 de enero, por el que se regulan los contenidos mínimos correspondientes a la enseñanza especializada de las lenguas españolas impartidas en las escuelas oficiales de idiomas. Sin embargo, la disposición derogatoria única del Real Decreto 1629/2006, de 29 de diciembre, por el que se fijan los aspectos básicos del currículo de las enseñanzas de idiomas de régimen especial reguladas por la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, establece que: "En la medida en que se vaya implantando la nueva ordenación de las enseñanzas de idiomas establecida en este real decreto, de acuerdo con lo dispuesto en el Real Decreto 806/2006, de 30 de junio, por el que se establece el calendario de aplicación de la nueva ordenación del sistema educativo, establecida por la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, quedará sin efecto el contenido (...) del Real Decreto 47/1992, de 24 de enero, por el que se aprueban los contenidos mínimos correspondientes a las enseñanzas especializadas de las lenguas españolas, impartidas en la Escuelas Oficiales de Idiomas (...)"

Por su parte, la disposición adicional segunda del mismo Real Decreto 1629/2006, de 29 de diciembre, por el que se fijan los aspectos básicos del currículo de las enseñanzas de

idiomas de régimen especial reguladas por la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, en lo referente a cursos de actualización y especialización, disponen: *"Las Escuelas Oficiales de Idiomas podrán, en los términos que dispongan las respectivas Administraciones educativas, organizar e impartir cursos especializados para el perfeccionamiento de competencias en idiomas, tanto en los niveles básico, intermedio y avanzado como en los niveles C1 y C2 del Consejo de Europa según estos niveles se definen en el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas"*.

Con fecha 29 de marzo nos dirigimos nuevamente a esa Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria con el fin de recabar con urgencia información sobre los extremos aún pendientes de aclaración: en particular, dado que el certificado de nivel avanzado, que es el grado más alto que se cursa en la EOI, se corresponde con el nivel B2 del MCERL mientras que el Celga 5 equivale al C2, le solicitamos información sobre cuál es el procedimiento que han dispuesto las autoridades académicas competentes para obtener el Celga 5 por la vía de las equivalencias de los estudios de las escuelas de idiomas con los niveles C1 y C2.

Con fecha de 27 de abril, tuvo entrada en esta institución el citado informe complementario en el que se concluye:

El Decreto 191/2007, del 20 de septiembre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas de régimen especial y los currículos de los niveles básico e intermedio, reguló el procedimiento para que las escuelas oficiales de idiomas puedan impartir cursos especializados para el perfeccionamiento de competencias en idiomas tanto en los niveles básico, intermedio y avanzado, como en los niveles C1 y C2. Esta norma dispone en su artículo 42.3 que los cursos de los niveles C1 y C2 se organizarán teniendo como referencia la competencia lingüística que establece para ellos el MECRL, teniendo como finalidad el perfeccionamiento de la competencia en una o en varias destrezas lingüísticas, y pudiendo, de ser el caso, conducir a la obtención de una certificación oficial. El artículo 49.4 del citado decreto dispone que la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria establecerá el procedimiento para la certificación de estos cursos, teniendo en cuenta tanto la correspondencia de cada certificado con los descriptores de los niveles del MECRL como la descripción de las pruebas realizadas y de las competencias valoradas para la obtención de la dicha certificación.

Por lo tanto, en respuesta a la consulta realizada por el Valedor do Pobo, en el que solicita información sobre el procedimiento que han dispuesto las autoridades académicas competentes para obtener el Certificado de lengua gallega 5 (Celga 5) por la vía de las equivalencias de los estudios de las escuelas de idiomas con los niveles C1 y C2, es necesario informar que la normativa vigente no ha recogido tal procedimiento, ya que las escuelas oficiales de idiomas no han desarrollado en la actualidad cursos de nivel C1 y C2 en el idioma gallego.

A la vista de lo que se hace constar en el informe, es necesario hacer las siguientes consideraciones. La Orden de 16 de julio de 2007, por la que se regulan los certificados oficiales acreditativos de los niveles de conocimiento de la lengua gallega (Celga) dispone que serán validables por el Certificado de lengua gallega 5 (Celga 5): el título de licenciado en filología gallega o filología hispánica (subsección de gallego-portugués); cualquier otro título de licenciatura, diplomatura o equivalente, siempre que se acompañe de certificación de que se cursaron, por lo menos, 18 créditos de lengua gallega, y se esté en posesión del Celga 4. Y, finalmente, el certificado del ciclo superior de gallego, expedido por las escuelas oficiales de idiomas conforme al programa previsto en el Real decreto 47/1992, de 24 de enero, por el que se regulan los contenidos mínimos correspondientes a la enseñanza especializada de las lenguas españolas impartidas en las escuelas oficiales de idiomas. Esta orden entró en vigor el 1 de septiembre de 2007.

Casi en las mismas fechas, se publica el Decreto 191/2007, de 20 de septiembre. Se incorporan en este las enseñanzas mínimas fijadas por el Real decreto 1629/2006, de 29 de diciembre. Del mismo modo, esta norma regula el procedimiento para que las escuelas oficiales de idiomas puedan impartir cursos especializados para el perfeccionamiento de competencias en idiomas tanto en los niveles básico, intermedio y avanzado, como en los niveles C1 y C2, de manera que estos centros contribuyan, mediante el óptimo aprovechamiento de sus recursos, a darles respuesta a las necesidades de formación de los colectivos educativos y profesionales en el ámbito de las lenguas extranjeras.

Los cursos especializados para el perfeccionamiento de competencias en idiomas tanto en los niveles básico, intermedio y avanzado, como en los niveles C1 y C2, según quedan definidos en el Marco común europeo de referencia para las lenguas (en adelante MCERL, se organizarán según lo establecido en el artículo 4 del Decreto, teniendo como referencia la competencia lingüística que establece para ellos el MCERL, y tendrán como finalidad el perfeccionamiento de la competencia en una o en varias destrezas lingüísticas. Podrán tener, también, una orientación profesional concreta y, de ser el caso conducir a la obtención de una certificación oficial.

La Consellería de Educación y Ordenación Universitaria establecerá el procedimiento para la certificación de estos cursos, teniendo en cuenta tanto la correspondencia de cada certificado con los descriptores de los niveles del MCERL como la descripción de las pruebas realizadas y de las competencias valoradas para la obtención de la dicha certificación.

Por lo tanto, el hecho de que la normativa vigente no haya recogido tal procedimiento, y que las escuelas oficiales de idiomas no hayan desarrollado en la actualidad cursos de nivel C1 y C2 en el idioma gallego, suponen un incumplimiento de las previsiones normativas hechas en una norma que lleva en vigor casi cinco años y, en concreto, el objetivo expresamente recogido en la misma disposición de que las escuelas oficiales de idiomas contribuyan, mediante el óptimo aprovechamiento de sus recursos, a darles

respuesta a las necesidades de formación de los colectivos educativos y profesionales en el ámbito de las lenguas extranjeras y, por supuesto, del idioma gallego.

La propia norma declara que en las escuelas oficiales de idiomas se deberá fomentar especialmente el estudio de las lenguas oficiales de los estados miembros de la Unión Europea, de las lenguas cooficiales existentes en España y del español como lengua extranjera, y respeto de ellas, el Decreto habla de que "se organizarán", es decir, establece un deber de resultado y no un desarrollo meramente potestativo de esta vía para cursar los niveles C1 y C2. De no regularse este procedimiento, la obtención del certificado oficial del nivel C2 de lengua gallega de acuerdo con el MCERL, tendría sólo dos vías para obtener la validación (el título de licenciado en filología gallega o filología hispánica (subsección de gallego-portugués) o cualquiera otro título de licenciatura, diplomatura o equivalente, siempre que se acompañe de certificación de que se cursaron, por lo menos, 18 créditos de lengua gallega, y se esté en posesión del Celga 4). No existe otro mecanismo para obtener estas certificados ya que las actuales pruebas, unificadas y evaluadas por la Comisión Central de Evaluación nombrada por la Secretaría General de Política Lingüística, se convocan y se celebran sólo para los niveles 1 y 4. El Celga 5 sólo se consigue por validación.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacerle llegar a esa Consellería la siguiente **recomendación**:

Que las escuelas oficiales de idiomas contribuyan, mediante el óptimo aprovechamiento de sus recursos, a dar respuesta a las necesidades de formación de los colectivos educativos y profesionales en el ámbito del idioma gallego y, por lo tanto, intenten desarrollar y organizar los cursos especializados para el perfeccionamiento de competencias en este idioma en los niveles C1 y C2, según quedan definidos en el Marco común europeo de referencia para las lenguas (en adelante MCERL), al amparo de lo establecido en el artículo 4 del Decreto 191/2007, de 20 de septiembre.

Al mismo tiempo, que la Consellería de Educación y Ordenación Universitaria establezca el procedimiento para la certificación de estos cursos, teniendo en cuenta tanto la correspondencia de cada certificado con los descriptores de los niveles del MCERL como la descripción de las pruebas realizadas y de las competencias valoradas para la obtención de la citada certificación.

Respuesta de la Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria: Aceptada.

10. Recordatorio de deberes legales, dirigido a la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria, en fecha 15 de mayo de 2012 para utilización en las

*comunicaciones de la comunidad educativa de la lengua de opción del ciudadano.
(Q/64/12)*

Ante esta Institución, mediante escrito de queja, compareció un/una ciudadano/a pidiendo confidencialidad, solicitando nuestra intervención, en relación con la discriminación del castellano en las relaciones con el IES "Nosa Señora dos Ollos Grandes" de Lugo.

Recibida su información, le fue solicitada al/la interesado/a documentación complementaria que acreditara su reclamación. Tras su remisión y del estudio de toda la documentación que integra el expediente resulta lo siguiente:

El/la promotor/a de la queja solicitó en octubre de 2008 y en mayo de 2009 al IES "Nuestra Señora de los Ojos Grandes", que todas las comunicaciones que le dirigiese la dirección del centro, se realizaran en lengua castellana. Con posterioridad, y así lo acredita mediante copia del escrito, en septiembre de 2009 se produce una comunicación del IES al interesado/a referida a la validación de una materia educativa, comunicación única y exclusivamente redactada en lengua gallega sin tener en cuenta, por lo tanto, la solicitud realizada. Igual actuación se produce en las comunicaciones enviadas desde la dirección del centro en diciembre de 2010 (relativa a la comunicación de vacaciones de navidad) y en octubre de 2011 (comunicación de faltas de asistencia sin justificar). Por todo esto, el/la interesado/a, en el mes de enero de este año, envía escrito a la inspección educativa de Lugo solicitando que dicte instrucciones al IES "Nosa Señora dos Ollos Grandes" para los efectos de que se atienda su petición de recibir todas las comunicaciones en lengua castellana. En el mes de febrero pasado, recibe un escrito de la Jefatura Territorial de Educación en el que, sin más trámite, se le manifiesta que en la actuación del centro educativo "no se percibe desprecio de los derechos de ninguno de los integrantes de la comunidad educativa sino una decidida voluntad de cumplir la ley". Esta misma información es la que esa Consellería traslada a esta institución por medio de escrito de la Secretaría General Técnica de 24 de febrero (salida 27 de febrero de 2012, nº registro 4.707), remitiéndonos informe de 22 de febrero de 2012 de la Subdirección General de Inspección, Evaluación, y Calidad del Sistema Educativo.

De todo el anterior, parece claro que tras la petición reiterada del interesado/a a la dirección IES Ollos Grandes de utilizar el castellano en su relación con este, se le continuaron remitiendo las comunicaciones en lengua gallega, y que tras acudir por este mismo asunto al Servicio de Inspección Educativa de Lugo, este Centro directivo no apreció irregularidad ninguna.

En el marco de nuestra investigación, le fue solicitado informe sobre los hechos que motivan la queja, que recientemente nos fue remitido. Los argumentos esgrimidos son substancialmente similares a los utilizados por la inspección educativa en el escrito remitido al/la interesado/a de fecha 10 de febrero de 2012, del cual se deduce la total

asunción por esa Consellería de los criterios que se mantienen en dicho informe como son "el IES Nosa Señora dos Ollos Grandes, conscientes de que según establece el artículo 3 del Decreto 79/2010, en la administración educativa de Galicia y en los centros de enseñanza sostenidos con fondos públicos se utilizará con carácter general la lengua gallega y se fomentará su uso oral y escrito"., y continúa que "dado el número de los integrantes de la comunidad educativa y la variedad de documentos y comunicaciones de todo tipo, es posible que alguno de los escritos fuera exclusivamente en gallego. Señala a continuación que no se ajusta a la realidad la afirmación de que por parte del centro se le siguió enviando toda la correspondencia redactada exclusivamente en gallego". El informe finaliza indicando que "Contribuiría a la resolución del problema que evidencian los escritos mencionados que el/la que se queja, en caso de recibir algún escrito considerado por él/ella como no ajustado a derecho, en coherencia con el segundo principio fundamental que preside la LOE, se lo hiciera saber al IES de manera concreta, indicando de que escrito se trata, en la seguridad de que obtendría la justificación pertinente y de ser el caso, la corrección oportuna".

Pues bien, respeto de la información suministrada por esa Consellería, manifestar en primer lugar que, de acuerdo con el establecido en el artículo 18.1 de nuestra ley reguladora, cualquier promotor de una queja está absolutamente legitimado en solicitar confidencialidad en la tramitación de su expediente. De la documentación remitida al expediente, la queja no se basa en recibir "algún escrito considerado como no ajustado a derecho" como así se dice en el informe de esa administración, sino que se asienta en que no se respeta su derecho a elegir la lengua de comunicación en sus relaciones con la administración educativa y esto, una vez realizada manifestación expresa de elección del castellano ante aquella (IES Nosa Señora dos Ollos Grandes), como acredita documentalmente (escrito presentado al IES en enero de 2012).

En cuanto al fondo del asunto, es decir la solicitud de que las comunicaciones del/a ciudadano/a con el *IES Nosa Señora dos Ollos Grandes* se realicen en lengua castellana, examinados todos los antecedentes mencionados, esta Institución se dirige a Vd. para hacer las siguientes reflexiones en defensa, en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma, de los derechos fundamentales y de las libertades públicas reconocidos en la Constitución así como para la tutela de los derechos individuales y colectivos emanados del Estatuto de Autonomía, en especial, los sancionados en su Título Preliminar (art. 1 de la Ley 6/1984, del 5 de junio, del Valedor do Pobo).

La Constitución Española (en adelante CE) supuso un importante y nuevo instrumento a favor del reconocimiento de la realidad plurilingüe de la Nación española. En efecto, el artículo 2 de este proclama la unidad de la Nación española al tiempo que reconoce las nacionalidades y regiones que la integran a las que garantiza su derecho a la autonomía y a la solidaridad entre todas ellas. En correspondencia con este presupuesto (ver la Sentencia del Tribunal Constitucional 337/1994, del 23 de diciembre, Fundamento jurídico 6) al ordenar constitucionalmente la llamada "realidad plurilingüe de la Nación

española" establece un régimen de cooficialidad lingüística del castellano "lengua oficial del Estado"(art. 3.1 CE) y de las demás lenguas españolas, las cuáles serán también oficiales en las respectivas Comunidades Autónomas de acuerdo con sus Estatutos (art. 3.2. CE). Así en la organización territorial del Estado Autonómico que configuraron la Constitución y los Estatutos de Autonomía existen unos territorios -caso de Galicia- dotados de un "estatuto de cooficialidad lingüística".

Cooficialidad de los idiomas, no obligatoriedad de conocer el gallego y principio de no discriminación idiomática que por lo que se refiere a la legislación autonómica también se recoge en el Estatuto de Autonomía para Galicia (en adelante EAG) aprobado por la Ley Orgánica 1/1981, del 6 de abril, que establece textualmente en su artículo 5 lo que sigue:

"1- La lengua propia de Galicia es el gallego.

2- Los idiomas gallego y castellano son oficiales de Galicia y todos tienen el derecho de conocerlos y de usarlos.

3.- Los poderes públicos de Galicia garantizarán el uso normal y oficial de los dos idiomas y potenciarán el empleo del gallego en todos los planos de la vida pública, cultural e informativa, y dispondrán los medios necesarios para facilitar su conocimiento.

4- Nadie podrá ser discriminado por causa de la lengua."

Pues bien, uno de los derechos que aplicando nuestra Ley reguladora nos compete tutelar por ser sancionado el mismo en el Estatuto de Autonomía de Galicia y, en concreto, en su Título Preliminar (art. 5), es el derecho al uso normal del gallego como idioma propio de Galicia, teniendo el deber estatutario los poderes públicos de esta Comunidad Autónoma de garantizar el uso normal y oficial de los dos idiomas cooficiales, potenciando el empleo del gallego en todos los planos de la vida pública, cultural e informativa.

Pero no es menos cierto que nuestras facultades se extienden a la supervisión de la Administración Autonómica y Local para garantizar el sometimiento de sus actuaciones a la Ley, y dentro de estas y en primero lugar la propia Constitución Española, que en sus artículos 9.1 y 103.1 consagra el principio de legalidad en el sentido de someter los poderes públicos a lo dispuesto en esta y en el resto del Ordenamiento Jurídico, estableciendo la propia CE en su artículo 3 que la lengua oficial del Estado es el castellano siendo la única de la que se preconiza el "deber" de conocer.

Por lo demás, y en el presente supuesto, se debe hacer mención a la Ley de Normalización Lingüística de Galicia (en adelante LNLG) en especial su artículo 6 que establece:

1. Los ciudadanos tienen derecho al uso del gallego, oralmente y por escrito, en sus relaciones con la Administración Pública en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma.
2. Las actuaciones administrativas en Galicia serán válidas y producirán sus efectos cualquiera que sea la lengua oficial empleada.
3. Los poderes públicos de Galicia promoverán el uso normal de la lengua gallega, oralmente y por escrito, en sus relaciones con los ciudadanos.
4. La Xunta dictará las disposiciones necesarias para la normalización progresiva del uso del gallego. Las Corporaciones Locales deberán hacerlo de acuerdo con las normas recogidas en esta Ley.

Por lo tanto lo anterior se infiere el principio de libertad total de elección polos ciudadanos de las lenguas cooficiales para dirigirse a las Administraciones radicadas en esas Comunidades Autónomas, sea esta Administración estatal, autonómica o local. Principio de libertad que estimamos también debe regir en las relaciones de los miembros de la comunidad educativa, regulada por la administración autonómica como así se hizo en el Decreto 79/2010, de 20 de mayo para el plurilingüismo en la enseñanza no universitaria de Galicia.

Esta última norma, establece en su artículo 2 el ámbito de aplicación "en todos los centros docentes sostenidos con fondos públicos, así como en los privados que imparten las enseñanzas reguladas en la Ley orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de educación, en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Galicia. En el artículo 3 del citado Decreto (por esa administración alegado como fundamento de la buena actuación administrativa en el caso que nos ocupa), se establece en su apartado 1 que "en la administración educativa de Galicia y en los centros de enseñanza sostenidos con fondos públicos se utilizará, con carácter general, la lengua gallega y se fomentará el uso oral y escrito, tanto en las relaciones mutuas internas, como en las que mantengan con las administraciones territoriales y locales gallegas y con las demás entidades públicas y personales de Galicia, sin que eso suponga una limitación de los derechos del personal docente". Y en el apartado 3 del mismo artículo se señala que "en las actuaciones administrativas y de régimen interno de los centros docentes indicados en el punto 1 de este artículo, como actas, comunicados y anuncios, se usará, con carácter general, la lengua gallega, excepto en el referido a comunicaciones con otras comunidades autónomas y con los órganos de la Administración del Estado radicados fuera de la comunidad autónoma, en las que se utilizará el castellano. Además de los procedimientos iniciados de oficio, también se usará el gallego en los procedimientos tramitados a petición de los interesados, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 36.3º de la Ley 30/1992, de 23 de noviembre de régimen jurídico de las administraciones y del procedimiento administrativo común".

De la letra del artículo 3 del Decreto 79/2010 se manifiesta la remisión a la ley 30/1992, en los procedimientos tramitados tanto de oficio como a instancia de parte.

La ley 30/1992, de 26 de noviembre establece en su artículo 35, cuando trata de los derechos de los ciudadanos, que estos en sus relaciones con las administraciones públicas tienen derecho a... d) Emplear las lenguas oficiales en el territorio de su comunidad autónoma de acuerdo con lo previsto en esta ley y en el resto del ordenamiento jurídico.... Y continúa en el artículo 36 apartados 2 y 3, relativos al uso de la lengua señalando que, en los procedimientos se ajustará a lo establecido en la legislación autonómica correspondiente y también que la administración pública instructora deberá traducir al castellano los documentos, expedientes o partes de estos que deban producir efecto fuera del territorio de la comunidad autónoma y los documentos dirigidos a los interesados que así lo soliciten.

Por todas las argumentaciones jurídicas expuestas entiende esta Institución que sería atentatorio a lo dispuesto en los artículos 3.1 y 14 de la Constitución Española -que establecen respectivamente el régimen de doble cooficialidad del uso del castellano y el gallego, y sobre el principio de igualdad de los ciudadanos prohibiendo toda clase de discriminación de los españoles por razón de nacimiento, raza, sexo, religión opinión o cualquiera otra condición o circunstancia personal o social- y el artículo 4.2 del Estatuto de Autonomía de Galicia -que establece que también es el castellano lengua oficial del estado-, la admisión de la utilización exclusiva del gallego en las comunicaciones entre la administración educativa de esta comunidad autónoma sin respetar el derecho de los citados miembros a optar por la utilización de la lengua castellana en sus comunicaciones y relaciones.

Por todo el anterior, a la vista de la normativa apuntada y de conformidad con lo establecido en el artículo 32 apartado 1 de la ley 4/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, por esta Institución se formula a esa administración el siguiente **recordatorio de deberes legales**:

Que por parte de esa Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria se dé cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 3.1 y 14 de la Constitución Española, el artículo 4.2 del Estatuto de Autonomía de Galicia, los artículos 2, 3 y 4 de la Ley 2/1983, del Parlamento de Galicia, de normalización lingüística, y los artículos 35 y 36 de la Ley 30/1992, de régimen jurídico de las administraciones y del procedimiento administrativo común", y normas concordantes, garantizando así la elección de la lengua de comunicación en las relaciones de los miembros de la comunidad educativa de la Comunidad Autónoma de Galicia.

Respuesta de la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria: No aceptado

11. Recomendación dirigida a la Consellería de Facenda en fecha 6 de junio de 2012, para no contemplación de intereses de demora en expediente de liquidación de impuestos por no aceptar el derecho de opción lingüística del interesado. (Q/361/12)

D. F.J.P.B., presentó escrito que dio origen al expediente de queja arriba citado.

En su primer escrito y la aportación de documentación posterior nos expone su disconformidad con la actuación del Servicio de Xestión Tributaria de Lugo dependiente de esa Consejería.

El expediente en cuestión es relativo a la liquidación del impuesto de transmisión de vehículos.

El interesado recibe en el mes de abril de 2011 notificación de apertura del referido expediente redactado en lengua gallega, por lo que, ejerciendo su derecho de opción de elección de lengua en sus relaciones con la administración (art.36.3 Ley 30/1992 , de 26 noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y procedimiento administrativo común), solicita por escrito de 20 de abril de 2011, la traducción de los documentos enviados al castellano y que se le notifique nuevamente. Con fecha 27 de enero de 2012, recibe de nuevo documentación relativa al expediente, notificación de trámite de audiencia íntegramente en lengua gallega, por lo cual remite escrito al departamento territorial (jefe de sección de información al contribuyente) solicitando de nuevo que los documentos le sean remitidos en castellano.

En este momento no se contemplaban en la liquidación del impuesto intereses de demora.

Posteriormente el 20 de febrero pasado le llega una carta (fecha el 16 de febrero de 2012) de la jefa del Servicio de Xestión Tributaria de Lugo en la que advierte de que las presentaciones por el interesado de los escritos de petición de utilización del castellano en su relación con esa administración no suspendía ni paralizaba la tramitación del expediente, al amparo de los artículos 36.3 de la Ley 30/1992 , en cuanto a que “si los documentos o expedientes administrativos deben producir efectos en el territorio de una comunidad autónoma donde sea cooficial esa misma lengua distinta del castellano, no será precisa su traducción”. Igualmente invoca el art.6.2 de la Ley de Galicia 3/1983, de 15 de junio de normalización lingüística: Las actuaciones administrativas serán válidas y producirán sus efectos sea cuál sea la lengua empleada.

En la misma fecha (20 de febrero) recibe liquidación provisional del expediente en lengua castellana señalando en la resolución que no se habían presentado alegaciones con lo que procedían a reclamar los correspondientes intereses de demora.

Frente a esta liquidación, el interesado interpone recurso de reposición por disconformidad con la liquidación provisional del impuesto, recurso que no tenemos conocimiento de que se resolviera hasta el día de hoy por esa administración.

Examinada y estudiada toda la documentación remitida por el interesado a este expediente de queja, parece claro que se está produciendo una vulneración de sus derechos de opción lingüística y los derivados del derecho fundamental de libertad de expresión recogidos en el art. 20 de la Constitución Española. Por lo demás, no cabe la interpretación esgrimida por la jefa del Servicio de Xestión Tributaria pues resulta una interpretación parcial del art. 36.3 de la Ley 30 /1992, de 26 de noviembre, de RJAPPAC que en su primera parte establece textualmente:

“La administración pública instructora deberá traducir al castellano los documentos, expedientes o partes de estos que deban surtir efecto fuera del territorio de la Comunidad Autónoma y los documentos dirigidos a los interesados que así lo soliciten expresamente”.

Por lo tanto, en el supuesto que nos ocupa, esta institución entiende que se produce una vulneración de los derechos del administrado, con una actuación irregular de esa administración de la que derivan perjuicios para sus intereses, pues una vez solicitado expresamente que la comunicación había sido en castellano, ha de entenderse la suspensión del expediente hasta que aquella se produzca.

Por lo anterior, esta institución, de conformidad con lo establecido en los artículos 29 y 32.1 de la Ley 6/1984, del 5 de junio, del Valedor do Pobo, le formula a la Consellería de Facenda la siguiente **recomendación**:

Que en el expediente de liquidación provisional del impuesto de transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados (vehículos usados), V-1488/2011, tramitado por el departamento territorial de Lugo de la Consellería de Facenda no se contemple el cobro de los intereses de demora, por entender que se produjo una suspensión del plazo en la fase de alegaciones producida por el derecho de opción lingüística del interesado en su relación con esa administración

Respuesta de la Consellería de Facenda: No aceptada

12.- Recordatorio de Deberes Legales dirigido al Ayuntamiento de Marín (Pontevedra), en fecha 22 de junio de 2012, para que se respondiera a los escritos, solicitudes y recursos de la asociación cultural interesada. (Q/846/12)

En esta institución, mediante escrito de queja, compareció solicitando nuestra intervención X. A. P., en calidad de Presidente de la Asociación Cultural Almuinha, con dirección en Marín (Pontevedra).

En su escrito, literalmente nos indican lo siguiente:

“La Asociación Cultural Almuinha nació el 21 de febrero de 2008 con los siguientes fines:

-Promoción y realización de actividades culturales y recreativas principalmente encaminadas al fomento de la cultura y tradiciones populares.

-Estudio y resolución de los problemas comunes de las personas asociadas relacionadas con la vida social del territorio en el que se ejerce la actividad, especialmente en relación a: la situación urbanística y servicios, atención a problemática ambiental.

-Promoción y defensa de los derechos de la mujer.

-Todas aquellas actividades lícitas que sean de manifiesto interés común para el conjunto de las personas asociadas.

Figura inscrita en el Registro Central de Asociaciones con el nº 2004/007059-1 (SC).

En el año 2008, la A. C. Almuinha solicita la subvención cultural correspondiente a ese ejercicio. La resolución de la concesión de la ayuda se comunica en mayo de 2009 y se realiza el ingreso el 29/01/2010.

El 4 de marzo de 2010 se publican en el BOP las Subvenciones Culturales correspondientes al año 2009 con una partida presupuestaria de 14.000 €. A A.C. Almuinha presenta su solicitud el 12 de marzo de 2.010.

Desde esa fecha hasta el pasado mes de mayo de 2011, La A.C. Almuinha preguntó en varias ocasiones a la Concejalía de Cultura y concretamente, a la anterior Concejal de Cultura, E. C., sobre la tramitación de las subvenciones. La explicación se remitía a unos problemas técnicos y/o de gestión en el Departamento de Intervención del Ayuntamiento.

En el mes de noviembre de 2011 y ante el cambio de gobierno, la Tesorera de La A.C. Almuinha solicitó, vía telefónica y por correo electrónico, a la Concejalía de Cultura, y

concretamente, a la actual concejal, B. R. información sobre el estado de tramitación de las Subvenciones Culturales correspondientes al año 2009.

Ante la ausencia de información por parte de ningún responsable político o técnico, el 27 de diciembre de 2011 nuestra Asociación solicitaba una reunión con la Concejal de Cultura del Ayuntamiento de Marín con el objeto de conocer el motivo de la no resolución de las subvenciones culturales correspondientes al año 2009 y la no convocatoria de los años 2010 y 2011.

Continuamos sin respuesta hasta el 12 de marzo de 2012, que se publica en el BOP la convocatoria de ayudas culturales correspondientes al año 2012. Días más tarde la Concejal de Cultura informa a los medios de comunicación de que queda paralizado el expediente correspondiente a las subvenciones del año 2009 y "en los años 2010 y 2011 se dieron ayudas individuales" y afirma, "ya no tiene sentido hacer las convocatorias".

El 3 de abril la Tesorera de La A.C. Almuinha solicitó en el Registro del Ayuntamiento de Marín que se retomase el expediente de subvenciones 2009, se informara sobre adonde fue destinada esa partida presupuestaria y cuáles fueron los criterios para la concesión de ayudas individuales en el 2010 y 2011.

A día de hoy seguimos sin tener respuesta por parte de ninguna persona responsable del gobierno en el Ayuntamiento de Marín con respecto a ninguna de las solicitudes presentadas.

Esta negativa a recibir e informar a nuestra Asociación, unido a la paralización de una ayuda que por la que llevábamos esperando desde el año 2009, además de el conocimiento de que en el 2010 y 2011 tan sólo se dieron ayudas individuales (en las que desconocemos los criterios y los procedimientos), privándonos totalmente de la posibilidad de obtener ningún tipo de ayuda (ni por convocatoria, ni individualmente) consideramos debe ser valorado."

El interesado presenta su queja contra el Ayuntamiento de Marín por no aceptar la solicitud de recepción y reunión para abordar la cuestión de las subvenciones culturales en este ayuntamiento y ofrecer la información precisa acerca de la tramitación de las mismas y que sea retomado el expediente de las subvenciones culturales correspondientes al año 2009 y se resuelva.

Con fecha de 12 de junio fue recibido el citado informe. A la vista de su contenido, la reclamación del interesado se muestra cómo absolutamente fundada ya que el ayuntamiento reconoce la situación denunciada en la queja. Teniendo en cuenta lo alegado por el Ayuntamiento de Marín, es necesario hacer las siguientes consideraciones:

1. El hecho de que una convocatoria no se resuelva no exime al órgano convocante de dirigirse a las personas, físicas o jurídicas, que concurrieron a ella justificando los motivos, de cualquier forma excepcionales y sobrevenidos, por los que la convocatoria queda sin resolver. El silencio administrativo negativo no tiene cabida en este tipo de procedimientos.

2. La no resolución de una convocatoria de ayudas o subvenciones plantea un problema de tipo presupuestario del que debe darse cumplida justificación, ya que en todo caso, este tipo de actuaciones exigen una partida del presupuesto municipal destinada a tal fin por lo que debe informarse sobre el destino final de los fondos asignados, o, de no haberse acompañado, los motivos por los que esa partida no cuenta con fondos suficientes.

3. La administración local tiene la obligación legal de contestar por escrito, en los términos de la ley de procedimiento administrativo común, a todas las solicitudes de información cursadas por los vecinos o sus asociaciones. No es aceptable que los derechos de información y participación ciudadana no sean considerados cómo elementos esenciales de la buena administración en el campo local.

Teniendo en cuenta lo anterior, y dejando al margen la responsabilidad de un concreto equipo municipal, lo cierto es que ni el último ni el actual han observado la normativa reguladora de los derechos de participación e información de los vecinos previstos en la ley de bases del régimen local y su reglamento ni en la legislación básica sobre subvenciones.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacerle llegar al Ayuntamiento de Marín el siguiente **recordatorio de deberes legales**:

Que el Ayuntamiento de Marín ponga una particular diligencia en observar lo dispuesto en la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, en su capítulo IV y, en concreto, lo dispuesto en el artículo 72:

“Las Corporaciones locales favorecen el desarrollo de las asociaciones para la defensa de los intereses generales o sectoriales de los vecinos, les facilitan la más amplia información sobre sus actividades, y, dentro de sus posibilidades, el uso de los medios públicos y el acceso a las ayudas económicas para la realización de sus actividades e impulsan su participación en la gestión de la Corporación en los términos del número 2 del artículo 69. A tales efectos pueden ser declaradas de utilidad pública”.

Estos derechos de participación e información se concretan en el artículo 231 de la Legislación del Régimen Local:

“1. Las solicitudes que dirijan los vecinos a cualquier órgano del Ayuntamiento en petición de aclaraciones o actuaciones municipales, se cursaran necesariamente por escrito, y serán contestadas en los términos previstos en la legislación sobre procedimiento administrativo.

2. En el caso de que la solicitud haga referencia a cuestiones de la competencia de otras administraciones o atribuidas a órgano distinto, el destinatario de las mismas la dirigirá a quien corresponda, dando cuenta de este extremo al peticionario.

3. Cuando la solicitud formule una propuesta de actuación municipal, su destinatario informará al solicitante del trámite que se le haya de dar. Si la propuesta llega a tratarse en algún órgano colegiado municipal, quien actúe de secretario del mismo remitirá en el plazo máximo de quince días al proponente copia de la parte correspondiente del acta de la sesión. Asimismo el Presidente del órgano colegiado podrá requerir la presencia del autor de la propuesta en la sesión que corresponda, a los efectos de explicarla y defenderla por sí mismo.”

En relación con las ayudas y subvenciones, y de forma particular, con las denominadas en el informe ayudas individualizadas, es necesario observar lo dispuesto en el artículo 232 del mismo reglamento:

“1. En la medida en que lo permitan los recursos presupuestados, el Ayuntamiento podrá subvencionar económicamente a las asociaciones para la defensa de los intereses generales o sectoriales de los vecinos, tanto por lo que se refiere a sus gastos generales como a las actividades que realicen.

2. En tal caso, el presupuesto municipal incluirá una partida destinada a tal fin, y en sus bases de ejecución se establecerán los criterios de distribución de la misma que, en todo caso, contemplarán su representatividad, el grado de interés o utilidad ciudadana de sus fines, su capacidad económica autónoma y las ayudas que reciban de otras entidades públicas o privadas”.

Con carácter general, deben observarse las prescripciones de la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones. En concreto, lo dispuesto en el artículo 17:

“Las bases reguladoras de las subvenciones de la corporaciones locales se deberán aprobar en el marco de las bases de ejecución del presupuesto, a través de una ordenanza general de subvenciones o mediante una ordenanza específica para las distintas modalidades de subvenciones”.

Según el mismo artículo, la norma reguladora de las bases de concesión de las subvenciones concretará, como mínimo, los extremos previstos en ella, por lo que si se

dieran circunstancias que, como consecuencia de la alteración de las condiciones tenidas en cuenta para la concesión de la subvención, hubieran podido dar lugar a la modificación de la resolución, incluso a la paralización de la convocatoria, deberá darse cumplida justificación por escrito y motivadamente a los concurrentes.

Por su parte, el artículo 18 de la Ley General de Subvenciones establece un mecanismo reglado de publicidad que debe ser rigurosamente observado en aras de la transparencia de la administración, con carácter general y en las ayudas individualizadas:

“Artículo 18. Publicidad de las subvenciones concedidas.

1. Los órganos administrativos concedentes publicarán en el diario oficial correspondiente, y en los términos que se fijen reglamentariamente, las subvenciones concedidas con expresión de la convocatoria, el programa y crédito presupuestario al que se imputen, beneficiario, cantidad concedida y finalidad o finalidades de la subvención.

2. Sin perjuicio de lo establecido en el apartado anterior, la publicidad de las subvenciones concedidas por entidades locales de menos de 50.000 habitantes podrá realizarse en el tablón de anuncios. Además, cuando se trate de entidades locales de más de 5.000 habitantes, en el diario oficial correspondiente se publicará un extracto de la resolución por la que se ordena la publicación, indicando los lugares donde se encuentra expuesto su contenido íntegro.

3. No será necesaria la publicación en el diario oficial de la Administración competente la concesión de las subvenciones en los siguientes supuestos:

a) Cuando las subvenciones públicas tengan asignación nominativa en los presupuestos de la Administraciones, organismos y demás entidades públicas a las que se hace referencia en el artículo 3 de esta ley.

b) Cuando su otorgamiento y cuantía, a favor de beneficiario concreto, resulten impuestos en virtud de norma de rango legal.

c) Cuando los importes de las subvenciones concedidas, individualmente consideradas, sean de cuantía inferior a 3.000 euros. En este supuesto, las bases reguladoras deberán prever la utilización de otros procedimientos que, de acuerdo con sus especiales características, cuantía y número, aseguren la publicidad de los beneficiarios de las mismas.

d) Cuando la publicación de los datos del beneficiario en razón del objeto de la subvención pueda ser contraria al respeto y salvaguarda del honor, la intimidad personal y familiar de las personas físicas en virtud de lo establecido en la Ley Orgánica 1/1982, de 5 de mayo,

de protección civil del derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen, y haya sido previsto en su normativa reguladora.

4. Los beneficiarios deberán dar la adecuada publicidad del carácter público de la financiación de programas, actividades, inversiones o actuaciones de cualquier tipo que sean objeto de subvención, en los términos reglamentariamente establecidos."

Respuesta del Ayuntamiento de Marín: Aceptada

13. Recomendación dirigida a la Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria, en fecha 29 de agosto de 2012, para que se realice una inspección técnica para evaluar el estado de conservación de un bien y promover, en su caso, las medidas de intervención que la adecuada preservación del monumento pueda precisar. (Q/729/12)

Como usted sabe, en esta institución, mediante escrito de queja, compareció solicitando nuestra intervención J. Q. F., con domicilio en Lugo.

En su escrito, esencialmente nos indicaba que presentaba su queja para denunciar el total estado de abandono y deterioro muy grave que está sufriendo la Torre de la Fortaleza de Sarria (Municipio de Sarria, Lugo), calificado como Bien de Interés Cultural en su castillo-fortaleza. Señala el interesado que el bien tiene la categoría de Monumento.

Reuniendo esta queja los requisitos formales establecidos en el artículo 18 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, y encontrando, en principio, cobertura constitucional derivada de los artículos 46 y 103 de la Constitución Española, procedió admitirla a trámite. En consecuencia, se promovió la oportuna investigación sumaria e informal, como establece el artículo 22.1 de la citada ley, para el esclarecimiento de los supuestos en que se basa y para los efectos de citado precepto legal.

Con fecha de 13 de junio fue recibido el informe de la Consellería, en el que en síntesis, se manifestaba que, según el expediente existente en la Subdirección General de Conservación y Restauración de Bienes Culturales sobre el asunto de referencia, con fecha de 17 de febrero de 2010 tuvo entrada en el Registro General de la Xunta de Galicia escrito del Ayuntamiento de Sarria por medio del cual se remite, para los efectos oportunos, el acuerdo adoptado por la Junta de Gobierno en sesión celebrada el 2 de diciembre de 2009 sobre el "Informe técnico del estado actual del Torreón de la Fortaleza", del cual se da traslado a la Dirección General del Patrimonio Cultural, así como a la Delegación de Cultura en Lugo, para el "estudio del mismo y la adopción, en su caso, de las medidas oportunas encaminadas a la conservación de tan preciado bien".

El citado informe refiere la existencia de dos grietas verticales en la torre que "están aumentando de manera alarmante". En su diagnóstico se señala como posible causa de la

patología el asentamiento de la base de la torre, y se indica que esto puede provocar la separación del cuerpo cilíndrico e incluso su derrumbe. El mismo informe señala que su objetivo es instar a la propiedad a tomar las medidas oportunas para estudiar las patologías y las medidas a adoptar para evitar mayores daños.

El informe refiere a continuación los numerosos intentos por parte de la Subdirección General de Conservación y Restauración de Bienes Culturales de ponerse en comunicación con la familia propietaria del bien para dar cumplimiento al deber legal que para los bienes de interés cultural establece la Ley 8/1985 del Patrimonio Cultural de Galicia, que declara en su artículo 26.1 que los propietarios, poseedores y demás titulares de bienes integrantes del patrimonio cultural de Galicia facilitarán el acceso, con fines de inspección, a la Administración competente. Sin embargo, el miembro de la familia con el que se estableció la comunicación no es capaz de comunicarse con los demás miembros de la comunidad de propietarios para comunicarles los reiterados intentos de la administración de obtener los permisos necesarios para entrar en la propiedad con el fin de hacer una inspección técnica. Además, el bien se ofrece en venta en una página web con un precio determinado, de lo que se desprende un cierto grado de comunicación y acuerdo entre los propietarios que no concuerda con las numerosas dificultades que la administración está encontrando para obtener la autorización de entrada.

No obstante, la condición de BIC con la categoría de monumento y las obligaciones legales de conservación vinculadas a esta catalogación, su situación, su visibilidad en el Camino de Santiago, el grado constatado y patente de deterioro de la torre, la alarma manifestada por el Ayuntamiento de Sarria y asociaciones culturales como el Seminario de Estudios Sarrianos-Asoc. Arcas y por el recurrente en queja sobre su posible derrumbe y las demás circunstancias que obran en el expediente, parecen aconsejar una actuación urgente que minimice la inacción de la familia propietaria e incluso una cierta obstrucción o por lo menos pasividad de su parte para dar respuesta a los legítimos requerimientos de la administración.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacerle llegar a esa Consellería la siguiente **recomendación**:

Que por parte del órgano competente en la vigilancia e inspección de la Dirección General del Patrimonio Cultural, se adopten con urgencia todas las medidas necesarias de forma que:

- *la administración pueda acceder al bien de interés cultural de la Torre fortaleza de Sarria, con el fin de llevar a cabo la inspección técnica para evaluar su estado de conservación*

- *y se puedan promover, en su caso, las medidas de intervención que la adecuada preservación del monumento pueda precisar.*

Respuesta de la Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria: Aceptada

V. CONSIDERACIONES FINALES

En materia de cultura y patrimonio, la Administración cultural gallega continúa haciendo un importante esfuerzo encaminado a la conservación y protección de los bienes culturales gallegos. Se ha avanzado también el trabajo de delimitación oficial del Camino Francés definiendo su ámbito geográfico y su área de influencia secundaria, merecedora de una protección adicional a la del territorio histórico. Este esencial proyecto está próximo a su culminación.

La Secretaría Xeral de Cultura ha continuado con una tarea de promoción y dinamización de industrias culturales especialmente ardua por la falta de recursos, tanto en las artes escénicas como en las artes plásticas, la música o el sector audiovisual; lo mismo cabe decir de la programación cultural pública. En definitiva, en el ejercicio de nuestra actividad supervisora, por el número y contenido de las quejas presentadas, hemos de señalar que la actuación de la Administración cultural ha sido adecuada.

En materia de política lingüística, en líneas generales, hay que destacar la cooperación de las diferentes administraciones públicas en las relaciones con esta Institución, y su ánimo de encontrar soluciones a las quejas presentadas por los ciudadanos en relación con sus derechos lingüísticos. Sin embargo, como queda reflejado en el apartado anterior, no se han aceptado todas las recomendaciones realizadas por esta Institución, lo que debemos censurar públicamente.

También debe subrayarse que ante las quejas presentadas en esta materia, en los diferentes informes remitidos por los departamentos afectados de la Administración autonómica, se ratifica el compromiso, que ya reflejamos en informes anteriores, de facilitar al administrado la información oral y también la documentación de que se trate en cada caso, en la lengua que voluntariamente el ciudadano elija.

Asimismo, es necesario recordar que tras nuestra intervención, muchos de los supuestos se concluyeron con soluciones favorables para los interesados ya que se produjeron modificaciones de las conductas de las administraciones afectadas en cada caso adecuándolas a lo solicitado por aquellos y siempre, según la opinión y criterio de esta Institución, por la necesidad de respetar los derechos lingüísticos de nuestros ciudadanos para conseguir una adecuada aplicación, utilización y respeto de y por nuestras lenguas oficiales en esta Comunidad Autónoma. En particular, destacamos en compromiso de modificar la Orden de 16 de julio de 2007 para dar solución a todas las situaciones sobre

convalidaciones u homologaciones de cursos de lengua gallega que no tienen acomodo en la regulación actual y que, en ocasiones, están perjudicando derechos adquiridos de los interesados a que se verifique su reconocimiento por parte de la Administración.

También hay que destacar la especial diligencia, por parte de la Subdirección general de Aprendizaje Permanente y Enseñanzas de Régimen Especial, en corregir una situación que dificultaba la obtención de los certificados C1 y C2 de lengua gallega, cursos especializados para el perfeccionamiento de idiomas de nivel C, en las escuelas oficiales de idiomas de Galicia. Esta decisión, a pesar de la complejidad organizativa y de recursos que conlleva, supone facilitar el acceso para todos los ciudadanos a los niveles más avanzados de conocimiento de la lengua gallega y a su certificación oficial, culminando así el desenvolvimiento de la lengua gallega en el Marco europeo.

En fin, y como se indicó anteriormente, el Valedor actúa para evitar exclusiones o discriminaciones de alguna de las lenguas oficiales, y para asegurar que los poderes autonómicos fomentan la lengua gallega, patrimonio cultural que todos estamos llamados a conservar.

ÁREA DE SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

I. INTRODUCCIÓN

La velocidad a la que las últimas tecnologías se van instalando entre la sociedad obliga a quienes tenemos responsabilidad sobre la protección de los derechos fundamentales de las personas a adaptar nuestros mecanismos de acción de manera casi inmediata. Es evidente que cada avance registrado en materia de soportes, tecnologías, aplicaciones, dispositivos, etc. supone una pequeña revolución social, incluso en beneficio de la mejora en la difusión de tales derechos. Pero en ocasiones la novedad puede dejar hueco a la improvisación y desproveer a quienes usan esas tecnologías de elementos básicos de protección haciéndolos más vulnerables.

En este marco hay que buscar soluciones que permitan incrementar la eficacia de los derechos fundamentales, evitando alternativas que acaben por restringirlos. La puesta en marcha hace ya tres ejercicios de un área específica dedicada a la Sociedad de la Información, refleja la especial sensibilidad que desde este alto comisionado parlamentario tenemos para con la necesaria democratización de las tecnologías y la búsqueda de la preeminencia de los derechos fundamentales en este contexto.

Insistimos desde hace varios ejercicios en que los poderes públicos deben crear un espacio jurídico que nos permita promocionar la libertad de expresión propia de la inmediatez de los últimos sistemas de comunicación, pero con vigilancia. Nos preocupa que algunos usos y/o abusos registrados puedan repercutir en un menoscabo de la seguridad, en especial del colectivo más vulnerable, el de los menores.

Con todo, focalizamos nuestras actuaciones, por una parte, a conseguir que todas aquellas bondades que las aplicaciones derivadas de internet nos brindan se universalicen y permitan acceder en igualdad de condiciones a los ciudadanos a la e-administración y los trámites que esta pone a nuestra disposición. Por otra, no escatimamos esfuerzo ni empeño en la puesta en marcha de iniciativas de difusión y pedagogía para proteger a los usuarios de los nuevos sistemas ante los posibles peligros que les pueden acechar.

La agenda institucional ha estado también marcada por todos estos principios. Al respecto hemos desarrollado en colaboración con la Universidad de Santiago un instrumento pionero de *screening* que, una vez implementado, hará saltar las alertas en caso de detectarse usos peligrosos, en incluso patológicos de ciberdependencia entre menores.

Una vez más se pone el foco en niños y adolescentes dada su especial vulnerabilidad. La creación de este instrumento permitirá en un futuro tanto a padres como a docentes conocer posibles usos peligrosos de los menores en la Red y aplicar, como ha venido aconsejando en los últimos años nuestra institución, medidas preventivas y correctoras de los hábitos de riesgo. Se trata de crear conciencia sobre la exposición nociva a la Red e inculcar a los más jóvenes una cultura de la seguridad en su relación con las tecnologías.

II. DATOS CUANTITATIVOS

El número total de quejas recibidas en 2012 es de 20, con la siguiente especificación:

Iniciadas	20	
Admitidas	18	90 %
No Admitidas	2	10 %
Remitidas al Defensor del Pueblo	0	0 %

La situación de las quejas admitidas a trámite es la siguiente:

Concluidas	8	44 %
En trámite	10	55 %

A lo largo de este año también han sido objeto de trámite diversas quejas presentadas en años anteriores:

Año de Presentación	En trámite al 31-12-11	Reabiertas	Total	Resueltas	En trámite al 31-12-2012
2011	4	0	4	3	1

III. ACTIVIDAD DE SUPERVISIÓN

1. Brecha digital. Conexión a Internet

Un año más, vecinos radicados en núcleos rurales con dificultades para acceder a Internet nos han mostrado su disconformidad. Los contactos de la institución con la *Agencia para*

la Modernización Tecnológica de Galicia, departamento de la Xunta de Galicia que capitanea el Plan de Banda Ancha 2010-2013, han resultado frecuentes. El mencionado plan se encarga de favorecer el despliegue más adecuado para que la mayor parte de la sociedad y las empresas gallegas tengan acceso de calidad a Internet. Aunque el horizonte se fija en el 2013, vecinos de núcleos afectados por carencias en la prestación de estos servicios se han dirigido a esta defensoría.

La intervención de la institución ha permitido cerrar, en algunos casos, los plazos para la llegada de esos servicios de calidad a determinados núcleos. En otros, comunicamos a los ciudadanos que pueden comprobar por medio de la aplicación web <http://cobertura-pdbl.xunta.es> de la Xunta de Galicia los avances del Plan de Banda Ancha y el momento en el que llegará la cobertura idónea a sus lugares de residencia. A través del mismo está previsto que se completen en este 2013 los despliegues de redes fijas y sin hilos hasta superar el 97% de población con cobertura de internet y llegar al 3% restante, que habita en las zonas más aisladas de Galicia, vía satélite. Se cumplirá así la directriz de la Agenda Digital Europea de que **todos los ciudadanos tengan acceso a banda ancha en este 2013**.

Sirva como ejemplo de lo indicado, el expediente Q/1730/12, en el que se trataron los problemas que afectaban al núcleo de Cristelos en Tomiño, en cuanto al deficiente servicio prestado por la compañía *Movistar-Telefónica*. Se pudo conocer que hace 18 años que en este punto cuentan con un sistema de telefonía rural por acceso celular (TRAC) que impide a los vecinos acceder a servicios extendidos entre gran parte de la población como es el caso del contestador automático, las tarifas planas para llamadas, o el propio ADSL. La situación se complicaba cuando la meteorología adversa provocaba fallos en los aparatos cuyo alquiler les supone gastos fijos.

Para analizar el origen del problema de cobertura desde el Valedor do Pobo nos pusimos en contacto con la *Agencia para la Modernización Tecnológica de Galicia*. La Xunta de Galicia, a pesar del momento de contención que atraviesa, intenta mantener sus compromisos para hacer llegar Internet de calidad a todos los puntos de Galicia, dentro del Plan Banda Ancha que va implementando de manera gradual y con un horizonte temporal fijado a finales del presente 2013.

Entre las acciones más inmediatas, el alto comisionado parlamentario pudo conocer que la aldea de Cristelos, en el ayuntamiento de Tomiño, se encontraba entre los núcleos en los que antes de concluir el 2012 se desplegarían redes sin hilos 3G que permitirían disponer a los interesados de banda ancha de calidad con conexiones que incluso podrían llegar a los 7Mbps.

En cuanto las dificultades relacionadas con las empresas de telefonía y su prestación de servicios y/o paquetes de contratación, que denuncian algunos ciudadanos, nuestra institución se preocupa de poner en conocimiento de las personas que puedan verse afectadas por las malas prácticas, que el seguimiento y control corresponde a la Secretaría

de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio. De este modo, se facilitan todos los contactos para que puedan cursar sus reclamaciones ante los órganos correspondientes, con lo que se realiza una tarea de asesoramiento y, en muchos casos, orientativa de la queja.

2. Uso peligroso de Internet entre adolescentes

Más allá de sus bondades, beneficios y potencialidades, la gran Red de Redes esconde también algunos peligros, que derivan en ocasiones en conductas catalogadas como "adictivas" y en problemas de índole social, familiar o laboral. Niños y adolescentes constituyen un segmento de la población que merece una atención especial en este contexto.

El informe extraordinario de *Adolescentes e Internet en Galicia* editado por el Valedor do Pobo el pasado año 2011, supuso un punto y aparte en el conocimiento de los hábitos que los jóvenes de la comunidad asumían en su encuentro con las nuevas tecnologías. El trabajo justificó de algún modo la preocupación que existe a día de hoy respecto de algunos comportamientos. En la línea de las tendencias y sensibilidades existentes en el ámbito europeo, los investigadores gallegos recalcaron ya entonces la necesidad de llevar a cabo una **detección precoz de casos de riesgo**, al mismo tiempo que se ponen en marcha políticas de prevención adecuadas.

Por todo se decidió dar un nuevo paso adelante en este contexto y diseñar un instrumento de sencilla aplicación que permita obtener datos fiables acerca de los presuntos usos problemáticos y no adaptativos de Internet entre los adolescentes. La creación de un convenio de colaboración con la Universidad de Santiago permitió abordar con rigor un nuevo reto: elaborar una herramienta de *screening* que posibilite la **detección precoz de casos de riesgo**. Para desarrollarlo se formó un equipo de trabajo integrado por profesionales y expertos gallegos de diferentes disciplinas (clínica, educativa y académica) que llevaron a cabo una labor de revisión de la literatura existente y de los instrumentos precedentes. Su aportación resultó decisiva para salvar los inconvenientes que persisten a día de hoy, tanto a nivel conceptual como metodológico, y que reflejan las contradicciones y falta de consenso que prevalecen en este ámbito.

El objetivo de la herramienta no es otro que poner la disposición de la administración, profesionales e investigadores, un instrumento que facilite la detección precoz, cribado o "despistaje" de posibles casos de riesgo, que sirva de soporte a las políticas de prevención aplicables y que hiciera posible un seguimiento objetivo de las mismas.

La utilidad de la herramienta fue sometida a contraste empírico gracias a una muestra de más de 1.300 adolescentes que, sumados a los 2.300 del estudio previo realizado en 2011, constituyen una base de conocimiento sin precedentes en España.

Los resultados obtenidos permiten presentar un novedoso instrumento que disfruta de suficiente aval teórico, ya que se nutre del conocimiento acumulado hasta día de hoy; presenta unas propiedades psicométricas altamente satisfactorias (en cuanto a fiabilidad, validez, sensibilidad y especificidad), que permiten que pueda ser utilizado con garantías; y, no menos importante, tiene un carácter marcadamente aplicado, ya que está elaborado por un equipo multidisciplinar de profesionales para ser usado justo por los profesionales.

Otra de las bondades es que se trata de una herramienta realmente breve y sencilla. Basta con que los chavales cumplimenten un cuestionario sobre 11 ítems adaptado al contexto cultural gallego y al propio lenguaje de los adolescentes, lo que le confiere un enorme potencial a nivel aplicado.

El uso de este sencillo instrumento no sólo permite escalar a los sujetos en un *continuum* de riesgo o uso peligroso de Internet, sino también ahondar en el estudio y caracterización de una posible adicción subyacente, proporcionando un perfil que refleja el tipo de relación que cada adolescente mantiene con la Red y las implicaciones psicológicas de esta.

El instrumento constituye una herramienta de cribado, nunca de diagnóstico, ya que este pasa necesariamente por el propio acto clínico, siendo el uso de este tipo de instrumentos una ayuda más a este nivel. Por todo, este trabajo debe considerarse como una iniciativa pionera y un punto de partida para seguir abordando de manera seria y rigurosa el problema.

3. Protección de datos

La paulatina asunción de las políticas de protección de datos por parte de empresas y entidades de carácter público ha propiciado que en muy pocas ocasiones que nos hayamos topado en los últimos meses con ejemplos de mala praxis al respecto. Tanto los poderes públicos como las firmas de carácter privado han sistematizado mecanismos legítimos para proteger la utilización de esa información personal así como su difusión a terceros. No obstante, en ciertas ocasiones, este alto comisionado parlamentario ha tenido que realizar alguna llamada de atención para recordar la sensibilidad de esos datos y garantizar la privacidad de los mismos. Ocurrió así en la queja Q/2344/12. Una joven denunció un problema relacionado con la protección de sus datos personales por parte del personal docente de un instituto en el que cursaba un ciclo formativo. En su reclamación indicaba que después de trasladar por e-mail su deseo de darse de baja de una de las actividades docentes, había tenido conocimiento de que una de las profesoras había transmitido a la clase el contenido de ese mensaje, con lo que consideraba que se estaba vulnerando su privacidad.

Conocidos los pormenores del conflicto, y tras recibir informe de la dirección del centro,

se le dirigió una sugerencia para que "incidiese" en la aplicación de medidas de protección de los datos personales manejados y avanzasen en la implementación de buenas prácticas en la materia.

El contenido de la resolución fue aceptado de forma expresa por la dirección del centro, que informó a la defensoría de las instrucciones dadas al personal para cumplir ese objetivo. Entre ellas, restringirán y reforzarán la vigilancia en el acceso a espacios en los que existe documentación de carácter personal. La dirección se comprometió asimismo a recordar al personal docente que los datos contenidos en los correos electrónicos tienen también carácter privado y, por tanto, su uso será reservado. Por último, implantarían medidas para reforzar la identificación de quienes soliciten información de carácter personal al centro.

La protección de datos también resultó aludida por un ciudadano de Marín con motivo de la queja Q/851/11 en la que denunciaba anomalías al respecto en el sistema informático del servicio de urbanismo municipal. Entre otras incidencias se indicaba que a las dependencias de ese departamento accedía gente sin vínculo laboral con el ayuntamiento y que podían tener acceso a archivos con datos personales.

La institución se dirigió a la alcaldesa para solicitar información acerca del grado de cumplimiento de las máximas que inspiran la protección de datos: sobre los principios de calidad, de información y de seguridad; acerca de las restricciones de acceso a terceros; sobre las medidas de seguridad implantadas en función del tipo de fichero y, por último sobre el cumplimiento del documento de seguridad.

Se pudo comprobar desde un punto de vista formal que dicho ayuntamiento cumple con las exigencias que señala la normativa específica de protección de datos, en especial en lo que se refiere a la existencia de una disposición de creación y supresión de ficheros, notificada a la Agencia Española de Protección de Datos, cláusulas informativas en los diversos formularios, y la aprobación de un documento de seguridad. Sin embargo, no quedó resuelta la posibilidad de acceso de terceros a las bases de datos, y las condiciones del mismo por lo que el Valedor do Pobo dirigió una sugerencia, que resultó aceptada, a las autoridades municipales para que prestasen especial atención al acceso de terceros sus bases de datos y aplicasen la normativa existente.

4. Publicidad sexista

Un vecino de Ourense acudió a nuestra defensoría para quejarse (Q/416/12) acerca de la presunta dejadez de la Secretaría General de Igualdad de la Xunta de Galicia en sus funciones de vigilancia y acción de cesación ante la publicidad sexista exhibida en locales de ocio nocturno de su localidad. El reclamante facilitó imágenes de carteles de campañas desarrolladas por los propietarios de esos establecimientos en los que se utilizaba como

gancho imágenes de mujeres semidesnudas de manera impune.

Tras la investigación desarrollada, se pudo constatar que la Secretaría General de Igualdad estaba llevando a efecto las tareas de supervisión que tiene legalmente asignadas.

El órgano autonómico no tiene de manera sistemática y exhaustiva un deber de fiscalización o inspección de los mensajes publicitarios objeto de difusión, al margen de los que se transmiten a través de los medios de comunicación de su titularidad o aquellos en los que participe o financie. Tampoco está regulada su actuación de oficio, sin previo requerimiento, ante este tipo de comportamientos. De hecho en el ámbito de la publicidad están extendidos los mecanismos de autocontrol que deben activar los responsables de las iniciativas para evitar que los mensajes puedan resultar nocivos o discriminatorios.

La Secretaría General de Igualdad ciñe sus funciones, en este ámbito, a prestar servicio de asesoramiento a las empresas publicitarias para que adecuen los mensajes al principio de igualdad de sexos y de no discriminación, y sugiere criterios y alternativas para que no se vulneren. No quiere decir esto que no pueda canalizar las reclamaciones recibidas al respecto en relación a la publicidad sexista. En estos casos puede analizar los contenidos y sugerir la modificación o supresión de los mismos de considerarlo conveniente. Eventualmente está capacitada para instar las acciones coercitivas (administrativas y judiciales) en caso de persistir el incumplimiento o la gravedad de la alarma generada.

La Secretaría General, en definitiva, carece de potestad sancionadora o disciplinaria en materia de publicidad. No existe en su normativa una tipología infractora de la que quepa derivar incoación, instrucción y resolución alguna de expediente administrativo.

Sobre su reacción ante casos de publicidad sexista se trata de reconducir y/o suprimir el mensaje publicitario que atenta contra la dignidad de las mujeres mediante escritos conminatorios a los eventuales responsables tanto de la producción del mensaje como de su distribución, difusión o promoción. De hecho la Secretaría General aportó un completo dossier de acciones desarrolladas este año en esta línea, en relación con presuntos tratos incorrectos de la imagen de la mujer en diferentes promociones y actos con publicidad.

Asimismo este órgano autonómico cuenta con un instrumento en línea, el "observatorio de la publicidad" (<http://igualdade.xunta.es/observatorio-da-publicidade>) a disposición de la ciudadanía para la recepción de denuncias y quejas en relación con anuncios y campañas publicitarias realizadas en Galicia y consideradas sexistas.

La investigación ha servido a nuestra institución para ofrecer un compromiso cara a conseguir que todos los agentes implicados en la protección de los derechos de las personas, con sus acciones, podamos dejar atrás inaceptables comportamientos para con

la imagen de las mujeres y acabar con la problemática social suscitada.

5. Cobertura TDT

Un año más se han registrado quejas acerca de deficiencias con el servicio y la cobertura de la Televisión Digital Terrestre (TDT) que afectaban a áreas dispersas de núcleos como Valdoviño (880/11), Dumbría (2474/12) y A Cañiza (2753/11).

El deslinde competencial existente acerca de la materia así como la especial orografía y dispersión poblacional en la comunidad hace que afrontar cada una de las situaciones resulte especialmente complejo. Las reclamaciones, al margen de especificidades acerca del papel y la calidad en la atención ciudadana prestada por cada una de las entidades implicadas, suelen presentar patrones. Las deficiencias comunes guardan relación con la escasa calidad o nula existencia de recepción de señal de los centros emisores, ausencia de señal por problemas orográficos que suelen obligar a instalar sistemas satelitales y la inexistencia de ayudas en la actualidad para subvencionar la implementación de estas tecnologías entre los particulares. Los ciudadanos suelen hacer referencia a la ausencia de recepción de canales concretos cuando otros vecinos del área sí disponen de ellos.

La Xunta de Galicia colabora con los ayuntamientos para poder extender la cobertura de la red oficial por medio, por ejemplo, de estaciones transmisoras de la señal de baja potencia en red de frecuencia única, tal y como permite la disposición adicional duodécima del Real decreto estatal 944/2005.

En ocasiones se da la circunstancia de que viviendas concretas en núcleos que deberían captar señal de centros emisores próximos, como ocurre con la parroquia de San Bartolomeu de Couto, donde no reciben el servicio a causa de las montañas, árboles o otras viviendas que pueden hacer que caigan en zonas de sombra. Las televisiones de ámbito estatal deben garantizar mediante plataforma satelital la cobertura en los casos en que después del apagón analógico no exista cobertura. En estas situaciones, por tanto, la Secretaría General de Medios de la Xunta aconseja a los vecinos que recurran a instaladores autorizados (www.satttdt.es/consultaInstaladores.aspx) de TDT por satélite.

En el caso concreto de A Cañiza, la administración defiende su actuación. La Secretaría General de Medios activó medidas técnicas de comprobación de la señal de TDT en la parroquia en cuestión. El resultado de las mismas confirma la aproximación teórica al problema: alguna casa en las cotas más bajas del valle no recibe la señal de TDT. En esa intervención también se detectó la existencia de un centro emisor de pequeña señal con tecnología analógica situado en el Monte de Santa Baia, del que la Xunta no tenía constancia. Este equipo emitía señal analógica de diversos canales, a espaldas de los previstos en el Plan Técnico Nacional de Televisión Digital Terrestre, lo que podía estar ocasionando interferencias.

Tal y como pudo conocerse, la Xunta de Galicia se dirigió al ayuntamiento de A Cañiza para que actualizase ese equipo para adaptarlo a la tecnología digital, lo que podría solucionar los problemas de cobertura de la TDT en la zona afectada. De no ser así, las casas sin servicio tendrían que hacerse con un equipo de TDT por satélite a través de uno de los instaladores autorizados. Precisamente aquí se encuentra otro de los problemas ya que en la actualidad, tal y como informó al cierre del año la Xunta de Galicia, no existe ninguna convocatoria de ayudas abierta para apoyar la adquisición de estos equipos.

Casos similares se encontraron en Dumbría y Valdoviño. En el primero de ellos, la mayor parte de las viviendas del lugar de Hospital reciben la señal de TDT de un centro emisor cercano ubicado en Logoso, quedando tres casas aisladas del núcleo principal donde no resulta posible captar esa emisión. Por encontrarse fuera de cobertura se recomienda la instalación de TDT por satélite, al igual que en viviendas de Porto do Cabo en Valdoviño, donde los vecinos que sí implantaron esa tecnología acceden sin problemas a los servicios de la TDT.

La intervención del Valedor do Pobo en estos casos se basa siempre en conseguir la mayor cobertura posible y garantizar el acceso de los ciudadanos a estos servicios aunque se tenga que recurrir a tecnologías alternativas. En los casos tratados siempre se ha conseguido que la administración se preocupe por ofrecer alternativas viables a los vecinos y, en último caso, en que fije plazos realistas para garantizar la llegada de esa televisión digital.

6. Uso de los ordenadores en las aulas

Al hilo de las informaciones contenidas en algunos escritos de queja sobre la falta de control en el acceso de los alumnos a ciertos contenidos a través de los ordenadores presentes en las **aulas del proyecto Abalar**, el Valedor do Pobo abrió una queja de oficio (Q/981/12). La institución comparte y alienta los objetivos del proyecto Abalar, que giran en torno al concepto de centro educativo digital. Sin embargo, los problemas que presenta el programa son, en esencia, los mismos que hemos apuntado con ocasión del análisis de los resultados del informe extraordinario de esta institución sobre menores e internet. Los riesgos de un uso inadecuado de las posibilidades de acceso a la red se han puesto de manifiesto también en el marco de este proyecto.

En este sentido, constatamos la existencia de diversos enfoques para el mismo problema: por una parte se encuentra la responsabilidad del medio familiar en la formación de los niños y adolescentes en prácticas de autocontrol en el acceso a internet (no posible dentro de los centros educativos) y por otra la vigencia de controles técnicos de diferente nivel dentro de la propia red educativa de la Xunta de Galicia.

Pudimos investigar el caso del IES Virxe do Mar, de Noia (Q./856/12). Un padre estaba en

desacuerdo con el expediente disciplinario impuesto a su hijo y a otra compañera, haciéndoles responsables únicos de una situación de presunto acoso a una compañera en la que el admite la participación de su hijo pero entiende que se dejó fuera injustamente a muchas otras personas igualmente responsables de lo acaecido. Denunciaba que hasta que presentó alegaciones al expediente disciplinario, el instituto ignoraba totalmente lo ocurrido, eludiendo posibles responsabilidades.

Desde el centro manifestaban que se intentaba vigilar el uso de los equipos en las aulas dotadas con material informático pero se informaba de que no se disponía, en ese momento, del programa de Control de Aula aunque la propia Administración educativa ya estaba intentando solventar esta situación desde el servidor central de la red. Se recordaba desde la dirección que, aunque resulte evidente que los padres, madres y tutores legales no son responsables del uso de los equipos informáticos en el Instituto, sí lo son en el ámbito familiar, desde donde también pueden desarrollar acciones nocivas. De hecho cualquier uso indebido por parte de los menores puede suponer un grave problema para los tutores legales. Valga como ejemplo que los niños menores de 14 años no pueden tener cuenta en el *Tuenti*.

El problema de fondo tenía que ver con el expediente abierto a un alumno, y que fue revisado posteriormente y suscrito por unanimidad por el Consejo Escolar del Centro, tras la intervención del Valedor.

Un problema análogo se suscitó en el CEIP Castrillón-Coiro (Cangas), sobre el que se abrieron los expedientes Q/936/12, Q/951/12, Q/989/12, Q/990/12, Q/991/12, Q/995/12. Se recibieron seis escritos de queja en los que se alude, entre otras cuestiones, a la falta de vigilancia por parte del profesorado en el uso de los ordenadores de las aulas Abalar. Según las familias afectadas, la llegada de los ordenadores al centro provocó un gran caos, ya que el personal docente no estaba preparado. Denunciaban el pasotismo mostrado por algunos tutores que dejaban a los alumnos solos trabajando en el aula de los ordenadores, sin ningún tipo de control. Algunos chavales entraban en contenidos altamente peligrosos. Los propios alumnos aprendieron incluso a burlar los filtros de seguridad existentes.

En otras situaciones descritas por familiares de alumnos que desarrollaron el proyecto Abalar se denunciaba la inexistencia de filtros de seguridad, por lo que los chavales tenían acceso a páginas no adecuadas. Finalmente se instalaron estos controles.

Existen también otros escritos de queja en los que se habla del acceso a las redes sociales en los ordenadores del colegio, incluso subiendo fotos tomadas en el propio centro, con ocasión de otras situaciones conflictivas.

La preocupación sobre este tipo de situaciones, denunciadas de forma genérica, dio lugar

a la apertura de la queja de oficio en relación a las presuntas disfunciones en la implementación y seguimiento por parte del profesorado de los ordenadores instalados en las aulas de los centros acogidos al proyecto Abalar. En síntesis, se solicitaba informe sobre las siguientes prácticas denunciadas: la no supervisión del acceso, la falta de vigilancia, la desactivación de filtros por el alumnado, el uso de los ordenadores para tareas no docentes, el control de dispositivos extraíbles y el respeto de la propiedad intelectual.

La Consellería informó que no había constancia de que se hubiera presentado reclamación alguna, ni de familias, ni de asociaciones, ni de centros, denunciando hechos como los que fueron presentados al Valedor do Pobo, pero esta no es una situación infrecuente. En muchos casos, se reflejan en los escritos de queja situaciones que no fueron previamente denunciadas ante la Administración. En todos los casos, y también en otras quejas en las que se mencionaba el acceso sin control a ordenadores del centro, incluso al margen de los del proyecto Abalar, se aludía a los equipos de los centros, no a los de los hogares.

Es cierto, como indica la Consellería, que la familia debe jugar un papel relevante en la formación y uso de las TIC para que los menores aprendan a utilizar bien los recursos. Sin embargo, y de forma muy particular en entornos rurales, el medio familiar carece completamente de las competencias que le permitan tener un papel activo en la formación y uso de las TIC. Por lo tanto, el centro educativo también asume esa responsabilidad formativa. Como indica la propia administración, es labor del profesorado asesorar y formar al alumnado en ese buen uso de Internet. En este sentido la Xunta de Galicia está desarrollando, en los últimos dos años, el Plan Navega con Rumbo, una iniciativa que se lleva a cabo con la colaboración del Colegio Profesional de Ingenieros Informáticos de Galicia, que pretende dar a conocer a las familias, profesorado y alumnado el uso correcto de internet, y difundir esas buenas prácticas. También en esa dirección van las charlas impartidas en muchos centros educativos, por miembros de la Dirección General de la Policía, sobre "Navegar seguro en Internet".

Conocimos de este modo que el acceso a los contenidos de internet por parte de los equipos Abalar, amén de la vigilancia que pueda realizar el profesorado en el aula, está sujeto a las mismas limitaciones que las de cualquier equipo perteneciente a la Red Corporativa de la Xunta de Galicia (RCXG), de la que forma parte. Es decir, tienen el mismo filtro de control de acceso y limitaciones a contenidos no deseados que las que posee cualquier empleado público en su puesto de trabajo, establecidos en la seguridad perimetral de la RCXG. Aunque en el primer año de funcionamiento del proyecto Abalar se probaron algunas soluciones que aumentaban estas limitaciones, estableciendo un acceso más restrictivo a los contenidos de la red en los centros educativos Abalar, se constató que estas soluciones no resultaban operativas, ya que no respondían al criterio del profesorado sobre los contenidos a los que debía acceder o no el alumnado.

Esta institución no puede compartir íntegramente este criterio ya que no se trata de

situaciones equiparables ni por los perfiles de los usuarios, ni por los posibles riesgos de seguridad. No parece adecuado que los menores de edad tengan el mismo filtro de control de acceso y las mismas limitaciones en la red a contenidos no deseados que las que posee cualquier empleado público en su puesto de trabajo. Los peligros derivados del acceso indebido a determinados contenidos en la red es un problema específico con perfiles propios en el caso de los menores de edad, como se destaca en el informe extraordinario de esta institución sobre el uso de internet por los adolescentes.

No obstante, del informe resulta que los equipos de Abalar se encuentran en un entorno de seguridad adecuado, que se monitoriza y actualiza de forma permanente. Dentro del mismo existen cuatro niveles de control. Los problemas que puntualmente pueden aparecer responden más bien a situaciones específicas de una materia o de un aula, no al sistema en su conjunto, por lo que deben tratarse, en su caso, a través de quejas de carácter individual como sucede de hecho, en esta Institución. Estos casos pueden requerir una respuesta específica por medio de la queja y la correspondiente investigación particularizada. No obstante, la investigación de oficio concluyó con una sugerencia en el sentido de que la administración educativa debe mantener y, en su caso, intensificar, la labor de inspección y control en el desarrollo y aplicación del programa Abalar en condiciones idóneas de seguridad, para garantizar en todo momento el interés superior de los menores. Esta sugerencia fue aceptada.

7. Problemas de operatividad de la aplicación informática XESCAMPUS

Otro de los ámbitos donde han surgido algunos problemas es en la operatividad de la aplicación informática de gestión académica Xescampus. El proyecto Xescampus surgió en el marco del Consorcio para el Desarrollo de Sistemas de Gestión Universitaria con el objetivo de "responder a las necesidades TIC de las universidades, de forma eficaz y eficiente, unificando procedimientos de gestión y sistemas de información, y aumentando el potencial de interoperabilidad. Sus objetivos operativos son el desarrollo estratégico y coordinado de herramientas de gestión en los ámbitos de la gestión académica, gestión de la investigación, gestión económica y sistemas de información a la dirección, adaptadas a las necesidades del EEES y a las necesidades de implantación de la administración electrónica con una perspectiva de sinergias, de ahorro de costes y de mayor y más fácil interacción". Esta es la presentación de la aplicación en la web del Consorcio.

En este sentido, esta herramienta puede ser un eficazísimo instrumento para corregir una situación disfuncional crónica de la universidad española: la falta de unificación en los criterios y los procedimientos de gestión académica, favorecida por el hecho de que los procesos académicos admiten, en general, varias interpretaciones y soluciones distintas; por la idea de autonomía universitaria, que se ha extendido también a este nivel, considerando que debe ser un ámbito propio de regulación y de desarrollo técnico en cada universidad, lo que ha generado una prolija normativa de gestión académica en todas las universidades; y por el hecho de que el nivel de inversión de cada universidad es

variable, en función de sus necesidades y prioridades.

Sin embargo, esta situación ha demostrado una gran ineficacia, representa un elevado coste y constituye un importante obstáculo a la unificación del espacio europeo de educación superior. La aplicación Xescampus, desarrollada conjuntamente por las universidades del Sistema Universitario de Galicia (SUG) es un buen instrumento para avanzar en la homogeneización de estos procesos, pero están aflorando algunas carencias técnicas que han afectado este año a algunos titulados, singularmente, la falta de determinadas utilidades: la que permite expedir duplicados de títulos académicos y la que habilita para el envío de títulos y del Suplemento Europeo al Título a los centros, utilidades que están en fase de finalización o desarrollo. En esta institución hemos conocido dos quejas con este contenido, pero hay constancia de que en la Universidad de Vigo, se está produciendo un injustificable retraso en la expedición de títulos o duplicados que está afectando a los derechos de los alumnos al no poder acreditar su titulación en un mercado laboral extremadamente volátil en el que una oferta de trabajo ha de ser respondida de forma muy rápida justificando de modo inmediato los requisitos de acceso al puesto.

Ninguna dificultad de tipo técnico puede alegarse en aquellas situaciones en las que se ha abonado una tasa y en las que el nivel de calidad del servicio es tan deficiente. Es imprescindible habilitar mecanismos, incluso de expedición manual, sujetos a plazos muy breves que permitan corregir las lesivas consecuencias de esta mala práctica.

Las quejas Q/835/12 y Q/1941/12 se presentaron por problemas con determinadas utilidades de la aplicación. En un contexto como el actual, resulta inaceptable una demora de más de cinco años y medio para obtener un título o de más de tres años para obtener un duplicado, como ha sucedido en el expediente Q/1941/12, o un retraso de cuatro años, como sucedió en el expediente Q/835/12 donde el alumno no podía incorporarse a un puesto de trabajo en Suiza por no tener el Suplemento Europeo al Título.

No son los únicos casos. En la Q/1941/12 el interesado nos indicaba que en septiembre de 2009 solicitó un duplicado por cambio de su nombre propio del título universitario de Ingeniero Técnico Forestal por la Universidad de Vigo. Abonó las tasas correspondientes y entregó su título oficial. Si le indicó verbalmente que en el plazo de un año aproximadamente podría tener el duplicado en su poder. A mediados de 2012, el Servicio de Alumnado no podía indicarle cuando tendría el título oficial.

El informe ponía de relieve que al implantarse el programa informático de gestión académica Xescampus, el módulo de títulos fue entregado en el mes de marzo de 2012, estando parada la emisión de los títulos desde julio de 2010 hasta marzo de 2012. Desde esta fecha se están elaborando los títulos de 2008 en adelante. El módulo informático de títulos de Xescampus que fue entregado este año, no está preparado para hacer duplicados de títulos. La tramitación de estos duplicados está programada por el CIXUG

para las tres universidades del SUG. El informe señalaba que con fecha de 28 de junio de 2012, al alumno titulado se le hizo una certificación supletoria del duplicado de título, mientras no se pudiera elaborar el diploma del título propiamente dicho, certificación que surte los mismos efectos académicos y profesionales que el diploma.

Sin embargo, la situación expuesta en el informe es claramente disfuncional. No resulta fácil comprender que el programa informático de gestión académica Xescampus fuera entregado incompleto, de tal forma que el módulo de títulos no fue entregado también el mes de marzo de 2012. Es contrario a las buenas prácticas que la expedición de títulos académicos haya estado paralizada casi dos años (de 2010 hasta 2012) cuando los interesados tienen que abonar las tasas correspondientes en el mismo de solicitar su expedición, tratándose además de un derecho del alumnado. Señala el informe que se están elaborando los títulos a partir de 2008, lo que supone un retraso añadido de casi cuatro años para obtener el documento oficial definitivo de los estudios cursados. Resulta incomprensible que no se haya arbitrado ninguna medida correctora, de forma que el Servicio de Alumnado hubiera podido utilizar transitoriamente otra herramienta informática (por ejemplo, la aplicación que venía utilizándose antes de la implementación de Xescampus) para garantizar el derecho de los estudiantes a obtener en un período de tiempo razonable sus títulos. Pero aún resulta más incomprensible que el módulo de títulos recién entregado no esté preparado para expedir duplicados. Parece producirse en este supuesto una deficiencia técnica en el programa informático que es difícilmente justificable en una herramienta de estas características. Los problemas generados por este módulo están incidiendo en la calidad del servicio, en la agilidad de la gestión académica y en los inconvenientes que producen en los interesados ya que existen casos (particularmente en países extranjeros) en los que la titulación obtenida sólo puede ser acreditada por la exhibición del título original y no de certificados supletorios.

En aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, se hizo a la Universidad de Vigo la recomendación de que procurasen arbitrarse los mecanismos técnicos precisos para que la expedición de títulos académicos de esa Universidad pueda realizarse en plazos análogos a los de otras Universidades, de suerte que no se causen perjuicios de difícil reparación a sus titulados, como por ejemplo, por la utilización de aplicaciones informáticas que puedan sustituir la de Xescampus en aquellos aspectos en los que los módulos no sean completamente operativos. En general, que se procure subsanar a la mayor brevedad las deficiencias del programa informático. La Universidad de Vigo respondió informando que el Servicio de Alumnado tiene indicaciones de la Gerencia de que en tanto no se disponga de la utilidad requerida en el aplicativo de Gestión Académica del Sistema Universitario Gallego, deben tramitarse manualmente aquellos duplicados de títulos que sean precisos para que el nivel del servicio ofertado sea el más idóneo. En este sentido este duplicado, conjuntamente con otros en la misma circunstancia o similar, ya se están tramitando, contando con disponer de los mismos en los plazos que el procedimiento de elaboración manual de la información, su validación por el Ministerio e impresión de los títulos por la empresa

encargada de hacerlo lo permitan. El informe concluye manifestando que una vez se disponga de los mismos se harán llegar a los solicitantes.

8. Matrícula por vía telemática en las Escuelas Oficiales de Idiomas

Finalmente mencionaremos un problema que no es nuevo: las dificultades derivadas de las gestiones telemáticas como vía exclusiva de acceso a ciertos trámites. La implantación de la matrícula *on line* como vía única para acceder a los estudios que imparten las Escuelas Oficiales de Idiomas ha vuelto a generar algunos problemas concretos. Hay que subrayar que, con carácter general, el sistema funciona de forma adecuada, y se gestiona un elevado número de solicitudes dentro de una amplia oferta de cursos. El artículo 45 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, estableció que las administraciones públicas impulsarían el empleo y aplicación de las técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos para el desarrollo de su actividad y el ejercicio de sus competencias, constituyendo la implantación de este tipo de sistemas de matrícula en las Escuelas Oficiales de Idiomas o la presentación de solicitudes de beca por medios telemáticos una actuación acorde con el espíritu de este precepto. No obstante, el carácter de exclusividad que se viene confiriendo a este sistema para cumplimentar este tipo de trámites contrasta, por ejemplo, con la amplitud de fórmulas que la misma ley arriba citada propicia para que los ciudadanos puedan presentar las solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidas a las administraciones públicas (artículo 38) y con las facilidades que dispone para la intervención de los ciudadanos en los procedimientos administrativos (artículo 85).

En el expediente de queja Q/2298/12, el interesado manifestaba la absoluta imposibilidad de tramitar su matrícula en la sección de Sarria de la Escuela Oficial de Idiomas de Lugo ya que no contaba con acceso a internet ni tenía los conocimientos técnicos precisos para llevar a cabo este proceso, siendo la matrícula *on line* el único modo de realizarlo. El informe remitido por la Administración señalaba, en síntesis, que la Circular 3/2012, de la Dirección General de Educación, Formación Profesional e Innovación Educativa, por la que se dictan instrucciones para la admisión y matrícula en las escuelas oficiales de idiomas de Galicia para el curso 2012/2013, del 14 de junio de 2012, estableció en su punto 2.2 que todas las preinscripciones deberán formalizarse a través del acceso <https://www.eoidigital.com/preinsxunta>, y de acuerdo con las instrucciones detalladas del proceso que figuran en el anexo III de dicha circular. Las escuelas oficiales de idiomas dieron publicidad a estas instrucciones tanto en sus páginas web como en los tablones de anuncios de los centros.

En el caso de la sección de Sarria, autorizada por la Orden del 29 de junio de 2012 por la que se hace pública la oferta educativa de las escuelas oficiales de idiomas de la Comunidad Autónoma de Galicia a partir del curso escolar 2012-2013 (DOG del 1 de agosto de 2012), se estableció un plazo extraordinario de preinscripción entre el 1 y el 15

de septiembre de 2012, que seguía el mismo procedimiento establecido en la Circular 3/2012. En atención a aquellas personas que desearan hacer la preinscripción y no tuvieran acceso a Internet, las escuelas oficiales de idiomas habilitaron equipos informáticos (ordenadores e impresoras) dedicados en exclusiva a la realización de la preinscripción y matrícula, con la ayuda del personal del centro cuando fuera necesario. Dado que la sección de Sarria es un centro de nueva implantación, en las fechas de preinscripción y matrícula aun no estaba nombrada la persona responsable de la jefatura de estudios de la sección. Por lo tanto, la preinscripción y matrícula estuvo centralizada desde la sede central, la Escuela Oficial de Idiomas de Lugo.

La exigencia de formalizar determinados trámites administrativos exclusivamente *on line* requiere un previo y paulatino desarrollo generalizado de los medios técnicos necesarios, y sobre todo, la puesta a disposición de los ciudadanos de puntos de acceso a través de los cuales puedan cumplimentar el concreto trámite procedimental sin limitaciones. Si no es así, debe contemplarse entre tanto la formalización de estos trámites de gestión académica por vía telemática solo como una opción no excluyente de otros sistemas de presentación, y eso con el fin de evitar que las ventajas que se pretendieron con este sistema supongan una desventaja para los intereses de los aspirantes a participar en este tipo de procesos. Un ejemplo muy claro de estos mecanismos alternativos se recoge en la propia Circular 3/2012 a propósito de la realización del trámite de pago de las tasas académicas, bien *on line* o en impresos de liquidación en papel para ser presentados en la entidad bancaria.

Este es el caso que se produjo en el presente expediente de queja, ya que el mecanismo de acceso para el usuario no estaba adecuadamente puesto a disposición en la sección de Sarria, ni recibió la pertinente información y asistencia, por lo que no pudo realizar su matrícula, con el correspondiente perjuicio. Esta situación debe ser especialmente atendida en el caso de las escuelas oficiales de idiomas, en las que tanto a preinscripción como la matrícula tienen que ser formalizadas obligatoriamente *on line*, como disponen la Circular 3/2012, de la Dirección General de Educación, Formación Profesional e Innovación Educativa. Por tanto, no pudieron ser observadas en este caso dos de las previsiones de dicha Circular. La primera es que en las secciones de las escuelas oficiales de idiomas, la matrícula se realizará en las secretarías de las propias secciones excepto aquellas situadas en zonas próximas a las sedes de las que dependen (punto 4.5 de la Circular 3/2012). Por ser la sección de Sarria un centro de nueva implantación y no contar con el necesario personal en las fechas de preinscripción y matrícula, estas estuvieron centralizadas en la sede central, la Escuela Oficial de Idiomas de Lugo, lo que pudo generar problemas de gestión e información a los usuarios, como en el caso del recurrente en queja. En segundo término, el informe reconoce que no se pudo facilitar el proceso de preinscripción ni matrícula *on line* (punto 8.5 de la Circular 3/2012) por no estar cubierta la plaza del personal responsable.

Esta situación llevó a formular la recomendación de que cuando no se pueda garantizar la

puesta a disposición de los ciudadanos de puntos de acceso a través de los cuales puedan cumplimentar los concretos trámites de preinscripción y matrícula *on line* sin limitaciones, debe entre tanto contemplarse la formalización de estos trámites de gestión académica por otras vías, como por ejemplo, señalando plazos extraordinarios, con la debida publicidad, hasta que se resuelvan las deficiencias o arbitrando vías alternativas que garanticen la igualdad en el acceso, recomendación que fue aceptada.

IV. RESOLUCIONES DEL VALEDOR DO POBO

1.- Sugerencia dirigida a la Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria en fecha 30 de julio de 2012, en relación a las presuntas disfunciones en la implementación y seguimiento por el profesorado de los ordenadores instalados en las aulas de los centros acogidos al proyecto Abalar(Q/981/12)

En esta Institución se inició expediente de queja de oficio en relación a las presuntas disfunciones en la implementación y seguimiento por el profesorado de los ordenadores instalados en las aulas de los centros acogidos al proyecto Abalar, de las que esta institución tuvo conocimiento a través de escritos de queja o de manera presencial, y en reuniones mantenidas con padres y madres de alumnos con ocasión de otros hechos denunciados.

Tras la investigación efectuada, constatamos que la implementación del proyecto Abalar se hizo de manera adecuada.

Los equipos informáticos del proyecto Abalar están situados en la Red Corporativa de la Xunta de Galicia. Esta se encuentra en un entorno de seguridad adecuado, que se monitoriza y actualiza de forma permanente. Dentro de la misma existen cuatro niveles de control:

- Uno primero de prevención de intrusos, que detecta ataques basados en firmas contra dispositivos informáticos. Con él se tratan de evitar situaciones de indisponibilidad de servicios críticos, ofensivas contra la integridad de la información almacenada y contra la confidencialidad de la información.
- Una segunda barrera es de cortafuegos interno, con el objetivo de proporcionar seguridad contra amenazas que pongan en peligro tanto los dispositivos internos como los ubicados en Internet. En este segundo nivel se aplican políticas corporativas de cribado de acceso a páginas web y se optimiza el gasto de ancho de banda disponible en la conexión a la Red. El cribado se lleva a cabo por medio de un complejo sistema de categorización para cada sitio web al que se pretende acceder. Con esto se impide que los usuarios accedan a contenidos potencialmente peligrosos o claramente nocivos fruto de acciones como hacking, evasión de *proxies*, *phishing*, pornografía, *malware*, *spyware* o *spam*.

- La tercera barrera se basa en los cortafuegos de acceso externo que realizan sobre escritura de direcciones IPs privadas contra las direcciones públicas, y viceversa. De esta forma se asigna un direccionamiento público a los servidores internos de la Red para que las utilidades disponibles desde fuera resulten también accesibles desde cualquier punto de Internet.

- El cuarto y último nivel de control efectúa la clasificación funcional del tráfico. En la misma se establece una distribución del tráfico conforme a la política de acceso a Internet para asegurar que los servicios críticos proporcionados por la Red corporativa hacia Internet tengan siempre un volumen de datos garantizado.

Por lo tanto, los problemas que puntualmente pueden aparecer responden más bien a situaciones específicas de una materia o de un aula, no al sistema en su conjunto, por lo que deben tratarse, de ser el caso, a través de quejas de carácter individual. De hecho, en esta Institución se tramitan actualmente reclamaciones de este tipo que aluden al empleo de equipos informáticos en determinadas materias de algún centro educativo. Así las cosas, estos casos pueden requerir una respuesta específica por medio de la queja y la correspondiente investigación particularizada.

Hay que tener en cuenta que la educación en un uso correcto de las nuevas tecnologías debe producirse en diversos medios y entornos, entre los que se encuentran tanto la familia como el colegio. Los centros educativos tienen que asumir responsabilidades formativas en la materia, sobre todo cuando proporcionan a los alumnos el acceso a esas herramientas. En este sentido es interesante el llamado *Plan Navega con Rumbo*, iniciativa que desarrolla la Xunta de Galicia en colaboración con el Colegio profesional de Ingenieros Informáticos de Galicia. Este plan pretende dar a conocer a las familias, profesorado y alumnado el uso correcto de Internet, insistiendo en las buenas prácticas. También en esa dirección van las charlas impartidas en muchos centros educativos, por miembros de la Dirección General de la Policía, sobre tema de *"Navegar seguro en Internet"*.

Sea como fuere, es imprescindible continuar con estos esfuerzos para neutralizar los riesgos presentes para los menores en el uso de las nuevas tecnologías. Son amenazas relevantes que adquieren un sentido específico cuando afectan a niños y niñas. Por lo tanto, con base en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, del Valedor do Pobo, emitimos la siguiente **sugerencia**:

La administración educativa debe mantener y, si es el caso, intensificar, la labor de inspección y control en el desarrollo y aplicación del programa Abalar en condiciones de adecuada seguridad, para garantizar en todo momento el interés superior de los menores.

Respuesta de la Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria: Aceptada

2. Recomendación dirigida a la Universidad de Vigo en fecha 3 de octubre de 2012, debido a demoras y disfuncionalidades técnicas en la expedición de títulos académicos (Q/1941/12)

Como usted sabe, en esta institución, mediante escrito de queja, compareció solicitando nuestra intervención P. S. B., con dirección en Vigo (Pontevedra).

En su escrito, esencialmente nos indicaba que en septiembre de 2009 solicitó un duplicado por cambio de su nombre propio del título universitario de Ingeniero Técnico Forestal por la Universidad de Vigo. Hizo el abono de las tasas correspondientes y entregó su título oficial. Se le indicó verbalmente que en el plazo de un año aproximadamente podría tener el duplicado en su poder. A fecha de hoy, el Servicio de Alumnado no puede indicarle cuando tendrá el título oficial. En la queja, el interesado hacía constar que *“esta situación no es para nada nueva, ni excepcional. Como pueden comprobar, con fecha 3/09/1998, una vez completados los créditos necesarios para obtener la titulación de Ingeniero Técnico Forestal por la Universidad de Vigo, hice efectivas las tasas para que se me expidiera el título académico correspondiente. Con fecha 4/03/2004, es decir 5 AÑOS y 7 MESES DESPUÉS recibí notificación y pude recoger mi título.*

Con fecha 26/06/2012 presenté un escrito en el registro de la UVIGO en el que explicaba la situación y solicitaba lo siguiente: 1. Que se me entregue de una vez el duplicado de mi título de Ingeniero Técnico Forestal. 2. En caso de que no se cumpla el punto 1 que se me indique con exactitud cuándo voy a tener en mi poder dicho título. 3. Que se me entregue algún tipo de documento oficial provisional que certifique que estoy en posesión de dicho título. 4. Que se me de alguna explicación coherente de por qué para obtener títulos de la UVIGO, necesito esperar más del doble de tiempo que en cualquier otra universidad del territorio nacional. 5. Que se me ofrezca alguna satisfacción por esta situación de indefensión que padezco, por la falta de explicaciones coherentes y por los inconvenientes que me origina el no tener el título en mi poder. Indicar que, como toda respuesta, me han llamado hace una semana de la secretaría del centro de Ingeniería Técnica Forestal para que recoja un certificado de que he abonado las tasas del título y han hecho caso omiso del resto de mis peticiones.

A modo de referencia, incluyo a continuación algunos datos de otros títulos académicos de diferentes universidades españolas, obtenidos por mí: Con fecha 4/7/2001 hice efectivas las tasas, una vez completados los créditos necesarios para la obtención del título de Ingeniero de Montes en la Universidad de Córdoba y con fecha 1/12/2003, 2 AÑOS Y 5 MESES DESPUÉS ya tenía en mi posesión el título académico. Para el mismo caso del que es motivo mi queja, con fecha 24/09/2009 pagué la tasas correspondientes y solicité el duplicado por cambio de nombre propio del título de Ingeniero de Montes. El 12/03/2010, 6 MESES DESPUÉS tenía en mi poder dicho duplicado. Previamente, al día siguiente de solicitarlo, de oficio me habían enviado un documento oficial, que informaba acerca de que yo había solicitado el mencioando duplicado.

Con fecha 22/07/2010 pagué las tasas para que me expidiesen el título de Doctor por la Universidad de Santiago de Compostela, con fecha 9/9/2011, 1 AÑO Y DOS MESES DESPUÉS tenía en mi poder el documento que me acreditaba como tal. “

Reuniendo esta queja los requisitos formales establecidos en el artículo 18 de la Ley 6/1984, del 5 de junio, del Valedor do Pobo, y encontrando, en principio, cobertura constitucional derivada del artículo 103 de la Constitución Española, procedió admitir la misma a trámite. En consecuencia, se promovió la oportuna investigación sumaria e informal, como establece el artículo 22.1 de la citada ley, para el esclarecimiento de los supuestos en que se basaba y para los efectos del citado precepto legal.

A tal fin, se solicitó de ese órgano que, en el plazo de quince días, nos facilitara información sobre el problema que motivó la queja. En particular, los motivos que justificaban este prolongado retraso en la expedición del duplicado del título. Por las demás situaciones análogas expuestas en el escrito de queja, quedaba claro que el retraso en la expedición del duplicado no tenía comparación con los plazos comunes para cumplimentar este trámite.

Con fecha 5 de septiembre, la Secretaria General de la Universidad de Vigo remitió un oficio al que adjuntaba un informe de la jefa del Servicio de Alumnado de esa Universidad relativa a la expedición del duplicado del título. El informe señalaba literalmente:

1º.- P. S. B., Ingeniero Técnico Forestal por la Universidad de Vigo, solicitó un duplicado de título por cambio de nombre, con fecha 25 de septiembre de 2009. En esta fecha, estaban tramitándose los títulos del año 2007.

2º.- Con la implantación del programa informático de gestión académica Xescampus, el módulo de títulos fue entregado en el mes de marzo de 2012, estando detenida la emisión de los títulos desde julio de 2010 hasta marzo de 2012, y desde esta fecha se están elaborando los títulos de 2008 en adelante.

3º.- El módulo informático de títulos en Xescampus que fue entregado este año, no está preparado para hacer duplicados de títulos. La tramitación de estos duplicados está programada por el CIXUG, para las tres universidades del SUG.

4º.- Con fecha 28 de junio de 2012, al alumno titulado se le hizo una certificación supletoria del duplicado del título, mientras no se pueda elaborar el diploma del título, propiamente dicho, que surte los mismos efectos académicos y profesionales que el diploma.

A la vista del contenido del informe, es necesario hacer las siguientes consideraciones. La situación expuesta es claramente disfuncional. No es fácil comprender que el programa

informático de gestión académica Xescampus hubiera sido entregado incompleto, de forma que el módulo de títulos no fuese entregado hasta el mes de marzo de 2012. Resulta evidente que es contrario a las buenas prácticas que la expedición de títulos académicos estuviera paralizada casi dos años (de 2010 hasta 2012) cuando los interesados tienen que abonar las tasas correspondientes en el momento mismo de solicitar su expedición y se trata de un derecho del alumnado. Señala el informe que se están elaborando los títulos de 2008 en adelante, lo que supone un retraso añadido de casi cuatro años para obtener el documento oficial definitivo de los estudios cursados. Resulta incomprensible que no se hubiera arbitrado ninguna medida correctora, de forma que el Servicio de Alumnado hubiera podido utilizar transitoriamente otra herramienta informática (por ejemplo, la aplicación que venía utilizándose antes de la implementación de Xescampus) para garantizar el derecho de los estudiantes a obtener en un período de tiempo razonable sus títulos.

Pero aún resulta más incomprensible que el módulo de títulos recién entregado no esté preparado para expedir duplicados. Parece producirse en este supuesto una deficiencia técnica en el programa informático que es difícilmente justificable en una herramienta de estas características. Los problemas generados por este módulo están incidiendo en la calidad del servicio, en la agilidad de la gestión académica y en los inconvenientes que producen en los interesados ya que existen casos (principalmente en países extranjeros) en los que la titulación obtenida sólo puede ser acreditada por la exhibición del título original y no de certificados supletorios.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacerle llegar a ese Rectorado la siguiente **recomendación**:

Que procuren arbitrarse los mecanismos técnicos precisos para que la expedición de títulos académicos de la Universidad de Vigo pueda realizarse en plazos análogos a los de otras Universidades, de forma que no se causen perjuicios de difícil reparación a sus titulados, como por ejemplo, por la utilización de aplicaciones informáticas que puedan sustituir a la de Xescampus en aquellos aspectos en los que los módulos no sean completamente operativos. En general, que se procure subsanar a la mayor brevedad las deficiencias del programa informático.

Respuesta de la Universidad de Vigo: Aceptada

3. Sugerencia del 11 de diciembre de 2012, dirigida a la dirección del Instituto de Secundaria de Teis para que incida en la aplicación de medidas de protección de los datos personales que manejan e implementen buenas prácticas en esta materia (Q/2344/12)

El escrito presentado ante esta institución por M. L. S. M., en el que se queja sobre un

problema relacionado con la protección de sus datos dio lugar como sabe al expediente R.11.Q./2344/12, arriba referenciado, y fue admitido a trámite por cumplir con los requisitos descritos en el artículo 18 de la Ley 6/1984, del Valedor do Pobo.

El informe remitido por usted confirma que la alumna solicitó de manera regular a través de correo electrónico su baja en un ciclo en cuestión y que una de las profesoras dio lectura pública en clase al contenido de su solicitud, algo que la dirección considera un "error" y así se lo hizo saber a la docente.

Acompaña su informe de un escrito de la profesora en el que asegura que procedió a leer el contenido del correo electrónico, al ser preguntada por los compañeros por la baja de la afectada *"entendiendo procedente la lectura por tratarse de una materia referida a la dinámica de la clase, dentro del ánimo docente, sin ánimo alguno de perjuicio hacia la propia ex alumna"*.

Conocidos los pormenores del asunto, teniendo en cuenta el incidente confirmado de la difusión de sus datos, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, consideramos necesario hacerle llegar al Instituto de Educación Secundaria de Teis la siguiente **sugerencia**:

Que desde la dirección de ese centro docente se incida en la aplicación de medidas de protección de los datos personales que manejan, para avanzar en la implementación de buenas prácticas en esta materia.

Respuesta de la dirección del IES de Teis: Aceptada

4. Recomendación dirigida a la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria en fecha 13 de diciembre de 2012, debido a las deficiencias detectadas en los trámites de preinscripción y matrícula on line en la Escuela Oficial de Idiomas de Lugo (Q/2298/12)

Como usted sabe, en esta institución, mediante escrito de queja, compareció solicitando nuestra intervención M. A. L., con domicilio en la calle XX, en Sarria (Lugo).

En su escrito, esencialmente, nos comunicaba que presentaba su queja por la imposibilidad de hacer su matrícula en la Escuela Oficial de Idiomas de Lugo. Por la prensa local, concretamente a través del periódico *El Progreso* tuvo conocimiento de que en Sarria, donde reside, se iban impartir clases del idioma inglés en uno de los institutos de esta villa. Acude al citado instituto y le comunican que ellos no tienen nada que ver con el tema, que debe dirigirse a la Escuela Oficial de Idiomas de Lugo y que hay una página web en la cual tiene información. De todas formas, las plazas fueron cubiertas con gran rapidez y no hay posibilidad de hacer la matrícula. Después, por el mismo medio de

comunicación, por el periódico *El Progreso* lee la noticia de que la EOI de Lugo decidió hacer una ampliación de noventa y tantas plazas a ciento veinte. En esta ocasión se desplaza a la citada escuela en Lugo (30 Km.) desde Sarria. En conserjería le dan un papel con la dirección de la página web de dicha escuela, y le informan que debe ser a través de este medio por el que tiene que hacer todo tipo de gestiones, pero que no saben si aún fue decidida la ampliación de plazas. El interesado se dirigió a la biblioteca nodal de Lugo en la Avenida de Ramón Ferreiro e intentó múltiples veces acceder a la información, sin lograr nada positivo. Desde allí envió un e-mail a citada escuela, quejándose de que no tenían una ventanilla donde poder depositar un impreso solicitando una matrícula y le contestan que no entienden de que se queja. El interesado expresaba su desacuerdo con el hecho de que la administración considere que todos los ciudadanos están capacitados para hacer este tipo de gestiones sólo por internet, y que ya no queden ventanillas físicas en las que poder presentar una solicitud de plaza.

Considerando que esta queja reunía los requisitos formales recogidos en el artículo 18 de la Ley del Valedor do Pobo, se admitió a trámite y se promovió una investigación sumaria e informal para el esclarecimiento de los supuestos en que se basaba, dando cuenta de eso a usted a los efectos previstos en el artículo 22.1 de la citada Ley del Valedor do Pobo.

En concreto, solicitamos de esa consellería que, de acuerdo con lo previsto en el artículo 22.1 de la Ley del Valedor do Pobo, nos facilite información sobre el problema que motivó la queja. Finalmente fue recibido en esta institución el informe, firmado por el Subdirector General de Aprendizaje Permanente y Enseñanzas de Régimen General. En síntesis, señala que la Circular 3/2012, de la Dirección General de Educación, Formación Profesional e Innovación Educativa, por la que se dictan instrucciones para la admisión y matrícula en las escuelas oficiales de idiomas de Galicia para el curso 2012/2013, de 14 de junio de 2012, estableció en su punto 2.2 que todas las preinscripciones deberán formalizarse a través del acceso <https://www.eoidigital.com/preinsxunta>, y de acuerdo con las instrucciones detalladas del proceso que figuran en el anexo III de dicha circular. Las escuelas oficiales de idiomas dieron publicidad a estas instrucciones tanto en sus páginas web como nos tabloneros de anuncios de los centros.

En el caso de la sección de Sarria, autorizada en la Orden de 29 de junio de 2012 por la que se hace pública la oferta educativa de las escuelas oficiales de idiomas de la Comunidad Autónoma de Galicia a partir del curso escolar 2012-2013 (DOG del 1 de agosto de 2012), se estableció un plazo extraordinario de preinscripción entre el 1 y el 15 de septiembre de 2012, que seguía el mismo procedimiento establecido en la Circular 3/2012.

En atención a aquellas personas que desearan hacer la preinscripción y no tuvieran acceso a Internet, las escuelas oficiales de idiomas habilitaron equipos informáticos (ordenadores e impresoras) dedicados en exclusiva a la realización de la preinscripción y matrícula, con la ayuda del personal del centro cuando fuera necesario.

Dado que la sección de Sarria es un centro de nueva implantación, en las fechas de preinscripción y matrícula aun no estaba nombrada la persona responsable de la jefatura de estudios de la sección. Por lo tanto, la preinscripción y matrícula estuvo centralizada desde la sede central, la escuela oficial de idiomas de Lugo.

La institución del Valedor do Pobo comparte íntegramente el criterio expuesto en una resolución del *Defensor del Pueblo* de 19 de enero de 2010 en el sentido de que es cierto que el artículo 45 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común, estableció que las administraciones públicas impulsarán el empleo y aplicación de las técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos para el desarrollo de su actividad y el ejercicio de sus competencias, constituyendo la implantación de este tipo de sistemas de matrícula (también en las Escuelas Oficiales de Idiomas) o la presentación de solicitudes de beca por medios telemáticos una actuación acorde con el espíritu de este precepto.

No obstante, el carácter de exclusividad que se viene confiriendo a este sistema para cumplimentar este tipo de trámites contrasta, como por ejemplo, con la amplitud de fórmulas que la misma ley citada propicia para que los ciudadanos puedan presentar las solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidas a las administraciones públicas (artículo 38) y con las facilidades que disponen para la intervención de los ciudadanos en los procedimientos administrativos (artículo 85).

En otro orden de cosas, la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, contempla la relación con las administraciones públicas por medios electrónicos como un derecho de los ciudadanos y un deber correlativo para tales administraciones, pero no como un deber para aquellos, y la finalidad que la mencionada ley persigue no es sólo simplificar los procedimientos administrativos, que es un fin reiteradamente invocado por los órganos a los que se solicitó informe en relación con este problema, sino, entre otros, facilitar el acceso de los ciudadanos a la información y al procedimiento administrativo, con especial atención a la eliminación de las barreras que limiten el citado acceso, así como crear las condiciones de confianza en el uso de los medios electrónicos. Esta misma argumentación es extensible a las aplicaciones informáticas de auto matrícula y demás trámites académicos por vía telemática.

La propia ley prevé también el acceso de los ciudadanos a los servicios electrónicos proporcionándoles asistencia y orientación sobre su utilización, así como servicios de atención telefónica que faciliten el acceso (artículo 8), y manifiesta expresamente el derecho de los ciudadanos a elegir en todo momento la manera de comunicarse con las administraciones públicas, sea o no por medios electrónicos (artículo 27). La citada Ley 11/2007, de 22 de junio, que pone al ciudadano y sus derechos en la base de todo, fue parcialmente desarrollada por el Real decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, norma que pretende establecer un marco lo más flexible posible en la implantación de los nuevos

medios, cuidando los niveles de protección de derechos e intereses previstos tanto en la Ley 11/2007, de 22 de junio, como en la legislación administrativa general.

Por otra parte, considera la institución del *Defensor del Pueblo* y comparte plenamente esta institución que, a la luz de lo previsto en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, cabría considerar aceptable la exigencia de cumplimentar este tipo de gestiones académicas (preinscripciones, matrículas, becas..) sólo a través de aplicaciones informáticas únicamente quedan en todo caso garantizados los principios generales recogidos en su artículo 4, y en especial el principio de accesibilidad a los servicios por medios electrónicos, a través de sistemas que garanticen la accesibilidad universal y el diseño para todos los soportes, canales y entornos con el objeto de que todos los ciudadanos puedan ejercer sus derechos en igualdad de condiciones; así como el de legalidad en cuanto al mantenimiento de la integridad de las garantías jurídicas de los ciudadanos ante las administraciones públicas establecidas en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común.

Teniendo en cuenta que lo anterior requiere un previo y paulatino desarrollo generalizado de los medios técnicos necesarios, y sobre todo, la puesta a disposición de los ciudadanos de puntos de acceso a través de los cuales puedan cumplimentar el concreto trámite procedimental sin restricciones, debería entre tanto contemplarse la formalización de estos trámites de gestión académica por vía telemática solamente como una opción no excluyente de otros sistemas de presentación, y eso con el fin de evitar que las ventajas que se pretendieron con este sistema supongan una desventaja para los intereses de los aspirantes en participar en este tipo de procesos. Un ejemplo muy claro de estos mecanismos alternativos se recoge en la propia Circular 3/2012 con ocasión de la realización del trámite de pago de las tasas académicas, bien *on line* o en impresos de liquidación en papel para presentar en la entidad bancaria.

Este es precisamente el caso que se produjo en el presente expediente de queja, ya que el mecanismo de acceso para el usuario no estaba adecuadamente puesto a disposición en la sección de Sarria, ni recibió la adecuada información y asistencia por lo que no pudo realizar su matrícula con el correspondiente perjuicio. Esta situación debe ser especialmente atendida en el caso de las escuelas oficiales de idiomas, en las que tanto la preinscripción como la matrícula tienen que ser formalizadas obligatoriamente *on line*, como dispone la Circular 3/2012, de la Dirección General de Educación, Formación Profesional e Innovación Educativa. Por tanto, no pudieron ser observadas en este caso dos de las previsiones de la citada Circular. La primera es que en las secciones de las escuelas oficiales de idiomas, la matrícula se realizará en las secretarías de las propias secciones excepto aquellas situadas en zonas próximas a las sedes de las que dependen (punto 4.5 de la Circular 3/2012). Por ser la sección de Sarria es un centro de nueva implantación, en las fechas de preinscripción y matrícula aun no estaba nombrada la persona responsable de la jefatura de estudios de la sección. Por lo tanto, la

preinscripción y matrícula estuvo centralizada desde la sede central, la Escuela Oficial de Idiomas de Lugo, lo que pudo generar problemas de gestión e información a los usuarios, como en el caso del recurrente en queja.

En segundo término, el informe reconoce que no se pudo facilitar el proceso de preinscripción ni matrícula *on line* (punto 8.5 de la Circular 3/2012) por no estar cubierta la plaza del personal responsable de la jefatura de estudios de la sección. En este caso, debería haberse previsto otra vía de formalización de los trámites *on line*, como por ejemplo, habilitando provisionalmente un espacio y una persona encargada en el IES Gregorio Fernández, de Sarria, en cuyas aulas se imparten las clases de idiomas de la sección.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacerle llegar a esa Consellería la siguiente **recomendación**:

Que cuando no se pueda garantizar la puesta a disposición de los ciudadanos de puntos de acceso a través de los cuales puedan cumplimentar los concretos trámites de preinscripción y matrícula on line sin limitaciones, debería entre tanto contemplarse la formalización de estos trámites de gestión académica, por ejemplo, señalando plazos extraordinarios, con la debida publicidad, hasta que se resuelvan las deficiencias o arbitrando vías alternativas que garanticen la igualdad en el acceso.

Respuesta de la Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria: Aceptada

5. Sugerencia dirigida al Ayuntamiento de Marín en fecha 20 de julio de 2011 sobre el cumplimiento de la normativa de protección de datos (Q/851/11)

El escrito presentado por M. G. P. ante esta Institución dio lugar al expediente 851/11, que fue admitido a trámite y dio lugar a una investigación por parte del Valedor do Pobo. En la misma se examinó el cumplimiento de la normativa de protección de datos por parte del Ayuntamiento de Marín.

Desde un punto de vista formal, el citado ayuntamiento cumple con las exigencias que señala la normativa específica de protección de datos, en especial en lo que se refiere a la existencia de una disposición de creación y supresión de ficheros, notificada a la Agencia Española de Protección de Datos, cláusulas informativas en los diversos formularios, y la aprobación de un documento de seguridad. La mencionada Agencia parece que consideró correcto el documento de seguridad.

Sin embargo, no quedó resuelta la posibilidad de acceso de terceros a las bases de datos, y las condiciones del mismo, por lo que, con base en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, del

Valedor do Pobo, consideramos oportuno hacer la siguiente **sugerencia** al Ayuntamiento de Marín:

Sugerimos al Ayuntamiento de Marín que preste especial atención al acceso de terceros sus bases de datos y aplique la normativa existente en este ámbito.

Respuesta del Ayuntamiento de Marín: Aceptada

6. Recomendación dirigida al Ayuntamiento de Valdoviño debido a la falta de respuesta por parte del ayuntamiento acerca de la petición de instalación del servicio TDT-SAT (Q/880/11)

En esta Institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de J G. A. F., referente a la falta de respuesta por parte del Ayuntamiento de Valdoviño ante la petición da instalación de TDT-SAT.

Solicitado informe al Ayuntamiento, con fecha 26-11-12 recibimos un documento por parte del ente municipal en el que se afirma que la ausencia de señal en el domicilio de D. V. P. obedece a la ubicación geográfica de su vivienda, pues su situación imposibilita la recepción de la citada señal, siendo la instalación de una antena parabólica la única solución posible para poder recepcionar la señal de televisión en el inmueble. Según el Ayuntamiento, la instalación de la antena parabólica en las viviendas particulares no es de su competencia, debiendo sufragar la propietaria dicha instalación, señalando también que no hubo trato discriminatorio con respecto a sus vecinos, ya que no fue sufragada ninguna instalación por el ente municipal.

Ante estas alegaciones, consideramos necesario solicitar informe a la Secretaría General de Medios de la Consellería da Presidencia de la Xunta de Galicia, la cual remitió escrito con fecha de 13-12-12 en el que se señala que según la disposición adicional duodécima del Real decreto 944/2005, de 29 de julio, la iniciativa para la extensión de la cobertura de la red oficial de TDT, mejorando la cobertura de la red principal de difusión, le corresponde a las corporaciones locales, señalando las condiciones que deben cumplir los ayuntamientos para el establecimiento de estaciones transmisoras de televisión digital terrestre de baja potencia en red de frecuencia única, en caso de que tengan zonas de sombra, una vez se cumplan los objetivos de cobertura recogidos en el Plan técnico nacional.

Con el fin de facilitar el cambio tecnológico que motiva esta queja, afirma la Xunta de Galicia que colaboró con los ayuntamientos para facilitarles el ejercicio de estas actuaciones. Así, en el Ayuntamiento de Valdoviño se instalaron tres centros emisores de

extensión de la TDT, a mayores de los centros de la red principal, denominados Cotoagudo, Donelle y Lavacerido, consiguiendo una cobertura poboacional del ayuntamiento por encima del 98,5 % de la población.

El Artículo 1 de la Ley 7/2009, por la que se modifica la Ley 10/2005, de 14 de junio, de Medidas Urgentes para el Impulso de la Televisión Digital Terrestre, de Liberalización de la Televisión por Cable y de Fomento del Pluralismo, añade una nueva disposición adicional, la séptima, sobre la cobertura complementaria del servicio de televisión digital terrestre por la que obliga a las televisiones de ámbito estatal a garantizar, mediante una única plataforma satelital, la cobertura del servicio de TDT para aquellos ciudadanos, que residan en zonas en las que, una vez concluida la transición a televisión digital terrestre, no vaya a existir cobertura del servicio de TDT de ámbito estatal. En virtud de lo anterior, la Xunta le comunicó al ayuntamiento de Valdoviño los datos que poseía en esta materia; y en esta línea, la petición de los ayuntamientos de Cedeira, Valdoviño y Cerdido, se mantuvo una reunión en el ayuntamiento de Valdoviño el día 1/03/10, con los respectivos alcaldes y con los vecinos afectados, en la que participaron técnicos de la Secretaría General de Medios. Se informó a los vecinos que la Secretaría General de Medios convocaría ayudas en especie para los colectivos en riesgo de exclusión social. El mismo día una unidad técnica de la TDT de la Secretaría General de Medios visitó las casas en la zona afectada, comprobando que se trata de una zona con dificultad para recibir la señal de TDT por medios terrestres y que algunas de las viviendas ya contaban con el servicio de TDT-SAT.

Afirma la Secretaría General de Medios que no hay constancia de solicitud por parte de D. V. G. para ayudas en la recepción de los canales de TDT a través de satélite, dentro del plazo de la citada convocatoria. Tampoco hay constancia de que el ayuntamiento de Valdoviño hubiera remitido a la Xunta de Galicia ninguna solicitud o petición para instalar un sistema de TDT-SAT para el domicilio de D. V. G.

A la vista de lo expuesto en el informe remitido por el Ayuntamiento y por la Secretaría General de Medios de la Xunta de Galicia, tenemos que afirmar que parece corresponder a la entidad municipal de Valdoviño gestionar las autorizaciones necesarias de aquellos vecinos con dificultad para recibir la señal TDT vía terrestre. En virtud de esto, el Ayuntamiento debería informar a la vecina afectada desde o momento que formula su problemática ante el Ayuntamiento, los trámites a seguir y, tal como se desprende del caso, aclarando el tipo de ayudas convocadas por la administración autonómica. Tal actuación le corresponde al Ayuntamiento en virtud tanto de la normativa citada como de las instrucciones recibidas desde la Consellería de Presidencia de la Xunta de Galicia en aras de la buena cooperación entre administraciones públicas.

Aclarado el punto anterior, y la mayor abundamiento, es preciso destacar que, ya a nivel general, sea o no competencia del Ayuntamiento la resolución del problema expuesto, el órgano municipal debe dar respuesta de manera expresa a la solicitud presentada por el

autor de la queja, pues, centrándonos así en la omisión de contestación por parte del Ayuntamiento, las administraciones públicas, en las relaciones con los ciudadanos, deben canalizar el ejercicio de sus funciones mediante el procedimiento administrativo. La razón de ser de esta forma de actuación administrativa responde a una doble finalidad: servir de garantía a los derechos de los administrados y, de otro modo, al propio interés público. La garantía de la existencia de trámites administrativos y de una respuesta efectiva al ciudadano deriva de la propia Constitución Española.

Así, el deber administrativo de cumplir escrupulosamente con las normas que rigen los procedimientos, cuidando al máximo de todos los trámites que constituyen el expediente, dimana directamente del mandato constitucional del artículo 103 de una Administración eficaz que sirve con objetividad a los intereses generales y que actúa con sometimiento pleno a la Ley y al derecho, sometimiento que se articula mediante la sujeción de la actuación pública al procedimiento administrativo establecido por la Ley. Debe recordarse que el principio de eficacia del ya mencionado artículo 103.1 de la Constitución Española exige de las Administraciones Públicas que cumplan razonablemente las expectativas que la sociedad legítimamente le demanda, entre ellas, el deber de la Administración de resolver con prontitud las peticiones y reclamaciones que le presenten los particulares, ya que el conocimiento cabal por el administrado de la fundamentación de las resoluciones administrativas, constituye un presupuesto inexcusable para la idónea defensa de sus derechos e intereses legítimos.

Dicho lo anterior, es precisamente la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común la encargada de dar efectividad al descrito en los párrafos anteriores al concretar en el artículo 42 que *“la Administración está obligada a dictar resolución expresa en todos los procedimientos y a notificarlos, cualquier que sea su forma de iniciación.”*

La institución del silencio administrativo negativo reconocida en el artículo 43 de la misma disposición -a diferencia del silencio administrativo positivo, que tiene la consideración de verdadero acto administrativo finalizador del procedimiento- se configura por la ley exclusivamente como una garantía para la defensa judicial de sus derechos por parte de los interesados. Por lo tanto, la Administración no queda eximida de su obligación de resolver, y de hecho, en el caso de desestimación por falta de resolución expresa, no estará vinculada al sentido del silencio, tal y como señala expresamente el mismo artículo 43.

No hay que olvidar que el silencio administrativo es una práctica que genera en los ciudadanos una auténtica inseguridad jurídica e indefensión material que les obliga a acudir a la vía jurisdiccional para la resolución de sus conflictos, convirtiendo por eso, en inoperante, la vía administrativa. Por esta razón, es urgente y necesaria la supresión de esta práctica por los órganos de la administración pública en todos niveles.

Por todo lo indicado anteriormente, se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacerle llegar al Ayuntamiento de Valdoviño la siguiente **recomendación**:

Que se adopten las medidas necesarias por el Ayuntamiento para dar cumplimiento a los deberes legales que se extraen del artículo. 42 de la Ley 30/1992, de 26 de diciembre, de Régimen Jurídico y Procedimiento Administrativo Común, dando respuesta a los escritos y solicitudes presentados por los administrados.

Respuesta del Ayuntamiento de Valdoviño: Aceptada

7. Recordatorio de deberes legales dirigido a la Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria debido a determinadas circunstancias del funcionamiento del CEIP Castrillón-Coiro (Q/951/12)

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de T. R. F., con domicilio en Cangas de Morrazo (Pontevedra) referente a determinadas circunstancias del funcionamiento del CEIP Castrillón-Coiro, en la misma localidad.

Ante eso requerimos informe a esa Consellería, que ya nos la remitió con fecha 24 de julio, enviando un primer informe sobre los hechos acontecidos en el CEIP Castrillón-Coiro en los cursos 2009-2010 y 2010-2011. El informe tenía carácter colectivo, haciendo referencia a los seis expedientes de queja abiertos en esta institución contra el citado CEIP, y no daba respuesta a las quejas concretas reflejadas en el escrito de la interesada sobre el funcionamiento del centro. Ese primer informe, como recordará, manifestaba que en el curso escolar 2011-2012 ninguno de los alumnos a los que se referían los escritos de queja estaban escolarizados en el CEIP Castrillón-Coiro de Cangas. Señalaba el informe que las quejas tenían relación con hechos que se produjeron en el curso 2009-2010, en el que un grupo de alumnos tuvo continuas faltas de respeto a determinados profesores y mal comportamiento, llegando incluso a rayar el coche de una profesora. Ante estos hechos, el centro decidió que 12 alumnos de un grupo de 6º B no irían al viaje de fin de curso. Esta decisión le fue comunicada a los padres, madres y tutores legales de los 12 alumnos durante una reunión con el director, jefe de estudios, tutoras y el profesor de pedagogía terapéutica, donde se les informó de los hechos realizados por estos alumnos y la corrección que decidieron imponerles, de acuerdo con las normas de organización y funcionamiento, aprobadas por el Consejo Escolar y de acuerdo con la normativa establecida. El informe continuaba señalando que en el curso 2010-2011 se produjeron nuevamente faltas de respeto a determinados profesores y mal comportamiento por parte de algunas alumnas y alumnos, apareciendo escritos con graves insultos a una profesora.

El informe de la inspectora del centro concluía que no se apreciaba que el colegio hubiera

obrado irregularmente sino que aplicaron las normas de organización y funcionamiento.

A la vista del contenido del informe, se requirió de la Consellería que aclarara las denuncias concretas que figuraban en cada escrito de queja, referido cada uno de ellos a situaciones distintas y a alumnos distintos. La Consellería remitió con fecha del 30 de octubre, un informe para cada uno de los expedientes abiertos en relación con el funcionamiento del CEIP Castrillón-Coiro, remitido por la Jefatura Territorial de Pontevedra y firmado por la inspectora del centro. En relación con esta queja el informe manifiesta que esta madre en el curso 2010-11 pide cambio de centro para los dos hijos escolarizados en este colegio, en el período que se considera fuera de plazo, es decir durante el curso escolar y casi a finales de ese mismo curso. Esta inspección autoriza el cambio de centro de su hija mayor porque aporta documentación justificativa (informe médico). La hermana pequeña finaliza su escolarización con normalidad y en el curso siguiente 2011-12 comienza su escolarización en otro centro.

Esta madre estaba en desacuerdo con la atención educativa a la diversidad que desarrolla el centro y solicitaba que algún alumno del mismo fuera sancionado porque, a su parecer no actuaba correctamente. El informe finaliza afirmando que este centro trabaja la atención a la diversidad, la educación en valores, la convivencia, no discriminación y equidad con todo el alumnado del centro. Para ello desarrolla el *Plan de Convivencia* y el *Plan de Acción Tutorial*, como prescribe la normativa, y que el centro ha obrado conforme a lo regulado en las Normas de Organización y Funcionamiento aprobado por el consejo escolar. Los hechos denunciados prescriben el fin de curso, según establece la normativa que se cita en el informe.

Esta institución considera que el informe de la inspectora no aclara ninguno de los hechos denunciados por la interesada. En particular, no explica determinadas situaciones detalladamente relatadas en el escrito de queja. Afirmaba la interesada que su hija mayor, que cursó en este colegio parte de la etapa de infantil y casi 5 cursos de primaria, tuvo la mala suerte de ir a parar a un grupo en el que, un número considerable de compañeros venían mostrando malos comportamientos desde 1º de primaria. La política educativa del centro, según la interesada, se caracteriza por no tener en cuenta los insultos y las faltas de respeto entre los alumnos-as ("son cosas de niños", "parece mentira que las madres os hagáis eco de las cosas que os cuentan los niños"...). Siempre se niega la existencia de problemas, y cuando un alumno plantea una queja porque fue objeto de algún tipo de maltrato por parte de un compañero, se le transmite el discurso de que no hay que ser chivato ni acusica, y que no hay por qué contar en la casa las cosas que pasan en el colegio.

La recurrente en queja manifestaba su desacuerdo que los festivales que se celebran cada curso, involucrando a todo el alumnado, con motivo del Carnaval y de las Letras Gallegas. Según manifiesta, la considerable pérdida de tiempo lectivo invertido para preparar estos dos festivales les causa a los alumnos un perjuicio académico importante. Así resulta que,

sobre todo en los cursos superiores, quedan cantidad de temas sin dar en varias competencias.

El escrito de queja señalaba que los chavales fueron creciendo y los malos comportamientos también, pero todo se fue tapando sistemáticamente. Comunica a esta institución que algunas madres presentaron al equipo directivo y al claustro un escrito, en el comienzo del curso 2010-2011, denunciando ciertas conductas protagonizadas por ciertos alumnos y alumnas, que consideraban anómalas, y solicitando que se tomaran medidas para mejorar el comportamiento del alumnado. No se hizo absolutamente nada.

A lo largo del curso 2011-2012 se sucedieron, en el grupo del que formaba parte su hija mayor una serie de hechos que consideraba inadmisibles: la profesora no controlaba a los alumnos en la clase, no era capaz de explicar un tema y mandaba estudiarlo sin más; una profesora que marchaba del aula continuamente y dejaba a los chavales solos usando los ordenadores, teniendo constancia que muchos de ellos entraban en páginas inadecuadas; esta misma profesora-tutora puso en evidencia a una niña delante de todos los compañeros cuando la alumna le contó que había tenido algún problema.

Según manifiesta en su escrito, estas situaciones vividas de forma continua fueron provocando en su hija una tensión y alteración que la llevaron por fin a tomar la decisión de cambiarla de centro sin esperar a que finalizara el curso, pues ella misma lo estaba pidiendo. Manifiesta la madre en su escrito que la Inspectora aprobó el traslado de centro para que su hija pudiera iniciar el 3º trimestre en un nuevo colegio. La condición que se le exigió para que se hiciera el cambio fue que presentara un informe médico que reflejase cómo la convivencia de la niña en el colegio de Coiro estaba provocando en ella problemas de salud. Este informe médico, certificado por el pediatra, fue presentado en la Inspección de Educación, dirigido a la Inspectora. Estando ya la alumna en el nuevo centro, la madre tuvo que acudir a Coiro a recoger los certificados de matrícula de sus hijas (pues la pequeña cambiaría de centro al inicio del siguiente curso). Denunciaba la madre que el Director y la que había sido tutora de H. insistieron con preguntas para que dijera quién le "había ayudado", desde el colegio, para conseguir que el pediatra firmara semejante informe médico. La interesada afirma que quedó perpleja cuando descubrió que conocían el contenido íntegro del informe y, según se desarrollaba la conversación, que derivó en tono de voz muy elevado por parte de los miembros del centro escolar, se revela que sospechan que una persona concreta del colegio le había facilitado información al pediatra. La madre manifiesta en su escrito que se sintió muy acosada, que fue tratada de manera muy incorrecta, con insultos y amenazas y que volvieron a negar la existencia de problemas en la clase de la que formaba parte su hija, sentenciando que los problemas todos estaban en la niña, que "es hipersensible y psicológicamente débil".

Señalaba la madre que actuó en todo momento con total transparencia y dando los pasos que se le exigían y que mes y medio después del cambio de colegio, su hija está bien integrada gracias a los profesionales del nuevo centro, haciendo un gran esfuerzo por

ponerse al día, pues accedió con un nivel académico muy bajo, dato confirmado por la tutora actual.

La interesada rechazaba la actitud de la inspectora de dejar leer a determinados miembros del colegio el informe del pediatra, y se preguntaba si la Ley de Protección de Datos no se aplica en la Consellería de Educación. Denunciaba en el escrito de queja que ocho alumnos de 5º curso se habían marchado para otros colegios, y que algunos más están pensando en marcharse también.

Resulta imposible, a pesar de la insistencia de esta institución en que se informe sobre los hechos concretos contenidos en el escrito de queja, tener un conocimiento preciso de las situaciones ocurridas, tanto en el campo académico como en el clima de convivencia del colegio. Nada se dice sobre algunas cuestiones esenciales reflejadas en la queja, y muy en particular, sobre el quebrantamiento del deber de confidencialidad respecto del informe médico de la alumna, adjuntado a la inspección educativa con una concreta finalidad y del que no se explica por qué razón accedieron otras personas del centro; y la cuestión relativa a que por falta de vigilancia, los alumnos pueden acceder a toda clase de contenidos, desde redes sociales incluso otras páginas web con contenidos inapropiados.

El informe de la inspectora es evasivo, alude genéricamente al desarrollo del *Plan de Convivencia y el Plan de Acción Tutorial* para la atención a la diversidad, la educación en valores, la convivencia, no discriminación y equidad con todo el alumnado del centro. Finaliza aludiendo a una supuesta prescripción de los hechos denunciados que nada tiene que ver con el deber de la Administración educativa de prestar la ayuda y la cooperación que les sean demandados por el Valedor do Pobo en sus investigaciones y actuaciones en la tramitación de los expedientes de queja.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a esa Consellería el siguiente **recordatorio de deberes legales**:

Según el artículo 22 de la ley reguladora de esta institución, admitida a trámite una queja, el Valedor do Pobo promoverá la oportuna investigación sumaria e informal. En todo caso, informará al organismo o dependencia administrativa del contenido sustancial de la solicitud, reuniendo cuantos datos estime pertinentes, que tendrán que serle remitidos en el plazo de quince días, a no ser que la complejidad del asunto aconseje, a su criterio, otro mayor.

La interesada manifestó en su escrito el conocimiento de las situaciones denunciadas por parte de los docentes del centro y de la Jefatura Territorial y no obtuvo aún una explicación satisfactoria o la corrección de determinados comportamientos, de comprobarse su veracidad y de ser el caso. Por tal motivo, le recordamos el deber legal de

contribuir a esclarecer los hechos relatados en la queja.

Respuesta de la Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria: Pendiente

8. Recordatorio de deberes legales dirigido a la Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria debido a determinadas circunstancias del funcionamiento del CEIP Castrillón-Coiro (Q/989/12)

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de C. M. S., con domicilio en Cangas (Pontevedra) referente a determinadas circunstancias del funcionamiento del CEIP Castrillón-Coiro, en la misma localidad.

Ante eso requerimos informe a esa Consellería, que ya nos lo remitió con fecha de 24 de julio, enviando un primer informe sobre los hechos acontecidos en el CEIP Castrillón-Coiro en los cursos 2009-2010 y 2010-2011. El informe tenía carácter colectivo, haciendo referencia a los seis expedientes de queja abiertos en esta institución contra el citado CEIP, y no daba respuesta a las quejas concretas reflejadas en el escrito de la interesada sobre el funcionamiento del centro. Ese primer informe, como recordará, manifestaba que en el curso escolar 2011-2012 ninguno de los alumnos a los que se referían los escritos de queja estaban escolarizados en el CEIP Castrillón-Coiro de Cangas. Señalaba el informe que las quejas tenían relación con hechos que se produjeron en el curso 2009-2010, en el que un grupo de alumnos tuvo continuas faltas de respeto a determinados profesores y mal comportamiento, llegando incluso a rayar el coche de una profesora. Ante estos hechos, el centro decidió que 12 alumnos de un grupo de 6º B no irían al viaje de fin de curso. Esta decisión le fue comunicada a los padres, madres y tutores legales de los 12 alumnos durante una reunión con el director, jefe de estudios, tutoras y el profesor de pedagogía terapéutica, donde se les informó de los hechos realizados por estos alumnos y la corrección que decidieron imponerles, de acuerdo con las normas de organización y funcionamiento, aprobadas por el Consejo Escolar y de acuerdo con la normativa establecida. El informe continuaba señalando que en el curso 2010-2011 se produjeron nuevamente faltas de respeto a determinados profesores y mal comportamiento por parte de algunas alumnas y alumnos, apareciendo escritos con graves insultos a una profesora.

El informe de la inspectora del centro concluía que no se apreciaba que el colegio hubiera actuado irregularmente sino que aplicó las normas de organización y funcionamiento.

A la vista del contenido del informe, se requirió de la Consellería que aclarara las denuncias concretas que figuraban en cada escrito de queja, referido cada uno de ellos a situaciones distintas y a alumnos distintos. La Consellería remitió con fecha del 30 de octubre, un informe para cada uno de los expedientes abiertos en relación con el funcionamiento del CEIP Castrillón-Coiro, remitido por la Jefatura Territorial de

Pontevedra y firmado por la inspectora del centro. En relación con esta queja el informe manifiesta que esta madre con fecha del 06-06-2012 y en el curso 2011-12 no tiene hijos escolarizados en el centro. Los alumnos a los que hace referencia en el escrito no fueron de excursión porque, como se establece en el documento NOF (Normas de Organización y Funcionamiento del centro (anteriormente RRI), entre las correcciones aplicables al alumnado por cometer faltas contrarias a la convivencia en el centro o gravemente perjudiciales, entre las correcciones estipuladas está la prohibición en la participación de las actividades complementarias. El informe finaliza afirmando que este centro trabaja la atención a la diversidad, la educación en valores, la convivencia, no discriminación y equidad con todo el alumnado del centro. Para ello desarrolla *el Plan de Convivencia* y el *Plan de Acción Tutorial*, como prescribe la normativa, y que el centro ha obrado conforme a lo regulado en las Normas de Organización y Funcionamiento aprobado por el consejo escolar. Los hechos denunciados prescriben el fin de curso, según lo establece la normativa que se cita en el informe.

Esta institución considera que el informe de la inspectora no aclara ninguno de los hechos denunciados por la interesada. En particular, no explica lo siguiente: El curso pasado 2009/2010, yo como madre de dos alumnas, tuve un problema, porque varios alumnos de 6º curso, tuvieron un mal comportamiento haciéndole daño al vehículo de una maestra. El resultado del hecho acontecido fue un castigo generalizado para toda la clase, quedando todos los alumnos sin excursión de fin de curso a Manzaneda.

Yo, como madre de dos niñas gemelas, sufrí la discriminación de no poder mandar de excursión a una de mis hijas sin tener culpa, por el mal comportamiento de otros niños. En vez de hacer el profesor una tutoría y llamar a los padres de los niños involucrados en el problema, se adoptó una decisión muy injusta para los demás niños de esa clase.

Como consecuencia de todo esto se generó en mi casa una situación muy complicada de tener una falta total de interés por los estudios y una desmotivación total de mis hijas, ya que al ver que después de todo el esfuerzo que habían hecho durante el curso, intentando tener un buen comportamiento en la clase y mucho interés y motivación para estudiar, se vieron muy mal recompensadas por un castigo injusto y discriminatorio, pues ellas no eran culpables de esa situación.

También, pienso que la dirección del centro no adopta las medidas adecuadas, en relación con las normas, malos comportamientos, insultos, agresiones verbales y físicas, que allí se suceden a diario, y que todo este tipo de actuaciones no se solucionan con una simple amonestación verbal por parte del profesor, tutor o director.

El mal comportamiento o falta de disciplina que caracteriza al alumnado del Colegio de Castrillón, incluso se publicó en algunos medios de comunicación, por lo tanto, existen indicios de que este centro escolar no funciona como debería. Si existe una legislación interna para el funcionamiento del centro escolar, obligatoriamente debería de aplicarse,

es más, debería de obligarse tanto a los maestros como a los alumnos a cumplirlo y hacerse cumplir, con la aplicación de las correspondientes normas para el correcto funcionamiento del centro escolar.

Yo, como mis hijas cursaban 6º curso, no decidí cambiarlas de centro escolar, porque se trataba del último curso y me resultaba complicado el cambio, pero ahora incluso teniendo conocimiento de las anomalías que se siguen produciendo porque sigue la misma situación y en determinados casos es peor que antes, afirmo que este centro no funciona como debería.

El escrito de queja insiste en la ausencia sistemática de disciplina y un incumplimiento bastante extendido de las normas de comportamiento que habían reflejado otros escritos relativos al mismo centro. En cuanto a los castigos colectivos, esta institución no está de acuerdo con el criterio de castigar a toda una clase excepto en los supuestos en los que quede debidamente acreditada la participación de todo el alumnado, en el mismo grado de responsabilidad, en los hechos que se vienen a sancionar. En este caso concreto, del informe no se desprende la necesaria información para concluir si el centro actuó adecuadamente en la investigación de lo sucedido.

Resulta imposible, a pesar de la insistencia de esta institución en que se informe sobre los hechos concretos contenidos en el escrito de queja, tener un conocimiento preciso de las situaciones ocurridas, tanto en el campo académico como en el clima de convivencia del colegio. El informe de la inspectora es evasivo, alude genéricamente al desarrollo del *Plan de Convivencia* y el *Plan de Acción Tutorial* para la atención a la diversidad, la educación en valores, la convivencia, no discriminación y equidad con todo el alumnado del centro. Finaliza aludiendo a una supuesta prescripción de los hechos denunciados que nada tiene que ver con el deber de la Administración educativa de prestar la ayuda y la cooperación que les sean demandados por el Valedor do Pobo en sus investigaciones y actuaciones en la tramitación de los expedientes de queja.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a esa Consellería el siguiente **recordatorio de deberes legales**:

Según el artículo 22 de la ley reguladora de esta institución, admitida a trámite una queja, el Valedor do Pobo promoverá la oportuna investigación sumaria e informal. En todo caso, informará al organismo o dependencia administrativa del contenido sustancial de la solicitud, reuniendo cuantos datos estime pertinentes, que tendrán que serle remitidos en el plazo de quince días, a no ser que la complejidad del asunto aconseje, a su criterio, otro mayor.

La interesada manifestó en su escrito el conocimiento de las situaciones denunciadas por

parte de los docentes del centro y de la Jefatura Territorial y no obtuvo aún una explicación satisfactoria o la corrección de determinados comportamientos, de comprobarse su veracidad y de ser el caso. Por tal motivo, le recordamos el deber legal de contribuir a esclarecer los hechos relatados en la queja.

Respuesta de la Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria: Pendiente

9. Recordatorio de deberes legales dirigido a la Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria debido a determinadas circunstancias del funcionamiento del CEIP Castrillón-Coiro (Q/990/12)

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de M. C. B. S., con domicilio en Cangas (Pontevedra) referente a determinadas circunstancias del funcionamiento del CEIP Castrillón-Coiro, en la misma localidad.

Ante eso requerimos informe a esa Consellería, que ya nos lo remitió con fecha del 24 de julio, enviando un primer informe sobre los hechos acontecidos en el CEIP Castrillón-Coiro en los cursos 2009-2010 y 2010-2011. El informe tenía carácter colectivo, haciendo referencia a los seis expedientes de queja abiertos en esta institución contra el citado CEIP, y no daba respuesta a las quejas concretas reflejadas en el escrito de la interesada sobre el funcionamiento del centro. Es primer informe, como recordará, manifestaba que en el curso escolar 2011-2012 ninguno de los alumnos a los que se referían los escritos de queja estaban escolarizados en el CEIP Castrillón-Coiro de Cangas. Señalaba el informe que las quejas tenían relación con hechos que se produjeron en el curso 2009-2010, en el que un grupo de alumnos tuvo continuas faltas de respeto a determinados profesores y mal comportamiento, llegando incluso a rayar el coche de una profesora. Ante estos hechos, el centro decidió que 12 alumnos de un grupo de 6º B no irían al viaje de fin de curso. Esta decisión le fue comunicada a los padres, madres y tutores legales de los 12 alumnos durante una reunión con el director, jefe de estudios, tutoras y el profesor de pedagogía terapéutica, donde se les informó de los hechos realizados por estos alumnos y la corrección que decidieron imponerles, de acuerdo con las normas de organización y funcionamiento, aprobadas por el Consejo Escolar y de acuerdo con la normativa establecida. El informe continuaba señalando que en el curso 2010-2011 se produjeron nuevamente faltas de respeto a determinados profesores y mal comportamiento por parte de algunas alumnas y alumnos, apareciendo escritos con graves insultos a una profesora.

El informe de la inspectora del centro concluía que no se apreciaba que el colegio hubiera actuado irregularmente sino que aplicó las normas de organización y funcionamiento.

A la vista del contenido del informe, se requirió de la Consellería que aclarara las denuncias concretas que figuraban en cada escrito de queja, referido cada uno de ellos a

situaciones distintas y a alumnos distintos. La Consellería remitió con fecha del 30 de octubre, un informe para cada uno de los expedientes abiertos en relación con el funcionamiento del CEIP Castrillón-Coiro, remitido por la jefatura Territorial de Pontevedra y firmado por la inspectora del centro. En relación con esta queja el informe manifiesta que esta madre con fecha 06-06-2012 y en el curso 2011-12 no tiene hijos escolarizados en el centro; que solicitó cambio de centro para su hija escolarizada en 5º de E. Primaria en este centro a finales del curso 2010-11. Por parte de la inspección se le autorizó cambio de centro, 15 días antes del final de las clases. Motivaba su petición en un cambio de domicilio, para lo cual presentó justificante del padrón municipal. Las otras motivaciones que alegaba no fueron aceptadas por la inspección por no estar debidamente probadas. El informe de la inspección manifiesta que esta alumna escribió una carta en papel y con su letra que contenía una canción "rap" y en la que hacía referencia a una profesora como "puta XX", aludiendo supuestamente a XX, su tutora en ese momento en 5º. El centro le solicitó a la madre que se acercara allí para mantener una entrevista pero la madre no acudió. El informe finaliza afirmando que este centro trabaja la atención a la diversidad, la educación en valores, la convivencia, no discriminación y equidad con todo el alumnado del centro. Para ello desarrolla el *Plan de Convivencia* y el *Plan de Acción Tutorial*, como prescribe la normativa, y que el centro ha actuado conforme a lo regulado en las Normas de Organización y Funcionamiento aprobado por el consejo escolar. Los hechos denunciados prescriben a fin de curso, según establece la normativa que se cita en el informe.

Esta institución considera que el informe de la inspectora no aclara ninguno de los hechos denunciados por la interesada. En particular, no explica determinadas situaciones detalladamente relatadas en el escrito de queja. Afirmaba la interesada que su hija había tenido que afrontar tres días seguidos de acosos, gritos y amenazas constantes, por un incidente con la maestra, considerando que al tener conocimiento de que iba a cambiar de colegio habían tomado represalias con ella, mientras al otro niño implicado no se le había recriminado de igual manera, porque este niño no pidió el traslado de centro. Parece que el incidente al que se refiere la madre es la alusión a la maestra en la letra de la canción.

La interesada denunciaba que en el centro no se aplicaban las normas, siendo normales los insultos, las faltas de respeto hacia los demás, las agresiones físicas, etc., y que cuando estas conductas se ponen en conocimiento de los tutores o del director, se les tildaba de *acusicas* y de mentirosos, incluso a los delegados de curso.

A nivel académico se preparan cuentacuentos, festivales de navidad, de Carnaval, de las Letras Galegas, de fin de curso, etc., y que para todo esto se invertían muchas semanas de preparación y no se daba el programa obligatorio de materias.

En cuanto a los ordenadores del *aula Abalar*, que se entregaron en febrero, se perdió mucho tiempo en ponerse al día con ellos, lo que frenó gravemente el avance de las

materias, porque no se dieron mas que 4 o 5 temas en Conocimiento y poco mas en las otras materias y que en las citadas aulas los alumnos están sin control, “*hacen lo que quieren con los ordenadores, entran en páginas que no son las obligatorias del colegio*”. El escrito finaliza insistiendo en que es una práctica habitual la de los insultos, amenazas, agresiones físicas a los compañeros, insultos a los maestros, etc.

Sobre este último punto, no consta en esta institución el procedimiento seguido con la alumna, hija de la interesada, en el incidente de la letra de la canción con insultos a la tutora y cuál fue exactamente el proceder del centro para esclarecer este inaceptable episodio y las medidas concretas adoptadas para sancionarlo.

Resulta imposible, a pesar de la insistencia de esta institución en que se informe sobre los hechos concretos contenidos en el escrito de queja, tener un conocimiento preciso de las situaciones ocurridas, tanto en el campo académico como en el clima de convivencia del colegio.

El informe de la inspectora es evasivo, alude genéricamente al desarrollo del *Plan de Convivencia* y el *Plan de Acción Titorial* para la atención a la diversidad, la educación en valores, la convivencia, no discriminación y equidad con todo el alumnado del centro. Finaliza aludiendo a una supuesta prescripción de los hechos denunciados que nada tiene que ver con el deber de la Administración educativa de prestar la ayuda y la cooperación que les sean demandados por el Valedor do Pobo en sus investigaciones y actuaciones en la tramitación de los expedientes de queja.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, del 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a esa Consellería el siguiente **recordatorio de deberes legales**:

Según el artículo 22 de la ley reguladora de esta institución, admitida a trámite una queja, el Valedor do Pobo promoverá la oportuna investigación sumaria e informal. En todo caso, informará al organismo o dependencia administrativa del contenido sustancial de la solicitud, reuniendo cuantos datos estime pertinentes, que tendrán que serle remitidos en el plazo de quince días, a no ser que la complejidad del asunto aconseje, a su criterio, otro mayor.

La interesada manifestó en su escrito el conocimiento de las situaciones denunciadas por parte de los docentes del centro y de la Jefatura Territorial y no obtuvo aún una explicación satisfactoria o la corrección de determinados comportamientos, de comprobarse su veracidad y de ser el caso. Por tal motivo, le recordamos el deber legal de contribuir a esclarecer los hechos relatados en la queja.

Respuesta de la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria: pendiente

10. Recordatorio de deberes legales dirigido a la Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria debido a determinadas circunstancias del funcionamiento del CEIP Castrillón-Coiro (Q/991/12)

En esta institución, mediante escrito de queja, compareció solicitando nuestra intervención M. P. C., con domicilio en Cangas (Pontevedra), referente a determinadas circunstancias del funcionamiento del CEIP Castrillón-Coiro, en la misma localidad.

Ante eso requerimos informe a esa Consellería, que nos la remitió con fecha del 24 de julio, enviando un primer informe sobre los hechos acontecidos en el CEIP Castrillón-Coiro en los cursos 2009-2010 y 2010-2011. El informe tenía carácter colectivo, haciendo referencia a los seis expedientes de queja abiertos en esta institución contra el citado CEIP, y no daba respuesta a las quejas concretas reflejadas en el escrito de la interesada sobre el funcionamiento del centro. Ese primer informe, como recordará, manifestaba que en el curso escolar 2011-2012 ninguno de los alumnos a los que se referían los escritos de queja estaban escolarizados en el CEIP Castrillón-Coiro de Cangas. Señalaba el informe que las quejas tenían relación con hechos que se produjeron en el curso 2009-2010, en los que un grupo de alumnos tuvo continuas faltas de respeto a determinados profesores y mal comportamiento, llegando incluso a rayar el coche de una profesora. Ante estos hechos, el centro decidió que 12 alumnos de un grupo de 6º B no irían al viaje de fin de curso. Esta decisión le fue comunicada a los padres, madres y tutores legales de los 12 alumnos durante una reunión con el director, jefe de estudios, tutoras y el profesor de pedagogía terapéutica, donde se les informó de los hechos realizados por estos alumnos y la corrección que decidieron imponerles, de acuerdo con las normas de organización y funcionamiento, aprobadas por el Consejo Escolar y de acuerdo con la normativa establecida. El informe continuaba señalando que en el curso 2010-2011 se produjeron nuevamente faltas de respeto a determinados profesores y mal comportamiento por parte de algunas alumnas y alumnos, apareciendo escritos con graves insultos a una profesora.

El informe de la inspectora del centro concluía que no se apreciaba que el colegio hubiera actuado irregularmente sino que aplicó las normas de organización y funcionamiento.

A la vista del contenido del informe, se requirió de la Consellería que aclarara las denuncias concretas que figuraban en cada escrito de queja, referido cada uno de ellos a situaciones distintas y a alumnos distintos. La Consellería remitió con fecha del 30 de octubre, un informe para cada uno de los expedientes abiertos en relación con el funcionamiento del CEIP Castrillón-Coiro, remitido por la Jefatura Territorial de Pontevedra y firmado por la inspectora del centro. En relación con esta queja el informe manifiesta que esta madre tiene escolarizado desde el comienzo de su escolarización hasta el comienzo del curso 2012-13 a un hijo en 3º del 2º ciclo de Educación infantil. El otro hijo al que hace referencia en su escrito -con fecha (06-06-2012)- no estuvo escolarizado en el curso 2011-12 en ese centro. Causó baja de escolarización en el centro

en el curso 2010-11.

El informe finaliza afirmando que este centro trabaja la atención a la diversidad, la educación en valores, la convivencia, no discriminación y equidad con todo el alumnado del centro. Para ello desarrolla el *Plan de Convivencia* y el *Plan de Acción Tutorial*, como prescribe la normativa, y que el centro ha obrado conforme a lo regulado en las Normas de Organización y Funcionamiento aprobado por el consejo escolar. Los hechos denunciados prescriben a fin de curso, según establece la normativa que se cita en el informe.

Esta institución considera que el informe de la inspectora no aclara ninguno de los hechos denunciados por la interesada. En particular, no explica determinadas situaciones detalladamente relatadas en el escrito de queja. La interesada ponía de manifiesto una absoluta falta de control de la tutora sobre las tareas escolares. Estas se consideraban no acomodadas al nivel, sobre temas aún no explicados, no corregidos en la clase, sin supervisión de los cuadernos...etc., se refiere también al incumplimiento de la programación anual en las materias, las carencias de las clases de lengua gallega o la explicación de solo cinco temas en Conocimiento del medio en 5º curso. Tampoco se dice nada sobre la manera en el que se desarrolló una reunión de tutoría, que según el relato de la madre, fue absolutamente inadecuada en las formas por parte de la tutora; finalmente, tampoco se aclara lo acontecido en el comedor escolar con el hijo de la interesada.

Resulta imposible, a pesar de la insistencia de esta institución en que se informe sobre los hechos concretos contenidos en el escrito de queja, tener un conocimiento preciso de las situaciones ocurridas, tanto en el campo académico como en el clima de convivencia del colegio. El informe de la inspectora es evasivo, alude genéricamente al desarrollo del *Plan de Convivencia* y el *Plan de Acción Tutorial* para la atención a la diversidad, la educación en valores, la convivencia, no discriminación y equidad con todo el alumnado del centro. Finaliza aludiendo a una supuesta prescripción de los hechos denunciados que nada tiene que ver con el deber de la Administración educativa de prestar la ayuda y la cooperación que les sean demandados por el Valedor do Pobo en sus investigaciones y actuaciones en la tramitación de los expedientes de queja.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a esa Consellería el siguiente **recordatorio de deberes legales**:

Según el artículo 22 de la ley reguladora de esta institución, admitida a trámite una queja, el Valedor do Pobo promoverá la oportuna investigación sumaria e informal. En todo caso, informará al organismo o dependencia administrativa del contenido sustancial de la solicitud, reuniendo cuantos datos estime pertinentes, que tendrán que serle remitidos en el plazo de quince días, a no ser que la complejidad del asunto aconseje, a su criterio, otro

mayor.

La interesada manifestó en su escrito el conocimiento de las situaciones denunciadas por parte de los docentes del centro y de la Jefatura Territorial y no obtuvo aún una explicación satisfactoria o la corrección de determinados comportamientos, de comprobarse su veracidad y de ser el caso. Por tal motivo, le recordamos el deber legal de contribuir a esclarecer los hechos relatados en la queja.

Respuesta de la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria: Pendiente

11. Recordatorio de deberes legales dirigido a la Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria debido a determinadas circunstancias del funcionamiento del CEIP Castrillón-Coiro (Q/995/12)

En esta institución, mediante escrito de queja, compareció solicitando nuestra intervención M. C. V. B., con domicilio en Cangas (Pontevedra), referente a determinadas circunstancias del funcionamiento del CEIP Castrillón-Coiro, en la misma localidad.

Ante eso requerimos informe a esa Consellería, que nos lo remitió con fecha del 24 de julio, enviando un primer informe sobre los hechos acontecidos en el CEIP Castrillón-Coiro en los cursos 2009-2010 y 2010-2011. El informe tenía carácter colectivo, haciendo referencia a los seis expedientes de queja abiertos en esta institución contra el citado CEIP, y no daba respuesta a las quejas concretas reflejadas en el escrito de la interesada sobre el funcionamiento del centro. El primer informe, como recordará, manifestaba que en el curso escolar 2011-2012 ninguno de los alumnos a los que se referían los escritos de queja estaban escolarizados en el CEIP Castrillón-Coiro de Cangas. Señalaba el informe que las quejas tenían relación con hechos que se produjeron en el curso 2009-2010, en los que un grupo de alumnos tuvo continuas faltas de respeto a determinados profesores y mal comportamiento, llegando incluso a rayar el coche de una profesora. Ante estos hechos, el centro decidió que 12 alumnos de un grupo de 6º B no irían al viaje de fin de curso. Esta decisión le fue comunicada a los padres, madres y tutores legales de los 12 alumnos durante una reunión con el director, jefe de estudios, tutoras y el profesor de pedagogía terapéutica, donde se les informó de los hechos realizados por estos alumnos y la corrección que decidieron imponerles, de acuerdo con las normas de organización y funcionamiento, aprobadas por el Consejo Escolar y de acuerdo con la normativa establecida. El informe continuaba señalando que en el curso 2010-2011 se produjeron nuevamente faltas de respeto a determinados profesores y mal comportamiento por parte de algunas alumnas y alumnos, apareciendo escritos con graves insultos a una profesora.

El informe de la inspectora del centro concluía que no se apreciaba que el colegio hubiera actuado irregularmente sino que aplicó las normas de organización y funcionamiento.

A la vista del contenido del informe, se requirió de la Consellería que aclarara las denuncias concretas que figuraban en cada escrito de queja, referido cada uno de ellos a situaciones distintas y a alumnos distintos. La Consellería remitió con fecha del 30 de octubre, un informe para cada uno de los expedientes abiertos en relación con el funcionamiento del CEIP Castrillón-Coiro, remitido por la Jefatura Territorial de Pontevedra y firmado por la inspectora del centro. En relación con esta queja el informe manifiesta que esta madre con fecha 06-06 2012 no tiene hijos escolarizados en el centro. En este centro comienza el *PROYECTO ABALAR* en el curso 2010-11 y contó con la aprobación del consejo escolar y del claustro para la previa petición del mismo, por ser prescriptivo este apartado segundo consta en la convocatoria. Esta familia no estaba de acuerdo con la utilización de las TIC (Tecnologías de la información y de la comunicación) en las aulas. El *Proyecto ABALAR* conlleva, entre otras, la dotación de: un ordenador por alumno y aula en 5º y 6º de E. Primaria, un ordenador para el profesor/a y un encerado digital.

El informe finaliza afirmando que este centro trabaja la atención a la diversidad, la educación en valores, la convivencia, no discriminación y equidad con todo el alumnado del centro. Para ello desarrolla el *Plan de Convivencia* y el *Plan de Acción Tutorial*, como prescribe la normativa, y que el centro ha actuado conforme a lo regulado en las Normas de Organización y Funcionamiento aprobadas por el consejo escolar. Los hechos denunciados prescriben el fin de curso, según establece la normativa que se cita en el informe.

Esta institución considera que el informe de la inspectora no aclara ninguno de los hechos denunciados por la interesada. En particular, no explica determinadas situaciones que según refiere el escrito de queja forzaron a *“tener que cambiar de colegio a mi hija S. C. V. cuando sólo le quedaba un curso para finalizar la etapa de primaria, una vez comprobado (a lo largo de los cursos de 4º y 5º) el perjuicio académico que causaron en ella tanto el profesor de inglés como las tutoras XX. y YY. También tengo que mencionar, además, mi descontento con la manera de no resolver en el colegio los problemas generados continuamente por el mal comportamiento de algunos alumnos/las. Considero que en un centro educativo hay que tomar, en muchas ocasiones, medidas correctoras de ciertas actitudes intolerables. En este colegio se tapa todo sistemáticamente y niegan la existencia de problemas gravísimos de los que tan sólo mencionaré el uso indebido de los ordenadores por parte de algunos alumnos aprovechando la escasa vigilancia de las profesoras. También cambié de colegio a mi hija pequeña, que actualmente está cursando 1º de primaria y sin acabar de adaptarse al cambio, pues ella estaba muy contenta en su clase en el colegio de Coiro. Toda la familia está sufriendo las consecuencias de este cambio que para la mayor era una necesidad”*.

Resulta imposible, a pesar de la insistencia de esta institución en que se informe sobre los hechos denunciados en el escrito de queja, tener un conocimiento preciso de las situaciones ocurridas, tanto en el campo académico como en el clima de convivencia del

colegio. El informe de la inspectora es evasivo, alude genéricamente al desarrollo del *Plan de Convivencia* y el *Plan de Acción Tutorial* para la atención a la diversidad, la educación en valores, la convivencia, no discriminación y equidad con todo el alumnado del centro. Finaliza aludiendo a una supuesta prescripción de los hechos denunciados que nada tiene que ver con el deber de la Administración educativa de prestar la ayuda y la cooperación que les sean demandados por el Valedor do Pobo en sus investigaciones y actuaciones en la tramitación de los expedientes de queja.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, del 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a esa Consellería el siguiente **recordatorio de deberes legales**:

Según el artículo 22 de la ley reguladora de esta institución, admitida a trámite una queja, el Valedor do Pobo promoverá la oportuna investigación sumaria e informal. En todo caso, informará al organismo o dependencia administrativa del contenido sustancial de la solicitud, reuniendo cuantos datos estime pertinentes, que tendrán que serle remitidos en el plazo de quince días, a no ser que la complejidad del asunto aconseje, a su criterio, otro mayor.

La interesada manifestó en su escrito el conocimiento de las situaciones denunciadas por parte de los docentes del centro y de la Jefatura Territorial y no obtuvo aún una explicación satisfactoria o la corrección de determinados comportamientos, de comprobarse su veracidad y de ser el caso. Por tal motivo, le recordamos el deber legal de contribuir a esclarecer los hechos relatados en la queja.

Respuesta de la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria: Pendiente

V. CONSIDERACIONES FINALES

- A pesar del contexto de contención de gasto, se puede valorar de manera positiva el esfuerzo realizado por la Administración Autonómica para hacer llegar conexiones de Internet y televisión digital terrestre de calidad a todos los núcleos. Con las salvedades propias de la orografía y dispersión de población, que hacen casi imposible sistematizar una única tecnología para poner a disposición de los usuarios esos servicios, la puesta en marcha de programas de minimización de la brecha digital así como servicios de asesoramiento y consulta de coberturas dirigidos a los usuarios en condiciones de total transparencia han resultado favorables.

En cuanto a Internet, el *Plan de Banda Ancha* que desarrolla la Xunta de Galicia desde 2010 pone su horizonte en 2013. Será entonces cuando órganos de supervisión como nuestra institución valoren si se han cumplido los objetivos apuntados en la Agenda Digital Europea de que todos los ciudadanos tengan acceso a banda ancha en ese

momento. Se lograría si finalmente la declaración inicial de intenciones del programa, de que los despliegues de redes fijas y sin hilos superen el 97% de población con cobertura de internet y se llegue al 3% restante con mecanismos de conexión vía satélite.

-Sobre la Televisión Digital Terrestre, al margen del complicado deslinde competencial al respecto, que podría simplificarse en estos primeros años de implementación, se puede decir que los poderes públicos asumen su responsabilidad al respecto. Pero se puede hacer más, sobre todo en los casos en los que los ciudadanos pueden verse privados del servicio o de parte del mismo por encontrarse en zonas de sombra. En estas situaciones tienen que recurrir a la instalación de sistemas satelitales que para algunas familias pueden resultar muy costosos al no existir en la actualidad (sí en el pasado) programas de apoyo económico promovidos por la Administración Autonómica para financiar esos aparatos.

-La seguridad en el uso que nuestros menores realizan de las nuevas tecnologías ha jugado en la anualidad un papel relevante. Si la realización de un informe extraordinario sobre "Adolescentes e Internet en Galicia" durante 2011 dejó patente la preocupación existente en el alto comisionado parlamentario al respecto, la presentación y desarrollo de un sistema (*screening*) que bebe de las conclusiones de aquel, basado en detectar situaciones de riesgo que asumen nuestros menores a la hora de conectarse, refuerza ese compromiso. Es intención del Valedor do Pobo seguir protegiendo especialmente a la población más vulnerable (véase adolescentes) en su contacto con Internet y todas sus herramientas para detectar prácticas peligrosas e incluso situaciones de ciberdependencia. El próximo objetivo pasa por extender el uso de ese instrumento de *screening* entre la población adolescente, poniéndolo al alcance de jóvenes, docentes y familias y, en la medida de lo posible, implicando a diferentes administraciones en su desarrollo.

-Respecto a las políticas de protección de datos desarrolladas por entes públicos y privados, apreciamos una mayor sensibilidad al respecto. Solo en ocasiones contadas hemos tenido que recordar la necesidad de proteger toda esa información. En concreto se han detectado carencias en cuanto a la protección de esa información frente a terceros, así como el acceso incontrolado a ficheros protegidos. En todos los casos, obtuvimos respuestas favorables a nuestras propuestas correctoras de actuación y conocimos las acciones concretas a desarrollar por las entidades cuestionadas.

-El Valedor do Pobo conoció la queja de un ciudadano acerca del trato dispensado a la mujer en varias campañas publicitarias de locales de ocio nocturno de Ourense para reclamar la responsabilidad de todos los agentes implicados en la protección de los derechos de las personas para que, con sus acciones, puedan dejar atrás inaceptables usos de la imagen de las mujeres y acabar con la problemática social suscitada. La institución hace este llamamiento a pesar de haber comprobado que la Secretaría General de Igualdad estaba llevando a efecto de manera correcta las tareas de supervisión

que tiene legalmente asignadas.

-No puede concebirse la sociedad del futuro sin el uso generalizado de las nuevas tecnologías y un acceso masivo a internet. Los peligros de una utilización irresponsable y la evidente afectación de derechos fundamentales que puede derivarse de este uso imprudente debe ser un elemento cuidadosamente valorado entre los fines de la educación.

Quizá el problema pueda, en cierta medida, neutralizarse con una mayor conciencia del profesorado sobre el peso decisivo de estas tecnologías en la forma de comprender el mundo y a sí mismos que tienen las nuevas generaciones, nativas del mundo digital, frente a la, en muchos casos, limitada adaptación de las anteriores generaciones.

Por la misma razón, deben reforzarse los elementos estrictamente técnicos de seguridad ya que no hemos alcanzado aun la necesaria conciencia sobre los riesgos de un uso inadecuado de los contenidos digitales, en particular, las redes sociales, del mismo modo que somos conscientes de los riesgos de otras prácticas en el mundo real.

-Las escuelas oficiales de idiomas gestionan sin apenas incidencias un elevadísimo número de solicitudes y matrículas *on line*. Pero la creciente demanda de este tipo de formación lleva a aconsejar que si se produce la apertura de nuevas secciones delegadas de las escuelas oficiales de idiomas y concurren situaciones donde no se disponga temporalmente de los recursos humanos o materiales establecidos para el procedimiento general de preinscripción y matrícula, se articulen mecanismos que faciliten el acceso a los usuarios, que podrán incluir la habilitación provisional de un espacio y/o una persona encargada en el IES donde esté situada la sección, el establecimiento de plazos extraordinarios o la gestión *offline* de la preinscripción y la matrícula, como expresamente propone la Consellería.

-A la luz de lo previsto en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, ya en el informe anual del pasado año esta institución manifestó que cabría considerar aceptable la exigencia de cumplimentar todo tipo de gestiones académicas (preinscripciones, matrículas, becas..) solo a través de aplicaciones informáticas únicamente si quedan en todo caso garantizados los principios generales recogidos en su artículo 4 de la mentada norma, y en especial el principio de accesibilidad a los servicios por medios electrónicos, a través de sistemas que garanticen la accesibilidad universal y el diseño para todos de los soportes, canales y entornos, con objeto de que todos los ciudadanos puedan ejercer sus derechos en igualdad de condiciones; así como el de legalidad en cuanto al mantenimiento de la integridad de las garantías jurídicas de los ciudadanos ante las administraciones públicas establecidas en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

QUEJAS DE OFICIO

Área de empleo público e interior

Se iniciou una queja de oficio (Q/2058/12) como consecuencia de la noticia aparecida en el diario *Faro de Vigo* en relación con la reserva de plazas para personas con discapacidad en los procesos selectivos de la Diputación Provincial de Ourense. En la noticia se señalaba que mientras las contrataciones temporales se suceden, las personas con discapacidades siguen esperando para poder acceder a un puesto, después de que así lo recomendara el Valedor do Pobo.

El grupo provincial del BNG pidió que se concretase la ejecución de lo recomendado. El presidente del organismo provincial dijo que no se aplicaba a los procesos ya convocados y firmes. Sin embargo, un juzgado de Ourense anuló las bases de los procesos selectivos. Lo que cuestiona el citado grupo es que desde hace un año se reconozca que se deben adoptar los criterios recomendados por el Valedor para el futuro, pero no se apliquen a los procesos convocados.

Además, se dieron 169 contrataciones temporales de las que 152 se formalizaron después de la entrada en vigor del decreto-ley que las impide. Debe resolverse sobre la ilegalidad de las bases para la selección y contratación de personal temporal.

A la vista de lo expuesto, requerimos del organismo provincial que nos facilitara información sobre la comprobación de las circunstancias señaladas; sobre la efectividad dada a la recomendación formulada con ocasión de las quejas Q/212/11 y Q/230/11; sobre las plazas convocadas y la reserva hecha para discapacitados; sobre el cumplimiento de las medidas previstas en el Real Decreto-Ley citado respecto de las convocatorias de plazas de personal al servicio de las administraciones; sobre los informes técnicos obrantes en relación con ambas cuestiones -reservas y convocatorias-; y sobre las demás circunstancias que se consideren relevantes para la completa valoración del objeto de la queja.

Antes habíamos tramitado otra queja de oficio (Q/212/11) con ocasión de una noticia que mencionaba que en el proceso selectivo de personal de la Diputación Provincial de Ourense no se había respetado la reserva de plazas para personas con discapacidad; se añadió la promovida por uno de los afectados (Q/230/11). Después de la correspondiente investigación se recomendó a la Diputación que respetara lo legalmente previsto en relación a las cuotas de reserva de plazas para discapacitados en las OEP de ese organismo provincial, lo que no se había hecho en la ocasión analizada y posiblemente tampoco en las anteriores, siendo inadecuada la argumentación de la Diputación que pretendía justificar tal forma de proceder. Finalmente, de la respuesta de la Diputación concluimos que aceptaba la recomendación en lo que se refiere a las futuras ofertas de empleo, pero no en lo relativo al expreso reconocimiento de su inadecuada actuación en anteriores convocatorias, con lo que se rechazaba parcialmente.

Como respuesta a la queja más reciente, que tenía por objeto conocer la efectividad de lo recomendado, la Diputación respondió:

“La noticia periodística publicada en el Faro de Vigo el 20 de agosto de 2012 y a raíz de la cual esa institución inició el expediente de oficio, contiene una información confusa en la que se mezclan cuestiones diferentes que nada tienen que ver entre sí. De una parte se habla de la problemática de la reserva de plazas para personas discapacitadas, que en su día fue objeto de un consejo del Valedor do Pobo de fecha 6 de abril de 2011, en los expedientes G.6.Q/212 y 230/11. Por otra parte en la noticia se hace eco de la anulación de las bases de un proceso selectivo de la Diputación, llevada a cabo por sentencia 98/2012, del 30 de marzo, del Juzgado del Contencioso-Administrativo n.º 1. Asimismo, se hace alusión la supuestas "espirales de contratación temporales" desde el 1 de diciembre de 2011 que, segundo la información, se formalizaron después de la entrada en vigor del RDL 20/2011 que también, según dicha información, supuestamente las impediría.

Dada la evidente confusión que implica esta mezcla de cuestiones, en los párrafos siguientes se procederá a dar respuesta por separado la cada una de ellas.

1º.- Por lo que se refiere a la efectividad dada a la recomendación del Valedor do Pobo del 6 de abril de 2011, en relación con la reserva de plazas de discapacitados en las ofertas de empleo público, esta Diputación entendió que no era legalmente posible la aplicación retroactiva de dicha recomendación a las plazas incluidas en la oferta de empleo público de 2010, ya que las bases reguladoras de los procesos selectivos correspondientes eran firmes en el momento en el que se formuló dicha recomendación, por elementales razones de seguridad jurídica.

Por lo que se refiere a la oferta de empleo público de 2011, dicha oferta se limitó a un total de 14 plazas, por lo que el 5% de reserva de plazas para discapacitados era inferior a la unidad, lo que determinó la inaplicabilidad de la reserva al constituir esta una obligación de contenido imposible (se tenga en cuenta, además, que de las 14 plazas sólo 1 era de acceso libre, correspondiendo las otras 13 a procesos de promoción interna vertical). El reducido número de plazas de acceso libre obedece a la necesidad de cumplir con el límite máximo del 10% de la tasa de reposición de efectivos impuesta por la Ley de presupuestos generales del Estado para el ejercicio 2011. La citada oferta de empleo público fue publicada en el BOP n.º 257, del 14 de noviembre de 2011. Por lo que se refiere al ejercicio 2012, no se formuló oferta de empleo público, por lo que tampoco fue posible aplicar la recomendación formulada por esa institución.

2º.- Sin perjuicio de la inexistencia de oferta de empleo público en el ejercicio 2012, sí es cierto que a Diputación Provincial llevó a cabo contrataciones de carácter temporal, si bien en un número muy inferior al señalado en la noticia (en concreto la cifra, incluso el 1 de septiembre de 2012, es de solo 46 personas). En este sentido hay que advertir que el RDL 20/2011, del 30 de diciembre, así como la vigente Ley de presupuestos generales del

Estado para el ejercicio 2012, no prohíben totalmente la contratación de personal temporal ni el nombramiento de funcionarios interinos, permitiéndose por vía de excepción para cubrir necesidades urgentes e inaplazables que afecten al funcionamiento de los servicios públicos esenciales. Hay que advertir, igual, que la peculiar autoorganización de la Diputación Provincial de Ourense (en la que la mayoría de los servicios son prestados en régimen de gestión directa, esto es, por la propia administración pública, y no a través de su contratación a empresas personales) determina una fuerte demanda de personal laboral temporal para la debida atención de dichos servicios.

En todo caso, cada expediente de contratación de personal temporal o nombramiento de funcionarios interinos se realiza tras el informe previo del jefe del servicio correspondiente, en el que se justifican las necesidades que motivan dichas contrataciones.

3º.- Por lo que se refiere a la reserva de plazas para discapacitados en los procesos selectivos de contratación temporal o nombramiento de interinos, esta Diputación entiende que la recomendación del 6 de abril no se refiere a dichos procedimientos, sino exclusivamente a los procesos de ejecución de la oferta de empleo público, tal y como, por lo demás, establece la ley, por lo que no se aplica dicha reserva a este tipo de convocatorias, en las que, por otra parte, dado el escaso número de contratos que se realizan en cada una de ellas, el 5% fue siempre inferior a la unidad.

4º.- En cuanto a la referencia contenida en la noticia publicada en el Faro de Vigo respecto de la anulación de las bases de un proceso selectivo, realizada por el Juzgado del Contencioso-Administrativo n.º 1 de Ourense, conviene aclarar que dicha sentencia sólo anuló un concreto proceso selectivo, relativo a una contratación laboral temporal de carácter urgente, que no realizó esta Diputación, sino que fue un organismo autónomo dependiente de ella, el Inorde. El motivo de la anulación del proceso selectivo nada tiene que ver con la reserva de plazas de discapacitados, sino exclusivamente con la supuesta ilegalidad del artículo 7.2 de la Ordenanza provincial reguladora de los procedimientos de contratación de personal laboral temporal al servicio de la Diputación Provincial de Ourense, así como con lo dispuesto en el artículo 18.1 de los estatutos del Inorde.

Por lo que se refiere al artículo 7.2 de la ordenanza, esta norma sólo regula un tipo de procedimiento selectivo de los tres que contempla dicha ordenanza, denominado procedimiento de urgencia y reservado exclusivamente a contratos temporales de una duración máxima de tres meses. La ilegalidad advertida por el Juzgado del Contencioso-Administrativo deriva de la inadaptación del dicho artículo 7.2 de la Ordenanza (que fue publicada en el BOP del 8 de enero de 2004) a una norma posterior, concretamente al artículo 55 del Estatuto Básico del Empleado Público, al no prefijar, según el juzgado, los criterios de selección de candidatos y no establecer un tribunal calificador. Respecto de esta cuestión, debe advertirse que esta Diputación no considera que sea ilegal que la

ordenanza no establezca dicho criterio, ya que estos deben contemplarse en las bases de cada proceso selectivo.

Por lo que se refiere al artículo 18.1 de los estatutos del Inorde, el juzgado entiende ilegal la previsión de que el personal del Inorde sea personal laboral, entiende que debe ser personal funcionario. En todo caso, el Juzgado del Contencioso-Administrativo n.º 1 formuló, mediante escrito del 17 de julio de 2012, una cuestión de ilegalidad relativa a los puntos señalados, que actualmente está en trámite ante el Tribunal Superior de Justicia de Galicia.

Sin perjuicio de esto, la Diputación Provincial procederá, en el presente mes de septiembre, a iniciar los trámites para modificar los cuestionados artículos 7.2 de la ordenanza y 18.1 de los estatutos del Inorde con el fin de aclarar la cuestión y garantizar la más plena seguridad jurídica en los procesos selectivos que se convoquen en lo sucesivo.”

Así pues, la respuesta a la primera de las cuestiones consistió en aclarar que debido al escaso número de plazas convocadas en la OEP de 2011 no fue posible efectuar reserva de plazas para personas con discapacidad -además, solo una era libre-, y que en 2012 no se formuló oferta de empleo público. El resto de las convocatorias fueron para trabajos temporales, por lo que no salieron en la OEP. Así pues, la Diputación argumentó que no tuvo ocasión de dar efectividad a la recomendación debido a las circunstancias mencionadas.

Como vimos, en la noticia que da origen a la queja de oficio también se aludía a las convocatorias de carácter temporal. La Diputación confirmó que no había convocatoria ordinaria, pero sí para trabajos de carácter temporal; no obstante, no se aclararon los criterios seguidos al respecto, lo que es objeto de procedimiento judicial en la actualidad.

La posible ilegalidad de la ordenanza provincial se conoce también en el ámbito judicial, por lo que resultó de aplicación lo previsto en el artículo 20 de la Ley del Valedor do Pobo, que preceptúa que *no entrará en el examen individual de aquellas quejas sobre las que esté pendiente resolución judicial.*

Como consecuencia de las informaciones aparecidas a finales del mes de diciembre en la prensa sobre las demoras y quejas en el proceso de selección del taller de empleo de asistencia sociosanitaria en el Ayuntamiento de Melide, el Valedor do Pobo consideró necesario abrir expediente de oficio (Q/2777/12) para investigar lo acontecido.

Los participantes en el proceso mencionado denunciaban retrasos importantes en el inicio de las pruebas señaladas, demora que, según constaba en la información obtenida,

pareció deberse al incumplimiento de los horarios previstos por parte de los técnicos del Ayuntamiento, provocando graves dilaciones y “caos organizativo”.

Tras dirigirnos al Ayuntamiento solicitando el informe preceptivo, se remitió copia del acta nº 4 de la sesión del Grupo de Trabajo Mixto encargado del proceso selectivo, en la que se refleja como principal incidente el retraso acontecido y se aclaran los motivos de la dilación e incumplimiento de los horarios prefijados. Así, este grupo de trabajo deja constancia de que la causa del retraso producido en la fecha del 17 de diciembre en la hora del inicio de la prueba (de una hora y cuarto, aproximadamente), se debió a la tardanza en la llegada de los miembros de la Consellería de Trabajo y Bienestar, los cuales manifestaron los motivos de manera expreso para que consten en el acta:

“1.- Que tuvieron impredeciblemente que personarse a primera hora de la mañana en el Ayuntamiento de Abegondo para atender incidentes urgentes en el proceso de selección del taller de empleo (que también va a poner en marcha ese ayuntamiento junto con los ayuntamientos de Cambre y Aranga), en sus condiciones de presidenta y vocal del grupo de trabajo de ese proceso selectivo”.

2.- Que tales incidentes a atender y resolver tenían el carácter de urgentes, ineludibles e inaplazables.

3.- Que desde el momento de tener constancia de que esto produciría retraso en el comienzo del proceso de selección del taller de Melide se comunicaron con el resto del grupo de trabajo para su información y con el objeto de que informaran también a los candidatos del retraso estimado para su mejor organización.

El grupo de trabajo siguió estas instrucciones, y efectivamente se comunicó a los candidatos el retraso en el comienzo del proceso de selección, así como posteriormente se tuvieron en cuenta todas las cuestiones que los candidatos plantearon con respecto al perjuicio que estos cambios habían podido ocasionarles (cuidado y recogida de niños y/o mayores, consultas médicas...etc) que se atendieron en su totalidad, haciendo los cambios de hora en la cita necesarios a todo candidato/a que lo solicitó, con la finalidad de ocasionar el menor trastorno posible a los candidatos (de todas formas, se les recordó que las horas indicadas en la citación eran, como es normal en este tipo de selecciones, de hora “prevista”, siendo imposible su fijación exacta con anterioridad por el elevado número de personas convocadas y la imposibilidad de prever los incidentes que habían podido surgir en el proceso: ausencias de los candidatos, variabilidad en el tiempo de duración de la entrevista a cada persona, recepción de documentación, etc.).

Recoge también el acta que, de hecho, estos incidentes fueron de escasa entidad, toda vez que todos los candidatos tienen indicada como dirección en sus demandas de empleo el Ayuntamiento de Melide. El grupo de trabajo también deja constancia de que el

número de candidatos preseleccionados era muy grande (147 personas citadas, cuando las plazas son 22), y en el acta nº 2 se tomó la decisión de no tener en cuenta otros criterios de filtro que los mínimos exigidos en la orden y en la normativa, por lo que el número de candidatos sobrepasa en gran medida el recomendado en las bases del proceso selectivo de 3 candidatos por plaza (que serían 66 candidatos); todo esto teniendo en cuenta las especiales circunstancias de crisis económica y de carencia de trabajo en las que nos encontramos.

Teniendo en cuenta lo anterior, y que sólo se presentaron al Grupo de Trabajo dos reclamaciones que fueron debidamente atendidas, referentes a la baremación de los respectivos candidatos y no a los retrasos acontecidos en el proceso de selección, se procedió al archivo del presente expediente de queja, considerando que ante una circunstancia imprevista se pusieron por parte de los órganos implicados los medios necesarios para dar una solución lo más satisfactoria posible a las personas implicadas.

Área de urbanismo y vivienda

A la vista del grave y acuciante problema social que se estaba planteando con los procedimientos de ejecución hipotecaria por impago de deuda por parte de familias y ante la realidad de los desahucios de sus viviendas habituales, abrimos una queja de oficio (Q/2631/12). En este sentido, la primera iniciativa que tomamos en este caso fue la de celebrar varias reuniones con asociaciones para la defensa de los derechos de las familias afectadas, y a este respecto, recibimos posteriormente diversas quejas individuales, que se tramitan por esta oficina del Valedor do Pobo sobre la base de requerir información tanto de los afectados como de las entidades bancarias. Con la mayoría de estas entidades hemos podido mantener reuniones en la sede de esta oficina del Valedor do Pobo, y en general se nos han facilitado los detalles de cada caso, y en algunos se han podido iniciar propuestas de solución viables.

En lo que se refiere a la queja de oficio elaboramos un documento de propuestas dirigido a los poderes públicos con el fin último de paliar este grave problema que se ha publicado en nuestra página web. En este documento señalamos fundamentalmente la necesidad de modificar la normativa sobre la materia y de tratar los casos actuales de forma que se eviten situaciones de evidente injusticia que propiciarían el riesgo de exclusión de las familias afectadas. Entre otras cosas indicamos que deberían crearse mecanismos de conciliación que propiciasen la renegociación general de plazos y deudas, la dación en pago y fórmulas para comprometer alquileres con los acreedores; también propusimos cambios en la estructura normativa para evitar las cláusulas abusivas y la injusta desigualdad entre las posiciones de acreedor y deudor en las ejecuciones hipotecarias. En el Valedor do Pobo consideramos que, sin duda, estamos ante una emergencia derivada del núcleo básico del Estado Social, y que debemos afrontarla con toda la fuerza que nos da el principio de justicia material. También promovimos, por otra parte, iniciativas propias relativas a aspectos particulares, como la que persigue que no se cobre el impuesto de plusvalía a los afectados, y al que nos referiremos en otra área.

En relación con esta problemática de carácter general -por considerar que constituye una medida que puede resultar eficaz para tratar de resolver algunos de los problemas más apremiantes para muchas de las familias afectadas- hemos solicitado un informe de carácter general al Instituto Gallego de la Vivienda y Suelo sobre las viviendas de protección pública o vinculadas al Programa Aluga disponibles en cada provincia para atender aquellos caso de afectados por un desahucio de su vivienda habitual. En el momento de elaborarse este informe anual ya hemos recibido la información solicitada del IGVS.

También promovimos la actuación de los colegios de abogados para que en todos los casos se diese una adecuada defensa letrada de las personas afectadas, al margen de las condiciones económicas y de las circunstancias legales que dificultan el acceso en algunos casos a la justicia gratuita en el curso de las negociaciones previas y posteriores al

procedimiento. Pedimos información a los diversos colegios de abogados de Galicia con el fin de conocer la atención que dispensan a las personas afectadas, y reclamamos su colaboración siendo muy positiva la respuesta.

En relación con esta problemática abrimos cinco quejas más de oficio (Q/2632/12, Q/2633/12, Q/2634/12, Q/2635/12 y Q/2681/12). Las cuatro primeras se iniciaron como consecuencia de la noticia aparecida en los medios de comunicación referida a la ocupación de la sede de una entidad bancaria en Santiago de Compostela por parte de miembros de un colectivo de apoyo a los desahuciados. Estas quejas se iniciaron de oficio dada la dificultad de entrar en contacto directamente con los afectados, cuyo nombre y demás circunstancias personales desconocíamos. A este respecto, contactamos con la entidad bancaria relacionada con estos casos que afectaban a vecinos de Pontecesures, A Estrada y Brión, y en una reunión celebrada en esta oficina del Valedor do Pobo nos indicó el representante de la entidad que se habían paralizado los desahucios, quedando pendientes de celebrar otra reunión para concretar más detalles sobre estos casos, y otros que afectaban a esta entidad, pero en el momento de elaborarse este informe anual aún no se celebró esta reunión comprometida por la entidad.

En relación con la otra citada queja de oficio (Q/2681/12) se trataba de un posible desahucio de una familia residente en el ayuntamiento de Ferrol. En este caso nos fue posible recabar datos personales del afectado y a través de una comunicación telefónica nos expuso ampliamente las circunstancias de su problema. A continuación entramos en contacto con la entidad bancaria que se mostró muy colaboradora para tratar de resolver el caso, que al final tuvo una solución viable que permitió a la familia continuar en su vivienda habitual.

Área de medio ambiente

Iniciamos una queja de oficio (Q/2772/12) por el anuncio de entre 600 y 800 fiestas ilegales de fin de año, según una federación de empresarios del sector. Después de la reciente tragedia de Madrid nos interesamos especialmente por el cumplimiento de los controles para garantizar la seguridad de las personas que acuden a esas concentraciones. El informe de la Dirección General de Emergencias e Interior de la Xunta señaló que se examinaban las solicitudes de autorización extraordinaria para este tipo de fiestas, para lo que se requiere que se acredite que el local dispone de las condiciones adecuadas, que cuenta con seguro de responsabilidad civil, la licencia del local, el informe del ayuntamiento, y un plan de autoprotección, en el caso de precisarlo en función del aforo. Por tanto, se acreditó el cumplimiento de las funciones autonómicas en lo relativo al examen de las solicitudes, pero no se aclaró el principal motivo de la queja, que es la celebración de un buen número de fiestas sin ella, con el consiguiente riesgo para las personas participantes. Al cierre del informe nos encontramos a la espera de aclaración de este extremo mediante información complementaria.

La garantía de la seguridad y el control ambiental que precisan los lugares de reunión masiva hizo que abriéramos una queja de oficio (Q/2770/12) por la denominada *Port Party*, prevista en Vilagarcía de Arousa en un lugar que parecía poco adecuado para la afluencia de cientos de personas. Se detectaron falsificaciones de entradas que permitirían que se concentraran muchos más asistentes de los previstos. La institución mostró su preocupación por la seguridad de las personas que tenían previsto asistir al evento y reclamamos informe urgente al ayuntamiento. El ente local respondió el mismo día mediante un fax que indicaba que había requerido el cierre del local y prohibido la celebración del evento, con lo que dimos por solucionado el problema.

Otra queja de oficio se inició por las noticias que daban cuenta de que en Vigo se celebrarían un buen número de fiestas de fin de año que no cumplirían -presumiblemente- los requisitos de seguridad (Q/2771/12). Requerimos informe al Ayuntamiento de Vigo, que rápidamente nos aclaró que se había emitido un bando en el que se recordaba la prohibición de celebrar actividades en locales que no se ajustaran a su licencia, salvo en el caso de contar con licencia autonómica para ello. La policía local mantuvo un control previo, especialmente la semana anterior a fin de año, y esa noche estableció un dispositivo especial en previsión de celebraciones de este tipo; finalmente no hubo ningún incidente, por lo que dimos por satisfecho el objetivo perseguido con nuestra actuación.

Otra queja de oficio se dio debido a la noticia publicada en el diario *El País* sobre proyectos de minicentrales en la cuenca del Miño-Sil, ya muy explotada (Q/2773/12). La Confederación Hidrográfica de esa cuenca tramita 7 peticiones de nuevas centrales o ampliaciones. La noticia aludía a los riesgos que tales peticiones suponían para los caudales ecológicos de los ríos afectados. Se señalaba que los tramos más sensibles de la

cuenca podrían cubrirse de nuevas centrales. Solicitamos la colaboración de la Confederación Hidrográfica del Miño-Sil, (Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente) para conocer las circunstancias en las que se encontraban los proyectos y las decisiones adoptadas. La Confederación confirmó que el órgano ambiental estatal había resuelto que debían someterse a evaluación de impacto ambiental y definió las características de los estudios de impacto. Por tanto, estaba pendiente la definición legal del impacto y resolver si los proyectos eran aceptables en razón de su impacto. Por esa razón reclamamos conocer la posición de la CMATI; al cierre del informe la respuesta estaba pendiente.

Las autorizaciones para cazar lobos dieron lugar a una queja de oficio (Q/2057/12). El diario *El País* publicó que existía una campaña para ello en la Serra da Barbanza con permiso de la Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestructuras. Le requerimos que nos facilitara información. Su informe confirmó que había autorizado alguna *medida de gestión* o la caza de lobos para el control de las poblaciones en beneficio de la actividad ganadera y también debido a la sospecha de hibridación, que, según se señalaba, había sido comprobada mediante pericias. También señaló que se dieron casos de muertes de lobos sin la preceptiva autorización, lo que conocía la Fiscalía, razón por la que no resultó posible continuar nuestra intervención. No obstante, tal y como comprobamos en otras investigaciones, la consellería no proporciona datos suficientes como para valorar adecuadamente la autorización de muertes de ejemplares de esta especie.

En años anteriores habíamos conocido las graves consecuencias de la práctica de botellones en el patio de un colegio público de A Coruña. Formulamos una recomendación al Ayuntamiento de A Coruña para que se evitara el uso inadecuado y perjudicial del patio, como había sucedido. Este año el problema se reprodujo, lo que hizo que abriéramos una nueva queja de oficio (Q/2292/12). La presencia de cristales en el patio, posiblemente residuos del botellón, había ocasionado lesiones de consideración a un niño, algo verdaderamente alarmante. Después de confirmar estos extremos conocimos que la policía se comprometía a vigilar y que el ayuntamiento reforzaría la vigilancia de centros públicos educativos, especialmente en los centros donde haya constancia o indicios de que puedan realizarse actos nocivos para la salud y la convivencia, estableciendo las medidas oportunas para impedir el acceso a los centros fuera de horas lectivas y para la realización de actividades no permitidas o incompatibles con las ejercidas por la administración educativa, en la línea de lo recomendado. Con eso concluimos que el ente local aceptaba nuestras indicaciones y por tanto se implicaría de forma eficaz para impedir que en el recinto del colegio se celebraran botellones, evitando los usos inadecuados del colegio y las lesiones, daños y riesgos.

Por la presencia de una antena de telefonía móvil que generaba inquietud entre la población se inició una queja de oficio (Q/2775/12). *El Ideal Gallego* señalaba que algunos vecinos de Viraventos advierten de posibles irregularidades en la tramitación de las

licencias para instalar la antena de *France Telecom*. Se oponen a la colocación a sólo unos metros de una parada de autobús escolar y en las inmediaciones del Santuario dos Remedios. Al cierre del informe estábamos conociendo la queja.

También abrimos una queja de oficio (Q/2067/12) por la denegación de entrada a un local de ocio a una persona de color. Con el fin de conocer los detalles de lo sucedido nos pusimos en contacto telefónico con el padre del joven, que nos indicó que cuando sucedió todo acudió a la Policía Nacional, que levantó atestado de lo sucedido y dio traslado a la autoridad judicial competente. No se conocía aún la decisión judicial al respecto (archivo, diligencias ...). Dado que el asunto se conocía en el ámbito judicial nos vimos en la necesidad de aplicar lo previsto en el artículo 20 de la Ley del Valedor do Pobo y archivar la queja.

Otra queja de oficio se conoció por los perjuicios que sufren los vecinos de A Ramallosa, Nigrán, debido a la actividad de una discoteca y de sus clientes (Q/2236/12). Una vez examinado el contenido del informe municipal se dedujo que se reforzaría la presencia policial todos los sábados y que se cuenta con el refuerzo de la Guardia Civil.

Área de educación

A la vista de las informaciones aparecidas en el mes de enero en la prensa, en las que una parte de la comunidad educativa del CEIP Amadeo Rodríguez Barroso, situado en el barrio de Os Rosais, en Ourense, se manifestaba por la falta de calefacción en las instalaciones del colegio esta institución acordó la apertura de una queja de oficio (Q/177/12) para supervisar la actividad de la Administración al objeto de garantizar el respeto al derecho a la educación y a la salud de los escolares de ese centro. Según la información obtenida, el delegado de la consellería en Ourense reconocía la existencia de fallos en el sistema de calefacción y que se estaba a hacer lo posible para solucionarlo lo antes posible. Sin embargo, las bajas temperaturas de estos días exigían disponer en el centro con carácter inmediato de algún tipo de instalación provisional, según demandaban los padres y madres de los alumnos. Se solicitó que en el plazo de quince días nos facilitase información sobre ese problema, en particular, qué medidas se habían adoptado para garantizar una temperatura adecuada en el interior del recinto escolar (aulas, corredores, zonas comunes...) mientras no quedase definitivamente resuelta la avería detectada en la instalación.

Con fecha del 15 de febrero se recibió informe de la consellería en el que se señalaba que se había encargado la ejecución de las obras de reposición del CEIP Amadeo Rodríguez Barroso a la Sociedad Pública de Inversiones de Galicia, S.A. en diciembre de 2008, según proyecto aprobado por la consellería el 2 de diciembre de 2008. Esta sociedad contrató la obra y la dirección de obra, iniciándose los trabajos en agosto de 2009. Las obras se ejecutaron en dos fases. En la primera se ejecutó el edificio principal de aulario, que se ocupó en septiembre de 2010 y en la segunda se demolió el edificio existente y se construyó el gimnasio y pista polideportiva cubierta, ocupándose en enero de 2011. En el momento de la remisión del informe, la obra se encontraba aún sin recibir por la consellería.

El sistema de calefacción previsto en el proyecto se adaptaba a la Legislación de instalaciones térmicas en la edificación del año 2007, en el que además de calefacción en los centros docentes es obligatorio una determinada calidad de aire interior, por lo que se hace necesario una instalación de ventilación y renovación de aire. Este tipo de instalaciones en centros educativos no eran obligatorias con anterioridad al año 2007.

Para la optimización del sistema en el proyecto se contemplaba una red de radiadores por agua caliente situada en las zonas de circulación. En cuanto las aulas y resto de locales con usuarios permanentemente se dispone de una instalación de conductos con ventiladores y recuperadores de calor con circuito hidráulico incluido que permiten la renovación del aire desde el exterior y la calefacción de los locales. El agua caliente lo generaba por una única caldera y se distribuye por distintos circuitos a la toda la instalación.

En la primera semana de enero, después de las vacaciones de navidad, estando el edificio sin inercia térmica por la inactividad del sistema, unido las olas de frío intenso, hubo una avería en una de las bombas que impulsan el agua caliente a uno de los circuitos principales. Por lo tanto, no se emitía calor en la zona afectada y consecuentemente estuvo una parte del edificio bajo los parámetros de confort térmico esa semana. Una vez detectado el fallo se procedió a su reparación. Una vez reparado el problema de la bomba, por los técnicos de la contrata, la dirección de obra y la entidad de control y supervisión de la consejería, se analizó la optimización de funcionamiento de la instalación completa de calefacción y ventilación. Se regularon velocidades, orientación de rejillas de ventilación, horarios de puesta en funcionamiento, revisión de conductos y filtros, etc. A partir de estos trabajos, desde el 25 de enero incluso el 8 de febrero se realizaron mediciones de temperaturas en distintas estancias diariamente a primera hora y alguna hora durante la mañana para comprobar el alcance de las revisiones y lograr el funcionamiento excelente de toda la instalación ejecutada. Las temperaturas en general lograron una mejoría sustancial pues de las primeras mediciones que oscilaban entre los 17° y 20°, pasaron en las últimas a estar sobre todo en aulas y espacios comunes por encima de los 20° y puntualmente en alguna zona por debajo hasta los 18°. En esas fechas, y en previsión de temperaturas exteriores muy extremas, se mantuvo operativo un sistema de apoyo formado por un grupo electrógeno y calefactores de aire.

Por otro lado también se recomendó al equipo directivo del centro el uso acomodado de los accesos, formados principalmente por dos cortavientos (doble puerta), uno para educación infantil y otro para primaria, así como la comunicación entre ambos por una puerta de vidrio corredera y otra de paso, que abiertas todas ellas simultáneamente producen la entrada de aire frío del exterior y fuertes corrientes de aire por los corredores interiores que bajan las temperaturas considerablemente.

Después de analizadas todas estas mediciones y revisiones efectuadas, y pendientes de informes definitivos de los técnicos responsables, las primeras conclusiones apuntan lo siguiente:

La instalación, por sus características, partiendo de un generador de calor (caldera) con un rendimiento adecuado, y una distribución por radiadores en las zonas de paso y circuitos de aire, con un total de 13 equipos de recuperación y ventilación hacen que se necesite de una programación, control y mantenimiento, que aunque estando totalmente automatizada exija de un control y manejo por personal especializado con presencia relativamente frecuente en el centro.

El consumo de combustible se incrementa por la necesidad de mantener la instalación en funcionamiento fuera del horario escolar, con el fin de no perder la inercia térmica del edificio.

Con estos parámetros, la consejería valora la posibilidad de suplementar el sistema colocando unos nuevos circuitos independientes con radiadores en las aulas, de forma que funcionaran independientemente, consiguiendo calentar el aire a 21/22° como temperatura de confort excelente antes de la entrada de los chavales en el centro y una vez que empezara la actividad lectiva que sea el sistema de ventilación y renovación el que actuara para garantizar la calidad del aire con independencia del circuito de calefacción (radiadores). Con esta solución, la previsión era garantizar una mayor uniformidad de temperaturas y confort térmico, así como un pequeño ahorro energético y menor mantenimiento pues la regulación de temperatura no sólo se confía el sistema de ventilación, sino que redundaba en los radiadores que no precisan de un mantenimiento tan minucioso. Estas actuaciones para evitar mayores molestias a la comunidad educativa se ejecutaron en las vacaciones de julio y agosto para estar operativas para el curso 2012/13.

También en el ámbito de las infraestructuras educativas, a finales de diciembre de 2012 se tuvo conocimiento en esta institución por distintos canales de la situación en la que se encontraban tres centros escolares del ayuntamiento de Mos, dependientes de la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria. En el CEIP Mestre Valverde Mayo, situado en Sanguñeda, se denuncia las condiciones en las que se encuentra el comedor escolar, situado en una esquina del salón de actos del centro. En el caso de CEIP Pena de Francia, en Tameiga, los problemas surgen por la falta de conexión a la red de saneamiento, de modo que, según parece, las aguas residuales se derivan a fosas sépticas. Finalmente en el CEIP de Petelos se denuncia la situación de falta de aislamiento térmico del gimnasio, carente por este motivo de calefacción; las escaleras de acceso al comedor, instalado según parece en la antigua vivienda del conserje, y el inadecuado tamaño del espacio.

A la vista de estas informaciones se promovió la oportuna investigación. Se solicitó de la consellería que, en el plazo de quince días, nos facilitara información sobre este problema. En particular, el número de alumnos usuarios del servicio de comedor en los CEIP Maestro Valverde Mayo y Petelos; la situación y características de los espacios dedicados a este servicio complementario; la situación de las instalaciones del CEIP Pena de Francia, en particular, si es cierto que el centro carece de conexión a la red de saneamiento, así como los demás datos que deberían ser tenidos en cuenta para una idónea valoración de la situación. En la fecha de cierre de este informe, todavía no se recibió la respuesta de la consellería.

Área de servicios sociales

La queja de oficio Q/716/12 se inició como consecuencia de las noticias aparecidas en diferentes medios de comunicación sobre el fallecimiento en Barcelona de un bebé de 11 meses presuntamente como consecuencia de los malos tratos infligidos por una pareja que anteriormente residía en Galicia. El *Sindic des Greuges de Catalunya* se interesó por el asunto ante esta institución con el fin de conocer las circunstancias de la estancia en Galicia de los presuntos autores del delito en el marco de la investigación iniciada por su parte. Ante ello se entró en contacto directo con el *Sindic* y se acordó que sería oportuno conocer, en primer término, los datos identificativos de los miembros de la familia, sus circunstancias de residencia en Galicia, y sobre todo si existieron antecedentes de malos tratos en ese período y las actuaciones realizadas al respecto, en su caso. Puestos en contacto directo (vía telefónica) con la Dirección General de Servicios Sociales del Concello de A Coruña, donde al parecer residían los padres antes de su traslado a Cataluña, el responsable del área nos indica que el nombre del padre, de la madre, y de los niños. El más pequeño había nacido en 2011 y era la víctima del suceso. Se encontraban empadronados en A Coruña desde mayo de 2011 hasta el 21 de febrero de 2012 y ahora lo están en Esplugues (Barcelona). El colegio del primer niño en A Coruña fue el CEIP Zalaeta, donde no consta incidente reseñado formalmente. El centro de atención sanitaria fue el *Abente y Lago*; en el SERGAS (Servicio Gallego de Salud), de un primer examen de los datos obrantes se deduce que no constan incidentes relativos a los niños. Así pues, se confirmó su residencia formal en Galicia durante el tiempo indicado. No obstante, en ese tiempo no constan incidentes relativos a malos tratos apreciados en el ámbito escolar, sanitario o social, lo que no es óbice para que, a través de una investigación más detallada, como la que se realiza por parte del Juzgado competente, resulten nuevos datos sobre incidentes de ese tipo. Todo lo anterior se le trasladó al *Sindic*.

En la queja de oficio Q/1977/12 conocimos la petición de una asociación de afectados por acondroplasia para que se suspenda un llamado “show de enanos” a celebrar en Muíños. En las noticias se señalaba esencialmente que la Asociación Gallega de Afectados y Familiares de Acondroplasia (Agaefa) remitió una carta al alcalde de Muíños en la que le manifiesta su madres enérgica repulsa por la contratación de un “show de enanos” para la fiesta Muíños Dance, que se celebrará en esa localidad el 4 de agosto. “Por lo que suponen como un evidente atentado a la dignidad de las personas afectadas de acondroplasia, exigimos la inmediata suspensión de la celebración del mencionado espectáculo”, dice la carta, que va firmada por la presidenta, P. C., y por la coordinadora de la Fundación Alpe, de carácter estatal. C. explicó que está especialmente molesta por el hecho de que la fiesta sea organizada por el Ayuntamiento de Muíños, que aporta 1.000 euros a este evento. Realizamos diferentes gestiones directas y finalmente se nos informó de que se había tomado la decisión de no realizar el espectáculo, lo que confirmó la secretaria del ayuntamiento a través de conversación telefónica.

La queja de oficio Q/1877/12 se inició por la noticia de que no se estaba atendiendo a una persona en situación precaria. Después de examinar los primeros informes remitidos por el Ayuntamiento de A Fonsagrada y por la Consellería de Trabajo y Bienestar, se entró en comunicación con la trabajadora social del Ayuntamiento de A Fonsagrada para indicarle que, de acuerdo con el informe de la Xunta, el expediente se encontraba archivado debido a la renuncia al SAF asignado como finalización del procedimiento de dependencia y a la falta de petición formal de alternativa -residencia-, a pesar de que el informe de los servicios sociales de A Fonsagrada indicaban que lo mejor para ella sería una residencia. La trabajadora social de A Fonsagrada manifestó que a su entender la residencia ya se había pedido. Se le indicó que en tal caso había remitido por fax fotocopia de esa solicitud para poder contradecir lo dicho por la Xunta. Se remitió, y después de su examen se comprobó que la Xunta había señalado acertadamente que no se había pedido residencia, sino que se señaló “otros”. Esa petición se hizo en 2008 a través del informe social de la trabajadora social. Se habló por teléfono con la trabajadora social del centro hospitalario de Lugo en el que se había atendido a la afectada y le pedimos que impulsase el expediente con una nueva petición de servicio adecuado para la afectada. Nos indicó que la conocía y estaba al tanto de su situación y que intentaría conocer las circunstancias actuales y resolver lo que procediese.

En la queja de oficio Q/2507/12 conocimos la posibilidad de cierre de un centro de atención de discapacitados intelectuales. El centro, regentado por religiosas en Crecente, estaba en peligro de cierre debido a su falta de adaptación arquitectónica. Sus 66 internas podían ser trasladadas a otros centros; el convenio con la Xunta no iba a renovarse debido al incumplimiento de las condiciones del edificio. Posteriormente los responsables del centro promovieron otra queja, oponiéndose a su posible cierre. Finalmente nos informaron de que la Xunta se había comprometido a no cerrar el centro. La entidad acometería las obras pendientes en el plazo de un año y entonces se reactivaría el convenio, ahora suspendido; señalaron que intentarían funcionar con normalidad durante ese período, a pesar de la disminución de ingresos.

Iniciamos otra queja de oficio (Q/2095/12) como consecuencia de una carta al director en *La Voz de Galicia* en relación a un procedimiento de dependencia. La afectada tiene una hija de 21 años con parálisis cerebral y un 99% de discapacidad. Desde los 3 años siempre estuvo escolarizada y este ha sido su último año de colegio. Los progresos han sido muchos. Es socia de un centro específico de atención de día y tenía la esperanza de que, terminados los años de escolarización, hubiera una plaza en un centro de día adecuado para ella, pero no es así. Reclamamos aclaración de la CTB, que informó de que era necesario que la interesada promoviera la solicitud de revisión para a modificación de la prestación reconocida. Nos pusimos en contacto con la afectada, que finalmente señaló que su problema estaba en vías de solución, puesto que le anunciaron que podría optar por una plaza que deseaba para que a su hija pudiera continuar siendo atendida adecuadamente.

Área de sanidad

El Valedor do pobo decidiu realizar una investigación (Q/156/12) en el mes de enero tras las informaciones aparecidas en diferentes medios de comunicación escritos sobre la situación del servicio de urgencias en el Complejo Hospitalario de Ourense, según las cuales dicho Servicio soporta unas mayores presiones de urgencias, porcentaje de pacientes ingresados en el mismo sobre el total de ingresos, de todos los hospitales gallegos, lo que provoca las saturaciones que se han producido en los últimos meses y situaciones por la que los ingresados en ese servicio permanezcan entre 48 y 72 horas instalados en “camillas” amontonadas en corredores y salas de espera, cuando existen habitaciones sin ocupar, para determinar si van a quedar ingresados en el hospital o se derivarán a su domicilio.

Por lo anterior, se demandó informe de la Consellería de Sanidad sobre los siguientes extremos:

- 1.- Si se estaba produciendo sob्रेसaturaciones en el Servicio de Urgencias del Complejo Hospitalario Universitario de Ourense que provoquen que los pacientes que ingresen en el mismo, no puedan ser atendidos en un plazo adecuado de tiempo.
- 2.- Si están permaneciendo en corredores o salas de espera enfermos en “camillas” por periodos de tiempo de entre 48 y 72 horas, cuando existen camas sin ocupar en el centro hospitalario, mientras se determina su ingreso definitivo o su derivación a su domicilio, y de ser así, interesamos se nos remita una estadística numérica del último mes determinando el número de ingresos y camas vacías.

Por la administración se nos remitió un escueto escrito con información que consideramos absolutamente insuficiente y generalista, que no respondía a lo solicitado, por lo que remitimos nueva petición de informe sobre los siguientes extremos:

- 1.- Si durante los meses de diciembre 2011 y enero 2012 se produjeron alteraciones en el servicio de urgencias del complejo hospitalario por una sobreesaturación de pacientes en el mismo.
- 2.- Estadística numérica y diaria de los pacientes ingresados en el citado Servicio de urgencias durante el citado período con indicación de los que permanecieron en situación de preingreso o espera de diagnóstico definitivo.
- 3.- Número de pacientes que en ese mismo periodo y diariamente, que se encontraban en dicha situación de preingreso por un periodo superior a 24 horas.

La Consellería de Sanidad contestó con un informe en el que nos comunicaba lo siguiente:

1.- En contestación a la primera cuestión que se traslada relativa a si últimamente, se están produciendo sobrecargas en el Servicio de Urgencias del CHUGO que provoquen que los pacientes que ingresen en el mismo no puedan ser atendidos en un plazo acomodado de tiempo, es necesario indicar que:

En el mes de Mayo de 2011 pasó a funcionar el sistema Manchester que permite priorizar la atención a los pacientes, modelo que el SERGAS tiene por objetivo implantar en todos sus centros hospitalarios. Este sistema supuso una reestructuración profunda para mejorar el modelo de trabajo del Servicio, desde una perspectiva garantista para que los pacientes más graves sean atendidos antes que los más leves.

Este sistema nos permite:

- *Identificar con premura a los pacientes en situación de riesgo vital.*
- *Dotar una prioridad clínica a más del 85% de pacientes en menos de 10 minutos.*
- *Acotar el tiempo que, como máximo, puede esperar el paciente.*
- *Asegurar la reevaluación periódica del paciente.*
- *Aportar los cuidados iniciales básicos con rapidez tras la llegada al Centro.*
- *Además de priorizar por nivel de gravedad, en el área de clasificación.*
- *Con el sistema también:*
 - *Se le asigna un box para ser atendido.*
 - *Se aportan cuidados iniciales básicos (fiebre, dolor, falta de aire...)*
 - *Sí es un paciente crítico (rojo) se pasa la box de críticos Y se avisa al equipo correspondiente.*

Es necesario tener en cuenta que el 53% de los pacientes que acuden al servicio de urgencias son verdes, es decir, leves que podrán ser atendidos en otro dispositivo asistencial.

Con este sistema todos los pacientes son atendidos dentro del tiempo que es necesario según la prioridad clínica del mismo.

2.- Con respecto a la segunda cuestión relativa a si están permaneciendo en corredores y salas de espera enfermos en camillas por un período de tiempo de 48 ó 72 horas, cuando existen camas sin ocupar en el centro hospitalario, mientras se determina su ingreso definitivo o su derivación a su domicilio, es necesario aclarar que:

Los enfermos que tras la valoración médica en los boxes y tras la administración del tratamiento prescrito, deben esperar a que lleguen los resultados de las pruebas complementarias realizadas (tiempo estimado de espera una hora), suelen hacerlo en una sala de espera de resultados, en camillas. Puntualmente, en situación de sobredemanda, dado el escaso tamaño de la sala, algún paciente puede esperar los resultados en el corredor. Desde la Dirección del Centro se le dan a este Servicio las indicaciones oportunas para tratar de evitar estas situaciones que generan incomodidades a los pacientes.

Todos los pacientes que, tras ser valorados por los especialistas del Servicio de Urgencias, se considera que deben ser observados durante un período de tiempo dentro del mismo servicio, se ubican en camas de observación, nunca en camillas.

El Complejo Hospitalario de Ourense cuenta con dos unidades de observación (ver Fig. 7 y 8) perfectamente dotadas, en recursos humanos e infraestructuras, y que pertenecen al servicio de Urgencias. En estas unidades es donde permanecen aquellos pacientes que se pueden beneficiar de las prestaciones de esta Unidad, como son:

- Pacientes que se prevé su mejoría en un plazo breve de tiempo, que en general, no suele sobrepasar las 48 horas.*
- Pacientes que precisan de la realización de pruebas complementarias previas al alta del servicio (colonoscopia, ecografía cardíaca).*
- Pacientes con problemática social o familiar, antes de la resolución de su problema concreto.*

El resto de los pacientes que precisan ingreso en los distintos servicios del CHUO, ingresan directamente desde Urgencias, sin más demora que la estrictamente necesaria.

El hecho de permanecer o no en camas de observación se basa en criterios puramente clínicos, que toman los especialistas de Medicina Interna del Servicio de Urgencias. El número de camas del Hospital no es un criterio para decidir si un paciente pasa o no a observación. De hecho, aquellos pacientes que precisan ingreso en planta de hospitalización, en el momento de la valoración por parte de los facultativos, en ningún caso pasan por camas de observación. Es decir, la unidad de observación no es una Unidad de ingreso hospitalario, ni los pacientes que permanecen en ella están esperando un ingreso en planta.

3.- Con respecto a cuestión relativa a si durante los meses de diciembre de 2011 y enero de 2012 se produjeron alteraciones en el servicio de Urgencias del CHUO debido a la sobrecarga de pacientes del mismo, señalar lo siguiente:

Durante los meses de Diciembre de 2011 y Enero de 2012, se produjo en la Comunidad la epidemia anual de gripe. Su pico máximo se situó en la segunda semana de febrero. Por este motivo, como todos los años, aumenta el número de atenciones urgentes. Aún con este aumento del número de asistencias no se llegó al máximo conseguido en enero del 2011.

Dado que no hay una reducción en la dotación de personal ni en los medios materiales, no podemos hablar de sobrecarga del Servicio. Entra dentro de lo normal en esta época del año que acudan más pacientes y que estos vengan más enfermos (con motivo de las complicaciones derivadas de la gripe en una población con alto índice de envejecimiento).

Luego es el normal en los servicios de urgencias de los hospitales, que al aumentar el número de pacientes por día, con patologías más complejas que requieren mayor tiempo de atención y mayor número de recursos, el funcionamiento se haga más lento y los pacientes deban permanecer por más tiempo dentro del servicio, tiempo en el que se les presta atención médica continua.

4.- Con respecto a la solicitud de la estadística numérica y diaria de los pacientes ingresados en el servicio de urgencias durante el citado período, con indicación de los que permanecieron en el mismo en situación de preingreso o espera de diagnóstico definitivo, aclaramos que los pacientes son atendidos en el Servicio de Urgencias en tiempo y forma en todos los casos. Su estancia en el servicio solo se produce en calidad de observación hospitalaria, es decir, permanecen en urgencias en camas de observación. En el Servicio de Urgencias no hay pacientes hospitalizados (ingresados).

Los pacientes que pasan la Unidad de Observación están en todo momento vigilados y atendidos. Si la evolución clínica no es la esperada o surgen complicaciones, y el paciente empeora de su enfermedad, el facultativo responsable, presente en todo momento, puede decidir y ejecutar su ingreso en la planta o en la UCI si lo precisara.

5.- Como contestación a la quinta cuestión, en la que se pide información del número de pacientes que, en ese mismo período y diariamente, se encontraban en dicha situación de preingreso por un período superior a 24 horas, la Consellería nos remitió los datos de la evolución de media diaria de atención de urgencias desde enero de 2010 hasta enero de 2012, así como el número de actos asistenciales realizados en esa área y en ese período, no apreciándose un significativo aumento en la media de urgencias atendidas en el servicio. Igualmente adjuntaban un cuadro del número de pacientes que permanecieron en el servicio de urgencias en camas de observación por tiempo determinado en el que no

se apreciaba una variación significativa del funcionamiento del servicio respecto de años anteriores.

En el mes de diciembre y en diferentes medios de comunicación, se produjeron noticias en las que con motivo del día Nacional de la Esclerosis Múltiple, en las que los afectados denunciaban los recortes y la supresión de derechos y prestaciones sociales lo que estaba produciendo un retroceso en los logros conseguidos en los últimos 25 años. Incoamos expediente de queja (Q/2776/12) y nos dirigimos a la Consellería competente en esta materia, Sanidad.

En nuestro escrito trasladábamos a ese departamento nuestra profunda preocupación por la retirada de ayudas y programas a los afectados por esta enfermedad y solicitándole información sobre los planes y actuaciones que desde la administración se desarrollan en estos momentos.

Así se nos informó de que la Consellería de Sanidad y el Servicio gallego de salud vienen manteniendo un nivel de ayudas similar a lo largo de estos años, con las limitaciones presupuestarias que la situación económica que estamos atravesando obliga a adoptar, publicando anualmente una línea de subvenciones para la realización de programas de carácter sociosanitario por parte de entidades privadas constituidas sin ánimo de lucro y a los que pueden optar las asociaciones de esclerosis múltiple. No obstante, esta institución recordó la obligación de los poderes públicos para apoyar en la solución de los problemas que sufren los afectados por esta grave enfermedad.

Área de justicia

En el marco de una reunión mantenida en la sede de esta institución en el mes de noviembre entre el Valedor do Pobo y representantes de varias organizaciones sociales, se nos comunicó el problema que estaba teniendo B.M. para empadronarse ella y su hijo en el ayuntamiento de Cabanas sin que se le realizara la inscripción en el padrón municipal ni se le contestara a sus escritos. Dio lugar a la queja Q/2525/12.

Solicitada información sobre el asunto al ayuntamiento, este nos informa lo siguiente:

Que B.M. nunca estuvo inscrito en el Padrón Municipal de Habitantes de este Ayuntamiento, según los datos de que disponen esta Alcaldía.

- Después de casar en abril de 2009 con un vecino de este Ayuntamiento tampoco solicitó el alta en el Padrón municipal.

- Cuando nació el hijo del matrimonio en fecha 21 de octubre de 2009, fue inscrito en el Padrón a través de Altas por Nacimiento que tramita el INE, en el domicilio del padre.

- Por otra parte, en fecha 8 de octubre de 2009, en la escritura notarial de venta de la vivienda donde pretende empadronarse, otorgada por la reclamante y su hermana, hacen constar que se encuentra libre de arrendatarios y ocupantes.

- La solicitud de alta de empadronamiento en este Ayuntamiento se realiza cuando se presentan problemas familiares, con litigios que se tramitan en los juzgados correspondientes.

B. M. solicita el empadronamiento en las oficinas municipales donde se le informa de los trámites requeridos y documentación que debe aportar, sin que llegase a completarla.

- En cuanto al hijo, en la actualidad sigue empadronado en el domicilio del padre, puesto que B.M. no remitió la firma de ambos progenitores o la resolución judicial de guardia y custodia de su hijo para efectuar el cambio de domicilio, no alta como indica en la solicitud. La resolución del 4 de julio de 1997 de la Presidenta del INE y del Director General de Cooperación Territorial, en lo relativo a la representación de menores, entre otros señala "En los supuestos de separación o divorcio, corresponde la presentación de los menores, a efectos padronales, a la persona que tenga confiada la guardia y custodia, lo que se deberá acreditar mediante copia de la correspondiente resolución judicial. De la misma manera, en los supuestos de tutela, acogimiento, etc, se deberá aportar copia de la resolución judicial.

- Con el objeto de comprobar alguna de las manifestaciones presentadas a ese organismo, puestos en contacto con el Departamento de Estadística del Ayuntamiento de Lugo, se nos informa que B.M. figura en la actualidad de alta en el Padrón Municipal de Habitantes de dicho Ayuntamiento.

- Asimismo, el menor figura empadronado en este municipio, por lo que tampoco tiene impedimento alguno para asistir al colegio, incluso fue admitido en el PAI de As Viñas, pero luego lo abandonó por decisión propia.

Con el objeto de resolver definitivamente este asunto, se requerirá por escrito al solicitante para que envíe la documentación requerida, así como los informes precisos para dictar la resolución procedente.

Tras varias conservaciones telefónicas con el Ayuntamiento y la presentación de las resoluciones judiciales y demás documentación por el ciudadano/a afectado/a, se resolvió favorablemente el asunto a sus intereses y en un breve plazo.

Área de administración económica y transportes

También iniciamos una queja de oficio (Q/551/12) ante el gravísimo problema ocurrido con la adquisición de participaciones preferentes y otros productos financieros similares, en los que muchos ahorradores -de los que una gran parte podrían calificarse de pequeños ahorradores- se vieron imposibilitados de recuperar las cantidades invertidas. A este respecto, al tener conocimiento por los medios de comunicación de que por parte del Instituto Gallego de Consumo se estaban llevando a cabo diversas iniciativas relacionadas con el grave problema expuesto solicitamos un informe del Instituto. La Consellería de Economía e Industria nos remitió un amplio informe sobre el problema que motiva la queja, aludiendo tanto a las iniciativas referidas a la información prestada a los afectados como a las vías de reclamación que podían utilizar. También solicitamos desde esta oficina del Valedor do Pobo la correspondiente información de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, y nos pusimos también en contacto con la Fiscalía del Tribunal Superior de Xustiza de Galicia, tanto en lo que se refiere a una demanda civil colectiva como en lo que afecta a posibles responsabilidades penales. Una vez iniciada la queja de oficio recibimos en 2012 una queja colectiva firmada por unos 3000 afectados y unas 150 quejas individuales.

En el informe del IGC ya se aludía a la mediación y arbitraje con la entidad financiera correspondiente (la inmensa mayoría de los casos afectaban a Novagalicia Banco), pero en el momento de emitirse este informe del Instituto el arbitraje de consumo no era todavía posible ya que no se contaba con la autorización por parte de las autoridades comunitarias, que resultaba imprescindible tratándose de una entidad participada por el Estado.

Posteriormente, comenzó el proceso de arbitraje en base al que se obtuvieron soluciones para un número significativo de afectados, aunque sigue habiendo una gran parte que se quejan de los retrasos en la comunicación por la entidad de Novagalicia Banco sobre la decisión de aceptar o no el arbitraje solicitado, y sobre el desconocimiento de los criterios seguidos por la entidad en este sentido.

En relación con este problema se están produciendo novedades ya en 2013 que se exponen, en la medida en que podemos ir actualizando este informe anual, en la exposición que hacemos del Área de administración económica y transportes, como es el caso del establecimiento de una quita para los adquirentes de estos productos financieros, y la creación de una Comisión de seguimiento integrada por miembros de la Administración pública y que entre otros cometido tiene el objetivo de explicitar y determinar los criterios que deben seguirse en los arbitrajes que afectan a entidades participadas por el Estado, como es el caso de Novagalicia Banco.

Por otra parte, también se incluye en esta área otra actuación de oficio (Q/2059/12) que afecta a un tributo de naturaleza local, como es el llamado impuesto de plusvalía de

inmuebles, si bien se trata de un problema que se incardina en la amplia problemática de los desahucios de viviendas por consecuencia de ejecuciones hipotecarias. Esta queja de oficio se inició como consecuencia de una noticia aparecida en diario *La Región* en relación con el cobro del impuesto de plusvalía a las personas desahuciadas de su vivienda; en el caso concreto publicado en la prensa se trataba de una vivienda en el ayuntamiento de Barbadás. Esta queja está siendo tramitada actualmente, y en el presente año de 2013, le formulamos al Ayuntamiento de Barbadás y a la Federación Galega de Municipios y Provincias una recomendación para tratar de resolver o problema de que al que ha sido desahuciado de su vivienda se le imponga además el pago del impuesto de plusvalía como consecuencia de la adjudicación en subasta de la vivienda a la entidad bancaria. Tuvimos constancia de que en el caso concreto planteado el Ayuntamiento de Barbadás a través de una ayuda de emergencia social le reintegró a la familia afectada la cantidad que tuvieron que abonar previamente en concepto de plusvalía municipal, y recibimos una respuesta de la citada Federación en el sentido de que se imponía una modificación del Texto Refundido de la Ley de Haciendas Locales para contemplar estos casos en las Ordenanzas fiscales como una exención del impuesto de plusvalía municipal.

Área de obras públicas y expropiaciones

Abrimos también una queja de oficio (Q/1856/12) en relación con una noticia aparecida en el diario “La Voz de Galicia” respecto a las dificultades surgidas en el realojamiento de los propietarios de viviendas expropiadas para el Parque Ofimático en A Coruña. Por parte del Ayuntamiento se habían empezado a notificar a los propietarios de viviendas que aún residían en la zona que iban a comenzar las obras de urbanización, y los propietarios reclamaban al Ayuntamiento que se ocupase de reacogerlos temporalmente alegando que no disponían de otra vivienda ni medios económicos con los que sufragar un alquiler. En relación con esta problemática solicitamos información al Ayuntamiento sobre si se ofreció en algún momento a los afectados por ocupación de vivienda habitual la efectividad de su derecho de realojamiento, y sobre otras circunstancias que se consideren relevantes para la valoración del problema.

En el informe remitido desde el Ayuntamiento de A Coruña se hacía referencia, entre otros extremos, a que el proyecto de reparcelación definitivamente aprobado y declarado firme reconoció un total de siete supuestos de derecho de realojo, y que por lo tanto las solicitudes actuales de petición de derecho de realojo debían considerarse extemporáneas al citado proyecto, en el sentido de que tenían que haberse cursado durante la tramitación del proyecto de equidistribución con el fin de que la versión definitivamente aprobada pudiese considerar cuantos supuestos tuviesen derecho a ello. Sin embargo, se indica también en el informe del Ayuntamiento que la solicitud de realojo se puede presentar también en el momento actual en la oficina municipal de rehabilitación y vivienda o en los concursos que convoque la Administración municipal para ofertar viviendas municipales en régimen de alquiler. Por último, se indica en el informe que el ayuntamiento se está poniendo en contacto con todos los afectados, exponiéndoles uno a uno las determinaciones de los proyectos y ofreciéndoles asesoramiento.

Dado que posteriormente tuvimos una queja individual sobre esta problemática trasladamos al interesado el informe municipal, estando pendientes en el momento actual de que éste nos facilite información sobre las gestiones que realizó ante el Ayuntamiento.

Área de corporaciones locales, servicios municipales y protección civil

Al tener conocimiento de un informe elaborado por la empresa Aqualia, concesionaria del servicio de abastecimiento de agua a domicilio en el Ayuntamiento de Vigo, nos sorprendió el hecho de que un 87 % de los hogares domiciliados en el municipio pagaban más agua de la que consumían porque la demanda no alcanzaba los 30 metros cúbicos del mínimo bimestral impuesto por la actual tarifa.

Dada la incidencia económica de este desfase en los hogares vigueses se solicitó un informe (Q/2778/12) sobre las medidas adoptadas para controlar los costes de consumo por debajo de la cuota mínima establecida.

Con fecha 11 de febrero de 2013, el concejal de empleo, participación ciudadana y voluntariado nos remitió la información requerida que puso de manifiesto dos hechos:

- La tasa por la prestación de los servicios de suministro de agua potable y los de saneamiento y Depuración de aguas residuales está congelada para el año 2013.
- La ordenanza municipal número 60 reguladora de dicha tasa no se encuentra en trámite de revisión.

Frente a la realidad expuesta -y de ser cierto el informe elaborado por la concesionaria de los servicios y entregado al Ayuntamiento-, se opone otra realidad: que la revisión a la baja del mínimo bimestral existente de 30 m³ afecta a la economía familiar de 127.533 viviendas, con tarifa doméstica, y a 16.732 industrias, con tarifa industrial.

Por este motivo sugerimos que se potencie la tramitación del informe de la concesionaria Aqualia con motivo de acordar una revisión de la ordenanza fiscal que garantice el equilibrio económico de la concesión y una mejora de la economía vecinal del ayuntamiento.

Área de menores

El expediente Q/1154/11 se inició como consecuencia de la información obtenida de diversas fuentes, incluidas noticias publicadas en distintos medios de comunicación, sobre la presencia en Galicia de menores en la actividad conocida como “botellón”. La queja se abrió en 2011 y con fecha de 4 de septiembre de 2012 se recibió la última respuesta pendiente a la recomendación formulada en su día.

El interés superior de los menores, reconocido en el artículo 3 de la Convención de Naciones Unidas de Derechos del Niño, exige que los poderes públicos lleven a cabo labores de supervisión para la protección de la salud física y mental de los mismos. En este sentido, el artículo 12.1 de la Ley gallega 11/2010, de prevención del consumo de bebidas alcohólicas en menores de edad, prohíbe que estos consuman tales bebidas. De esta forma, es evidente que debe evitarse, entre otras cosas, que los menores acudan al fenómeno del “botellón”. La propia Ley 11/2010 establece un sistema de infracciones y sanciones para tratar de asegurar el cumplimiento de sus previsiones. El artículo 30 atribuye competencia sancionadora, entre otros, a los alcaldes. Asimismo, el artículo 38 establece que la administración local debe adoptar las medidas preventivas dirigidas a asegurar el cumplimiento del establecido en la mencionada Ley y velar por el cumplimiento de las diferentes medidas de control. Por lo tanto, en una primera fase nos dirigimos a los alcaldes de las siete ciudades para que nos facilitaran información sobre dicho problema, en particular sobre las medidas de control, vigilancia y supervisión que se adoptaron o se van a adoptar para impedir el consumo de alcohol por parte de menores.

En esta investigación constatamos la importancia del problema y la urgente necesidad de que los poderes públicos tomasen conciencia del mismo y adoptasen medidas para su erradicación. En especial, son los ayuntamientos, como administración más próxima, los que deben mostrar una especial sensibilidad ante este tipo de consumo. A este fin, el Valedor emitió el 15 de diciembre de 2011 la siguiente recomendación: el ayuntamiento debe aplicar las diversas medidas contempladas en la Ley 11/2010, tanto las acciones educativas y preventivas como las intervenciones sancionadoras. En este sentido, deben hacerse controles especiales a los locales de venta de alcohol y a los locales de ocio; y, sobre todo, impedir la presencia de menores en el “botellón”, para lo cual hay que emplear las medidas formativas y las sanciones contempladas específicamente en la citada Ley 11/2010.

Los ayuntamientos de las ciudades analizadas mostraron preocupación e interés por la solución de este problema, aunque con distinta intensidad. En el lado positivo cabe mencionar, por ejemplo, al ayuntamiento de Santiago de Compostela, que se enfrentó de manera decidida a este tema, en el marco de su lucha contra la ingesta de alcohol en zonas públicas: por una parte, Santiago implementó alternativas lúdicas y de ocio que no están relacionadas con el alcohol, incluyendo campañas informativas y charlas en centros de primaria y secundaria; por otro lado, está aplicando las penas legalmente establecidas,

lo que ha dado lugar a decenas de sanciones a menores, que se están sustituyendo por trabajos en beneficio de la comunidad.

El lado negativo de la respuesta a esta investigación lo encontramos en Pontevedra, cuyo ayuntamiento, al margen de no mostrar respeto institucional en alguna de sus comunicaciones, no aceptó la recomendación emitida por el Valedor. Incluso hizo argumentaciones jurídicas sorprendentes y absurdas para justificar su criticable inacción. En este sentido, el informe del ayuntamiento afirmaba que el derecho al libre tránsito de personas impide prohibir el acceso a los lugares donde se realiza “botellón” (sic!). Esta afirmación desconoce por completo la teoría de los límites de los derechos fundamentales, que implica que tales derechos no pueden ser absolutos, ya que eso imposibilitaría la convivencia. Además, el ayuntamiento de Pontevedra consideró que la recomendación del Valedor era una injerencia en la acción política del gobierno municipal. Esta aseveración sólo puede entenderse vulnerando la normativa legal que regula esta institución, que como defensora de los derechos y libertades supervisa la actuación administrativa en garantía de la propia ciudadanía y del interés general.

El resto de las grandes ciudades investigadas mostró, en líneas generales, una mayor sensibilidad hacia este problema, respecto del cual existía, por momentos, una sorprendente permisividad. Los alcaldes de Vigo, Lugo, A Coruña y Ferrol mostraron su decidido compromiso con el problema del consumo de alcohol por menores de edad, detallando las acciones previstas para el control de la presencia de menores en los botellones y para prevenir y erradicar esta lacra. El alcalde de Ourense fue el último en responder a la recomendación formulada que tuvo que serle requerida incluso en dos ocasiones. En agosto de 2012 remitió un escrito, reiterado el 3 de septiembre, del que puede deducirse la aceptación de la recomendación, pero sin declararlo de modo expreso. Se informa de numerosos controles de la Policía Local en las concentraciones de personas que se producen en zonas adyacentes al Casco viejo, aportando la Memoria de la Policía Local de 2011, y da cuenta de un plan transversal informativo y preventivo por parte de la concejalía de Bienestar Social y Salud, como principal herramienta de prevención de conductas que pudieran favorecer el consumo de alcohol por menores.

Esperamos que la aceptación de la recomendación formulada a los ayuntamientos sea útil para atajar un problema muy preocupante en nuestra sociedad.

En diciembre de 2012 abrimos una queja de oficio (Q/2774/12) ante una alarmante noticia aparecida en los medios de comunicación que informaba de la convocatoria de una fiesta de fin de año en Ourense en la que el promotor aseguraba que permitiría el consumo de alcohol a menores si constaba una autorización por escrito de los padres. Puestos en contacto con la Policía Local de Ourense se nos comunicó que los cuerpos de seguridad (policía nacional, policía local...) habían extremado y multiplicado los controles de las fiestas convocadas, en las que no se había producido ninguna irregularidad ni

prácticas ilegales como la denunciada y que entendían que se trataba de una situación a la que se había dado una publicidad engañosa, amplificada a través de las redes sociales.

En el mes de junio llegaron al Valedor do Pobo diversas informaciones sobre posibles irregularidades en el desarrollo de actividades deportivas de contacto y artes marciales en la comunidad gallega en las que participaban menores. En ellas, los chicos podrían estar recibiendo entrenamiento en el uso de armas prohibidas. Ante la preocupación generada por estas noticias procedimos a abrir la correspondiente queja de oficio (Q/1745/12) para abordar una investigación detallada sobre estas prácticas. En el marco de la misma se constató, incluso con material fotográfico, la existencia de estos riesgos y la necesidad de extremar la vigilancia por el bien de los menores que pudieran estar afectados. Como es sabido, el artículo 4 de la legislación de armas vigente prohíbe la fabricación, importación, circulación, publicidad, compraventa, tenencia y uso de las siguientes armas o de sus imitaciones: “Las defensas de alambre o plomo; los rompecabezas; las llaves de pugilato, con o sin púas; los tiragomas y cerbatanas perfeccionados; los munchacos y xiriquetes, así como cualesquiera otros instrumentos especialmente peligrosos para la integridad física de las personas”.

En dichas informaciones se hacía mención al uso de algunas de estas armas en los entrenamientos de menores de edad, aunque se trate de imitaciones. La norma declara ilegal incluso la tenencia de estos objetos. Para conocer los detalles del problema, la institución se dirigió tanto a la Secretaría general para el Deporte como a las federaciones gallegas de taekwondo, judo, kung fu y karate. Hay que destacar la actitud colaboradora y la especial sensibilidad mostrada por todos ellos respecto a esta situación así como la decidida voluntad de evitar que se produzcan situaciones irregulares. Como consecuencia de la apertura de la queja de oficio varios mandos de la Guardia Civil se interesaron por el problema y mantuvieron una entrevista con el titular de esta institución en la que ofrecieron su total colaboración en el ámbito de sus competencias en la aplicación de la legislación sobre uso y tenencia de armas prohibidas, iniciando actuaciones de inspección y supervisión en toda Galicia.

Como resultado de nuestra investigación, en la que implicamos a gran parte de los agentes con capacidad de decisión y con potestad sancionadora en caso de que la práctica deportiva afectase gravemente a la salud y seguridad de las personas, particularmente de los menores de edad, constatamos que se estaban produciendo algunas situaciones problemáticas. Hay que destacar el abierto espíritu de colaboración suscitado tanto en el ámbito deportivo como en los cuerpos de seguridad para denunciar las irregularidades que se puedan registrar.

Área de sociedad de la información

La queja de oficio (Q/981/12) se abrió la finales de mayo de 2012, a la vista de las informaciones y comentarios que aparecían en algunos escritos. Esta institución, en la misma línea emprendida en el informe extraordinario sobre el uso de internet por menores, le mostró a la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria su preocupación por lo que parecían ser algunas disfunciones en la implementación y seguimiento por el profesorado de los ordenadores instalados en las aulas de los centros acogidos al proyecto *Abalar*. En algunos escritos denunciaban los padres situaciones como las siguientes: que no se supervisa el acceso al sistema con el propio nombre de usuario y contraseña; que por falta de vigilancia, los alumnos pueden acceder a toda clase de contenidos, desde redes sociales incluso otras páginas web con contenidos inapropiados, o incluso acceder a los archivos o directorios de otras personas, sin su permiso; que los alumnos desactivan los filtros establecidos en los servidores, y llegan a cambiar la configuración de los programas, instalando, desinstalando, o bajando otro software, por desconocimiento del docente o sin su autorización; que los ordenadores se usan a veces para juegos y no para trabajos vinculados a las tareas del Colegio e incluso se permite usar Internet, estableciendo comunicaciones vía chat o servicios de diálogo interactivo on line, enviar e-mails, o manejar la propia cuenta de correo. Algunos padres informan de que sus hijos recibieron mensajes desagradables, y a veces material pornográfico, racista u ofensivo; que en muchos centros los profesores no controlan el uso de lápiz de memoria u otros dispositivos extraíbles; que en algunos centros no se recuerda a los alumnos el deber de respetar la propiedad intelectual de los materiales a los que se accede y se les permiten descargas indiscriminadas de información de la red.

A la vista de estas informaciones, se abrió una queja de oficio y se solicitó informe a la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria con fecha del 31 de mayo. El informe tuvo entrada con fecha del 26 de junio, señalándose literalmente lo siguiente:

“Con fecha 6 y junio de 2012, tuvo entrada en la Secretaría General Técnica, de la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria, el escrito del Valedor do Pobo solicitando un informe en base a una queja iniciada de oficio, por dicha institución, en relación a las presuntas disfunciones en la implementación y seguimiento por el profesorado de los ordenadores instalados en las aulas del centros acogidos al proyecto Abalar.

Una vez examinado el escrito es necesario hacer las siguientes objeciones antes de entrar en el análisis de las TIC en las aulas de los centros educativos.

Primero: A día de hoy en la Consellería de Educación, no hay constancia de reclamación ninguna, ni de familias, ni de asociaciones, ni de centros, denunciando hechos como los que fueron presentados al Valedor do Pobo. Si así fuera, la inspección educativa lo pondría

en conocimiento para llevar a cabo las actuaciones pertinentes, como se hace siempre con otras reclamaciones de alumnos, padres, asociaciones o de los propios centros.

No podemos olvidar que, hoy en día, hay un gran acceso a las redes sociales y a internet, en general, por parte del alumnado desde los hogares. La gran mayoría de los hogares de los estudiantes disponen de ordenador u otros aparatos electrónicos capaces de conectarse en red, lo que les permite llevar a cabo actividades o acceder a la información que podría ser la causante de la queja. Tenemos que tener en cuenta que la frecuencia del uso de las TIC por los alumnos es notablemente más elevada fuera del centros educativo que en él, accediendo a una gran variedad de actividades de ocio, lúdicas, comunicación, aprendizaje, etc. En este caso es cuando la familia tiene que tener un papel muy activo en la formación y uso de las TIC para que sus hijos aprendan a utilizar bien los recursos.

Segundo: Examinados los puntos objeto de la denuncia se procede a su respuesta no estando, en muchos casos, de acuerdo con los puntos denunciados.

1) El acceso a los equipos de las aulas Abalar por parte del alumnado se produce sin necesidad de introducir usuario y contraseña pero las funciones que se le permiten realizar está limitada a las que se consideran necesarias para un uso educativo adecuado del equipo. Así, como por ejemplo, no se tiene privilegios de "super-usuario" o "administrador" por lo que no se pueden realizar cambios en la configuración del sistema ni instalación/desinstalación de software.

2) El acceso a los contenidos de la Red Internet, por parte de los equipos Abalar, amén de la vigilancia que podía realizar el profesorado en el aula, está sujeto a las mismas limitaciones que las de cualquier equipo perteneciente a la Red Corporativa de la Xunta de Galicia (RCXG), de la que forma parte. Es decir, tienen el mismo filtro de control de acceso y limitaciones a contenidos no deseados que las que posee cualquier empleado público en su puesto de trabajo, establecidos en la seguridad perimetral de la RCXG. Aunque en el primer año de funcionamiento del proyecto Abalar se probaron algunas soluciones que aumentaban estas limitaciones, estableciendo un acceso más restrictivo a los contenidos de la red en los centros educativos Abalar, se constató que estas soluciones no resultaban operativas, ya que no respondían al criterio del profesorado sobre los contenidos a los que debía acceder o no el alumnado.

3) El alumnado, como ya se explicó en el primer punto, no tiene los permisos de usuario necesarios para poder hacer cambios en la configuración, ni instalación y desinstalación de software. Y tampoco tiene acceso "privilegiado" a los servidores de aula ni a los servidores corporativos para poder realizar cambios o desactivación de los filtros establecidos en dichos servidores.

4) La elección de los contenidos que se consideran adecuados para el alumnado es competencia de los docentes y bien pueden ser juegos o permitir el acceso a las herramientas que ofrece Internet como es el correo electrónico, o los servicios de diálogo interactivo en línea. No hay nada malo de por sí en esas herramientas, de uso extensivo en la vida cotidiana, siempre y cuando no se abuse y se haga buen uso de las mismas. Es labor del profesorado asesorar y formar al alumnado en ese buen uso de Internet. En este sentido la Xunta de Galicia está desarrollando, en los últimos dos años, el Plan Navega con Rumbo, una iniciativa que se lleva a cabo con la colaboración del colegio profesional de Ingenieros Informáticos de Galicia, que pretende dar a conocer a las familias, profesorado y alumnado el uso correcto de Internet, y dar a conocer esas buenas prácticas. También en esa dirección van las charlas impartidas en muchos centros educativos, por miembros de la Dirección General de la Policía, sobre "Navegar seguro en Internet". En suma, Internet está en la calle, en la vida cotidiana, y no se trata de prohibirla sino de preparar a los chicos y chicas para su buen uso.

5) El uso de lápiz de memoria u otros dispositivos extraíbles es común en las aulas de los centros docentes, no sólo en las aulas del Proyecto Abalar. Es frecuente, como por ejemplo, pedir a los alumnos/as que entreguen los trabajos de grupo, realizados con ordenador, en soporte electrónico para su evaluación posterior.

6) Uno de los hitos fundamentales del Proyecto Abalar es el empleo de Software Libre y contenidos de dominio público y/o con licencia "Creative Commons", que lejos de rechazar la propiedad intelectual redundan en que el autor tiene los derechos de su obra pero autoriza que los demás hagan uso de esos contenidos sin tener que pedir permiso ni pagar por eso. Así, al alumnado se le inculca el respeto a la propiedad intelectual, y en ningún caso se fomenta la descarga de software o contenidos privativos, por los que habría que pagar los costes de las licencias correspondientes para no incumplir la ley."

Tras la investigación efectuada por esta institución, constatamos que la implementación del proyecto Abalar se hizo de manera adecuada. Los equipos informáticos del proyecto Abalar están situados en la Red Corporativa de la Xunta de Galicia. Esta se encuentra en un entorno de seguridad adecuado, que se monitoriza y actualiza de forma permanente. Dentro de esta existen cuatro niveles de control:

- Un primero, de prevención de intrusos, que detecta ataques basados en firmas contra dispositivos informáticos. Con él se tratan de evitar situaciones de indisponibilidad de servicios críticos, ofensivas contra la integridad de la información almacenada y contra la confidencialidad de la información.
- Una segunda barrera es de cortafuegos interno, con el objetivo de proporcionar seguridad contra amenazas que pongan en peligro tanto los dispositivos internos como los ubicados en Internet. En este segundo nivel se aplican políticas corporativas de cribado de acceso a páginas web y se optimiza el gasto de ancho de banda disponible en

la conexión a la Red. El cribado se lleva a cabo por medio de un complejo sistema de categorización para cada sitio web a lo que se pretende acceder. Con esto se impide que los usuarios accedan a contenidos potencialmente peligrosos o claro nocivos fruto de acciones como hacking, evasión de proxies, phishing, pornografía, malware, spyware o spam.

- La tercera barrera se basa en los cortafuegos de acceso externo que realizan la sobreescritura de direcciones IP privadas contra las direcciones públicas, y viceversa. De este modo se asigna un direccionamiento público a los servidores internos de la Red para que las utilidades disponibles desde fuera resulten también accesibles desde cualquier punto de la Internet.

- El cuarto y último nivel de control efectúa la clasificación funcional del tráfico. En ella se establece una distribución del tráfico conforme a la política de acceso a Internet para asegurar que los servicios críticos proporcionados por la Red corporativa para Internet tengan siempre un volumen de datos garantizado.

Por lo tanto, los problemas que puntualmente pueden aparecer responden más bien a situaciones específicas de una materia o de un aula, no al sistema en su conjunto, por lo que deben tratarse, si es el caso, a través de quejas de carácter individual. De hecho, en esta institución se tramitaron reclamaciones de este tipo que aluden al empleo de equipos informáticos en determinadas materias de algún centro educativo. Así las cosas, estos casos pueden requerir una respuesta específica por medio de la queja y la correspondiente investigación particularizada.

Téngase en cuenta que la educación en un uso correcto de las nuevas tecnologías debe producirse en diversos medios y contornos, entre los que se encuentran tanto la familia como el colegio. Los centros educativos tienen que asumir responsabilidades formativas en la materia, sobre todo cuando proporcionan a los alumnos el acceso a esas herramientas. Sea como fuere, es imprescindible continuar con estos esfuerzos para neutralizar los riesgos presentes para los menores en el uso de las nuevas tecnologías. Son amenazas relevantes que adquieren un sentido específico cuando afectan a niños y niñas. Por lo tanto, con base en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, del Valedor do Pobo, con fecha del 30 de julio emitimos la sugerencia de que la administración educativa debe mantener y, si es el caso, intensificar, la labor de inspección y control en el desarrollo y aplicación del programa Abalar en condiciones de idónea seguridad, para garantizar en todo momento el interés superior de los menores.

Con fecha del 8 de octubre tuvo entrada la respuesta de la Administración en relación con la sugerencia realizada sobre el mantenimiento e intensificación de las labores de inspección y control en el desarrollo y aplicación del programa Abalar. La Consellería pone de manifiesto que diariamente se trabaja con las posibilidades que ponen a su alcance la

tecnología actual para mejorar los niveles de seguridad y confidencialidad de los sistemas de información de la Xunta de Galicia, entre ellos lo que corresponde a Abalar.

No obstante, es una realidad que el desarrollo alcanzado por las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones suponen también un crecimiento proporcional de los riesgos emergentes asociados a su utilización. Desde la Xunta de Galicia se trabaja constantemente en convivir con los riesgos de manera eficiente, para lo cual se identifican las amenazas y se controlan sus efectos, pero es inevitable tener que asumir determinados riesgos que traigan como consecuencia determinadas situaciones específicas y puntuales que, tras su localización, son investigados con la mayor meticulosidad para poder establecer las medidas de respuesta oportunas que impidan que vuelvan a producirse.

Del contenido del escrito se desprendía la aceptación de lo sugerido, por lo que se acordó el archivo del expediente.

CAPÍTULO 3

ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO DEL DEBER DE COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS EN LAS INVESTIGACIONES DE LA INSTITUCIÓN

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

1. El deber de colaboración en general

Para el correcto desempeño de las funciones estatutarias del *Valedor do Pobo* es fundamental la prestación de una leal y rápida colaboración por parte de las Administraciones objeto de supervisión. Por esta razón, el artículo 26.1 de la Ley 6/1984, del *Valedor do Pobo*, establece que *“los poderes públicos de Galicia están obligados a prestar el auxilio y cooperación que les sean demandados por el Valedor do Pobo en sus investigaciones y actuaciones”*.

Para los supuestos más graves de desatención al deber legal de colaboración con las investigaciones, el artículo 22.2 de la Ley del *Valedor do Pobo* prevé la **declaración de hostilidad y entorpecimiento** de su labor. En concreto este apartado preceptúa que *“la negativa o negligencia de cualquier organismo, funcionario o de sus superiores responsables al envío de los informes solicitados podrá ser considerada por el Valedor do Pobo de Galicia como hostil y entorpecedora de sus funciones, haciéndola pública de inmediato y destacando tal calificación en su informe anual o especial, si fuese el caso, al Parlamento. También pondrá dichos hechos en conocimiento de su superior jerárquico, informando sobre su comportamiento por si fuese susceptible de corrección disciplinaria”*.

En el presente ejercicio no fue necesario formular declaraciones de hostilidad y entorpecimiento. No obstante, sí tuvimos que hacer numerosos recordatorios de deberes legales y advertencias de declaración de hostilidad.

Ofrecemos a continuación una evaluación resumida de los niveles de colaboración de las Administraciones públicas con nuestra institución durante el año 2012. Ofrecemos un listado de las Administraciones u órganos a los que fue preciso recordarles formalmente su deber de colaborar en plazo con la institución y advertirles de la posible declaración de hostilidad y entorpecimiento de su actitud con respecto a una o varias concretas investigaciones. Por último, se ofrece un listado de las Administraciones u órganos a los que fue preciso reiterar hasta en dos ocasiones la solicitud de informe, junto con el número de casos (o quejas) en que fue preciso hacer estas reiteraciones a cada uno de ellos.

2. Las advertencias apremiantes

Como señalamos, en ocasiones la institución se ve en la necesidad de hacer advertencias especialmente enérgicas para obtener la colaboración demandada, advertencias a las que acompañamos un recordatorio de deberes legales. En concreto señalamos lo siguiente:

El artículo 22.1 de la Ley del Valedor do Pobo impone a todos los organismos y dependencias administrativas a los que el Valedor requiera informe sobre la tramitación de las quejas la obligación de remitirlos “en el plazo de quince días”. Además, el apartado 2 del mismo artículo añade que “la negativa o negligencia de cualquiera organismo, funcionario o de sus superiores responsables al envío de los informes solicitados podrá ser considerada por el Valedor do Pobo de Galicia como hostil y entorpecedora de sus funciones, haciéndola pública de inmediato y destacando tal calificación en su informe anual o especial, si es el caso, al Parlamento.”

De aquí que deba dirigirse ya la siguiente advertencia:

Si en el plazo máximo de 5 días -a contar desde la fecha de recepción de este escrito- no se envía a esta institución el informe reiteradamente requerido, adelantándolo vía fax o e-mail, el Valedor do Pobo procederá a declararlo/a hostil y entorpecedor/a de sus funciones en cuanto se refiere a la tramitación de la presente queja.

Enumeramos aquí las Administraciones y órganos a los que nos vimos obligados a hacer este tipo de advertencia.

Administración Autonómica:

Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria: 3 veces (Q/1488/11 y acumuladas, Q/52/12 y acumulada y Q/2441/12).

Consellería de Sanidad: 5 veces (Q/1853/11, Q/2088/11, Q/2156/11, Q/2178/11 y Q/828/12)

Consellería de Trabajo y Bienestar: 3 veces (Q/1710/11, Q/239/12 y Q/807/12)

Consellería del Medio Rural y del Mar: 1 vez (Q/2223/11)

Administración Local:Provincia de A Coruña

Ayuntamiento de Fene: 1 vez (Q/2523/11).

Ayuntamiento de Ferrol: 1 vez (Q/1805/11).

Ayuntamiento de Noia: 1 vez (Q/1820/11).

Ayuntamiento de Padrón: 1 vez (Q/1353/11).

Ayuntamiento de Ribeira: 1 vez (Q/1616/10).

Ayuntamiento de Valdoviño: 1 vez (Q/1880/11).

Provincia de Lugo

Ayuntamiento de Monforte: 1 vez (Q/2522/11).

Ayuntamiento de Sarria: 3 veces (Q/1951/11, Q/509/12 y Q/1551/12)

Provincia de Ourense

Ayuntamiento de Bande: 1 vez (Q/792/11)

Ayuntamiento de San Cristovo de Cea: 1 vez (Q/1812/12).

Ayuntamiento de Boborás: 1 vez (Q/1813/11).

Ayuntamiento de Ourense: 4 veces (Q/1999/10 -en 2 ocasiones-, Q/1669/11
y Q/2095/11).

Provincia de Pontevedra

Ayuntamiento de Ponteareas: 1 vez (Q/1708/11)

Ayuntamiento de Tui: 1 vez (Q/357/12).

Ayuntamiento de Cambados: 1 vez (Q/964/11).

Ayuntamiento de Gondomar: 1 vez (Q/341/12).

Ayuntamiento de Vigo: 3 veces (Q/2230/11, Q/937/12 y Q/1369/12).

3. Las administraciones u órganos a los que se reiteró la petición de informe hasta en dos ocasiones, y número de quejas en que tal circunstancia se dio

A) XUNTA DE GALICIA.

ADMINISTRACIÓN	Nº Quejas
Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestructuras	7
Consellería de Economía e Industria	3
Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria	36
Consellería de Sanidad	26
Consellería de Trabajo y Bienestar	36
Consellería del Medio Rural y del Mar	4

B) AYUNTAMIENTOS**A CORUÑA**

Ayuntamiento	Nº Quejas
Betanzos	2
Boiro	3
Coruña, A	3
Culleredo	1
Fene	1
Ferrol	2
Muros	3
Noia	2
Oleiros	1
Padrón	2
Pobra do Caramiñal, A	2
Ponteceso	1
Porto do Son	1
Santiago de Compostela	2
Trazo	1
Val do Dubra	1
Valdoviño	1

LUGO

Ayuntamiento	Nº Quejas
Foz	1
Lugo	2
Monforte de Lemos	4
Sarria	8

OURENSE

Ayuntamiento	Nº Quejas
Ourense	5
San Cristovo de Cea	1

PONTEVEDRA

Ayuntamiento	Nº Quejas
Bueu	1
Gondomar	3
Grove, O	1
Poio	1
Ponteareas	2
Pontevedra	2
Salceda de Caselas	2
Salvaterra de Miño	1
Silleda	2
Tui	2
Vigo	5

CAPÍTULO 4

LAS RESPUESTAS A LAS RESOLUCIONES FORMULADAS POR EL VALEDOR DO POBO

I. LAS RESPUESTAS DE LAS ADMINISTRACIONES U ÓRGANOS A LOS QUE SE DIRIGIÓ ALGUNA RESOLUCIÓN

1. Introducción

El artículo 32.1 de la Ley del *Valedor do Pobo* preceptúa que la institución podrá “formular a las autoridades y funcionarios de las Administraciones públicas advertencias, recomendaciones, recordatorios de deberes legales y sugerencias para la adopción de nuevas medidas”, mientras el párrafo 2º del mismo artículo impone a funcionarios y autoridades el deber de responder “siempre por escrito y en el plazo de un mes” a estas resoluciones. Por lo tanto, se establece una obligación de colaboración relacionada con la formulación de las resoluciones: el deber de responder a las mismas.

Si la Administración acepta la resolución, con ello no acaba la labor de la institución respecto de ese concreto asunto; se hace preciso conocer también si se le da efectividad. Cuando resulta necesario se requiere que, además de la aceptación formal, se de cuenta de las medidas adoptadas para dar efectividad a las resoluciones, o se establecen las medidas oportunas para hacer un adecuado seguimiento de esa efectividad, generalmente solicitando al reclamante que nos traslade la falta de cumplimiento de lo recomendado. En el caso de confirmar esa falta de efectividad la resolución se tendrá por rechazada, a pesar de la aceptación formal. Lo mismo sucede con las resoluciones pendientes de respuesta durante mucho tiempo; si se agotan las posibilidades de recibir una respuesta, después de reiterarla insistentemente, la resolución se tiene por rechazada.

La Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, establece para los casos de rechazo de las resoluciones un mecanismo de publicidad específica que haga manifiesto el reproche que esta circunstancia merece. El artículo 33.2 señala que “si (no) obtuviera una justificación adecuada, incluirá tal asunto en su informe anual o especial con mención de los nombres de las autoridades o funcionarios que persistan en aquella actitud, especialmente en los casos en que, considerando el Valedor do Pobo que era posible una solución positiva, ésta no se hubiera conseguido.”

Por ello, hacemos constar detalladamente el contenido de las respuestas proporcionadas por las Administraciones u órganos a los que se dirigió alguna resolución. Esta mención se realiza también en el comentario de cada una de las áreas, destacando las resoluciones rechazadas, de acuerdo con el citado artículo 33.2.

Es importante destacar que las resoluciones pendientes de respuesta expresa se entienden aceptadas después de transcurrido el plazo para ello, un mes, sin perjuicio de que se siga requiriendo la respuesta expresa y que se concrete la forma en que se ha dado efectividad a la resolución. Por esta causa en algunos comentarios damos un mismo

tratamiento a las resoluciones aceptadas y a las *pendientes de efectividad*, sin perjuicio de lo que se resuelva finalmente en relación con estas últimas. Las que figuran como *pendientes* en los listados que se mencionan a continuación se han formulado hace poco tiempo, por lo tanto no pueden considerarse aceptadas tácitamente.

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

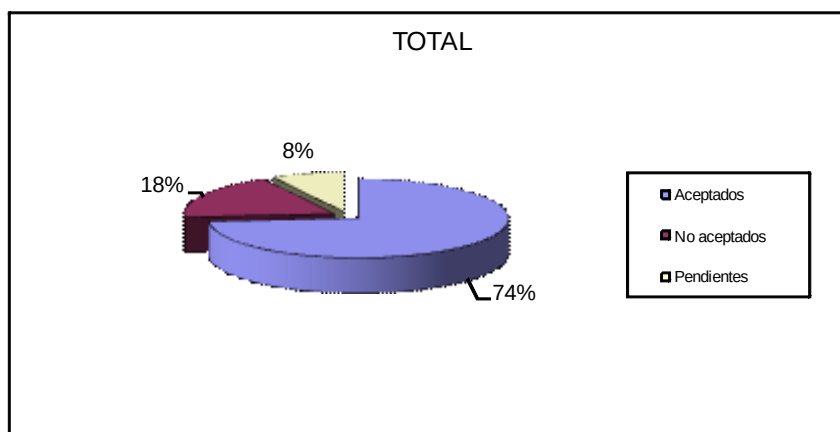
Administraciones u órganos	Resoluciones formuladas	Aceptadas	No aceptadas	Pendientes
Vicepresidencia y Consellería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia	7	2	0	5
Consellería de Hacienda	1	0	1	0
Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestructuras	1	1	0	0
Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria	48	21	21	6
Consellería de Sanidad	5	3	1	1
Consellería de Trabajo y Bienestar	97	87	9	1
Consellería de Economía e Industria	1	1	0	0
Diputación Provincial de Lugo	1	0	1	0
Diputación Provincial de Pontevedra	1	1	0	0
Secretaría General para el Deporte	1	1	0	0
Universidad de Santiago de Compostela	2	2	0	0
Universidad de Vigo	2	2	0	0
Universidad de A Coruña	2	0	2	0
Federación gallega de Taekwondo	1	1	0	0
Federación gallega de Karate	1	1	0	0

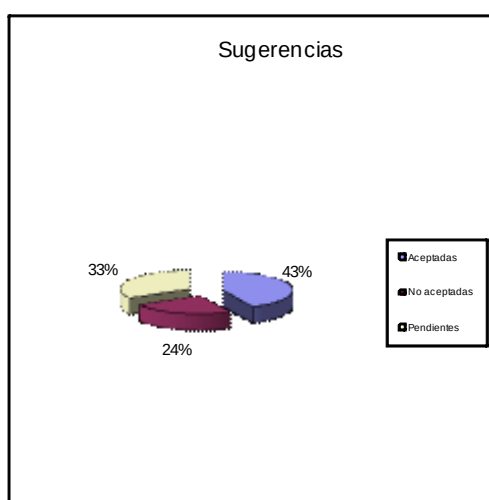
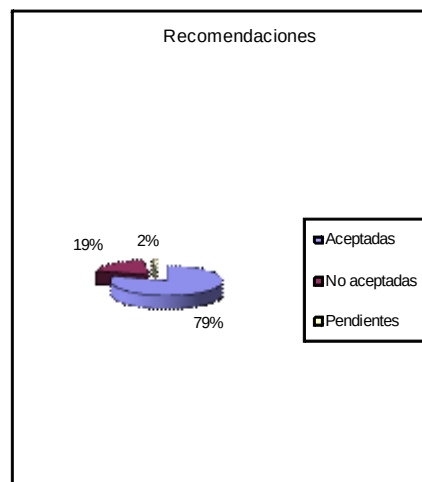
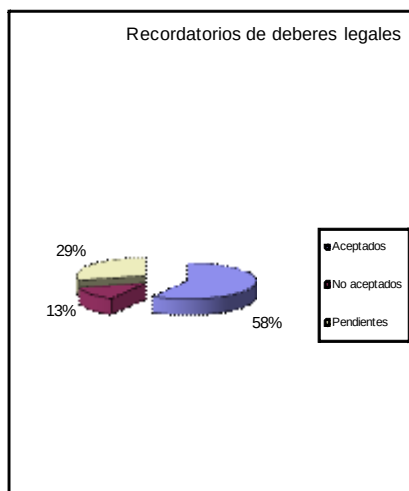
Administraciones u órganos	Resoluciones formuladas	Aceptadas	No aceptadas	Pendientes
Federación gallega de Kung Fu	1	1	0	0
Federación gallega de Judo	1	1	0	0
Instituto de Educación Secundaria de Teis	1	1	0	0
Ayuntamiento de A Coruña	1	1	0	0
Ayuntamiento de Ames	1	1	0	0
Ayuntamiento de Ares	1	1	0	0
Ayuntamiento de Cerceda	1	1	0	0
Ayuntamiento de Fene	1	1	0	0
Ayuntamiento de Melide	1	0	1	0
Ayuntamiento de Mugardos	1	1	0	0
Ayuntamiento de Muros	1	1	0	0
Ayuntamiento de Negreira	1	1	0	0
Ayuntamiento de Ribeira	1	1	0	0
Ayuntamiento de O Saviñao	2	2	0	0
Ayuntamiento de Santiago de Compostela	2	1	0	1
Ayuntamiento de Monforte de Lemos	1	1	0	0
Ayuntamiento de Valdoviño	1	1	0	0
Ayuntamiento de A Veiga	1	1	0	0

Ayuntamiento de Boborás	1	1	0	0
Administraciones u órganos	Resoluciones formuladas	Aceptadas	No aceptadas	Pendientes
Ayuntamiento de Ourense	2	2	0	0
Ayuntamiento de San Cristovo de Cea	1	1	0	0
Ayuntamiento de Cambados	1	1	0	0
Ayuntamiento de Catoira	1	0	1	0
Ayuntamiento de Marín	1	1	0	0
Ayuntamiento de Moaña	4	2	2	0
Ayuntamiento de Mos	1	0	0	1
Ayuntamiento de Nigrán	2	2	0	0
Ayuntamiento de O Grove	1	0	1	0
Ayuntamiento de Ponteareas	1	1	0	0
Ayuntamiento de Pontevedra	3	3	0	0
Ayuntamiento de Salceda de Caselas	1	1	0	0
Ayuntamiento de Salvaterra de Miño	1	1	0	0
Ayuntamiento de Tui	1	1	0	0
Ayuntamiento de Vigo	3	3	0	0

II. RESUMEN DE LAS RESOLUCIONES DEL VALEDOR DO POBO Y DE SU ACEPTACIÓN POR LAS CORRESPONDIENTES ADMINISTRACIONES.

RESOLUCIONES FORMULADAS	TOTAL	ACEPTADAS		NO ACEPTADAS		PENDIENTES	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%
<i>Recordatorios deberes legales</i>	24	14	58,33	3	12,5	7	29,17
<i>Recomendaciones</i>	171	136	79,53	32	18,71	3	1,75
<i>Sugerencias</i>	21	9	42,86	5	23,81	7	33,33
Total resoluciones	216	159		40		17	





III. LAS RESPUESTAS A LAS RESOLUCIONES

1. Recordatorios de deberes legales

Área de urbanismo y vivienda.

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/297/12	Ayuntamiento de Mugardos	Aceptado
Q/364/12	Ayuntamiento de Moaña	No aceptado
Q/367/12	Ayuntamiento de Cerceda	Aceptado, Pendiente de efectividad

Área de Medio Ambiente.

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/1753/11	Ayuntamiento de Ares	Aceptado
Q/2104/11	Ayuntamiento de Pontevedra	Aceptado, Pendiente de efectividad
Q/2522/11	Ayuntamiento de Monforte	Aceptado
Q/2522/11	Vicepresidencia y Consellería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia	Aceptado

Área de educación.

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/2212/10	Universidad de A Coruña	No aceptado
Q/404/11	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	Aceptado
Q/2311/11	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	Aceptado

Área de sanidad

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/1537/09	Consellería de Sanidad	Aceptado
Q/49/12	Consellería de Sanidad	Aceptado

Área de corporaciones locales, servicios municipales y protección civil.

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/2723/11	Ayuntamiento de Vigo	Aceptado
Q/203/12	Ayuntamiento de O Saviñao	Aceptado
Q/263/12	Ayuntamiento de Moaña	Pendiente
Q/953/12	Ayuntamiento de Muros	Aceptado, Pendiente de efectividad

Área de cultura y política lingüística

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/148/12	Ayuntamiento de Ribeira	Aceptado Parcialmente
Q/64/12	Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria	No aceptado
Q/864/12	Ayuntamiento de Marín	Aceptado

Área de sociedad de la información

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/951/12	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	Pendiente
Q/989/12	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	Pendiente
Q/990/12	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	Pendiente
Q/991/12	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	Pendiente
Q/995/12	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	Pendiente

2. Recomendaciones

Área de empleo público e interior.

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/727/12	Ayuntamiento de Ponteareas	Aceptada
Q/2295/12	Ayuntamiento de Salceda de Caselas	Aceptada
Q/329/12	Ayuntamiento de Negreira	Aceptada
Q/2085/12	Ayuntamiento de Nigrán	Aceptada
Q/621/12	Ayuntamiento de Pontevedra	Aceptada
Q/2096/11	Ayuntamiento da Coruña	Aceptada, Pendiente de efectividad
Q/2273/11	Ayuntamiento de Nigrán	Aceptada
Q/1924/12	Consellería de Sanidad	Pendiente

Área de Medio Ambiente.

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/2245/10	Ayuntamiento de Tui	Aceptada
Q/2741/11	Ayuntamiento de Melide	No aceptada
Q/1813/12	Ayuntamiento de Boborás	Aceptada
Q/2095/11-1669/11	Ayuntamiento de Ourense	Aceptada
Q/2776/1	Ayuntamiento de Ames	Aceptada
Q/2523/11	Ayuntamiento de Fene	Aceptada
Q/2227/11	Ayuntamiento de A Veiga	Aceptada
Q/717/12	Ayuntamiento de Moaña	Aceptada
Q/2046/12	Ayuntamiento de Catoira	No aceptada
Q/1751/12	Ayuntamiento de Cambados	No aceptada
Q/942/12	Ayuntamiento de Santiago de Compostela	Pendiente

Área de educación

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/2309/11	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	Aceptada
Q/1690/11	Universidad de Santiago de Compostela	Aceptada
Q/2212/10	Universidad de A Coruña	No Aceptada
Q/265/11	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	Aceptada parcialmente

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/512/12	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	Aceptada
Q/832/12	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	No Aceptada
Q/1857/12	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	No Aceptada
Q/1858/12	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	No Aceptada
Q/1859/12	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	No Aceptada
Q/1821/12	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	No Aceptada
Q/1842/12	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	No Aceptada
Q/1843/12	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	No Aceptada
Q/1844/12	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	No Aceptada
Q/1845/12	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	No Aceptada
Q/2136/12	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	Aceptada
Q/1816/12	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	Aceptada
Q/2055/12	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	Aceptada
Q/1913/12	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	No Aceptada
Q/1914/12	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	No Aceptada
Q/1915/12	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	No Aceptada
Q/1916/12	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	No Aceptada
Q/1912/12	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	No Aceptada
Q/1917/12	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	No Aceptada
Q/1920/12	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	No Aceptada
Q/1922/12	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	No Aceptada
Q/1923/12	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	No Aceptada

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/2405/12	Universidad de Santiago de Compostela	Aceptada
Q/1665/12	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	Aceptada parcialmente
Q/887/12	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	Aceptada
Q/2298/12	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	Aceptada
Q/1874/12	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	No Aceptada
Q/1941/12	Universidad de Vigo	Aceptada

Área de industria, comercio y turismo

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/1415/11	Consellería de Economía e Industria	Aceptada

Área de servicios sociales

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/2306/12	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/10/12	Consellería de Trabajo y Bienestar	No aceptada
Q/14/12	Consellería de Trabajo y Bienestar	No aceptada
Q/154/12	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/2704/12	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/251/12	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/254/12	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/2512/12	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/190/12	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/226/12	Consellería de Trabajo y Bienestar	No Aceptada
Q/298/12	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/494/12	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/2213/11	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/563/12	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/623/12	Consellería de Trabajo y Bienestar	No aceptada
Q/680/12	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/984/12	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/736/12	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/759/12	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/703/12	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada

Q/857/12	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/940/12	Consellería de Trabajo y Bienestar	No Aceptada
Q/1233/12	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/840/12	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/1820/12	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/1898/12	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/1839/12	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/1927/12	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/2045/12	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/855/12	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/2075/12	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/2089/12	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/2125/12	Consellería de Trabajo y Bienestar	No aceptada
Q/2225/12	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/2082/12	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/2158/12	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/2346/12	Consellería de Trabajo y Bienestar	No aceptada
Q/2532/12	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/2312/12	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/2/12	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/2261/12	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/315/12	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/1319/12	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/274/12	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/414/12	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/513/12	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/215/12	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/369/12	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/552/12	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/685/12	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/693/12	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/516/12	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/538/12	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/743/12	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/954/12	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/1811/12	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/1825/12	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/1909/12	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/2197/12	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/2393/12	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/2529/12	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/2481/12	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/281/12	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada

Q/572/12	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/2056/12	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/2575/12	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/377/12	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/931/12	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/1812/12	Ayuntamiento de San Cristovo de Cea	Aceptada
Q/2312/12	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/40/12	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/477/12	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/215/12	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/2321/12	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/641/12	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/699/12	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/869/12	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/702/12	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/2062/12	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/2064/12	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/1837/12	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/2312/12	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/1855/12	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/1956/12	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/2022/12	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/1380/12	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/768/12	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/2117/12	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/957/12	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/2426/12	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/2420/12	Consellería de Trabajo y Bienestar	Pendiente
Q/2454/12	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/2296/12	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/2602/12	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada

Área de sanidad

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/1537/09	Consellería de Sanidad	Aceptada

Área de corporaciones locales, servicios municipales y protección civil

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/2744/11	Ayuntamiento de Pontevedra	Aceptada, Pendiente de efectividad
Q/203/12	Ayuntamiento de O Saviñao	Aceptada
Q/571/12	Ayuntamiento de Salvaterra do Miño	Aceptada, Pendiente de efectividad

Área de menores

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/1154/11	Ayuntamiento de Ourense	Aceptada
Q/1745/12	Federación gallega de Taekwondo	Aceptada
Q/1745/12	Federación gallega de Karate	Aceptada
Q/1745/12	Federación gallega de Kung Fu	Aceptada
Q/1745/12	Federación gallega de Judo	Aceptada
Q/1745/12	Secretaría General para el Deporte	Aceptada
Q/2300/11	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/2308/11	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada

Área de cultura y política lingüística

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/1992/11	Diputación Provincial de Pontevedra	Aceptada
Q/2748/11	Diputación Provincial de Lugo	No Aceptada
Q/361/12	Consellería de Hacienda	No Aceptada
Q/729/12	Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria	Aceptada
Q/2293/11	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	Aceptada
Q/1987/11	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	Aceptada
Q/2293/11	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	Aceptada
Q/1987/11	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	Aceptada

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/2255/11	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	Aceptada
Q/2751/11	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	Aceptada

Área de sociedad de la información

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/880/11	Ayuntamiento de Valdoviño	Aceptada
Q/1941/12	Universidad de Vigo	Aceptada
Q/2298/12	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	Aceptada

3. Sugerencias

Área de empleo público e interior

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/1556/12	Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza	Aceptada
Q/1782/12	Ayuntamiento de Vigo	Aceptada
Q/1783/12	Ayuntamiento de Vigo	Aceptada
Q/2027/11	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	Aceptada
Q/2007/11	Ayuntamiento de O Grove	No aceptada
Q/2560/12	Ayuntamiento de Mos	Pendiente
Q/2333/12 y acumulados	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	Pendiente
Q/2527/12	Vicepresidencia y Consellería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia	Pendiente
Q/2580/12	Vicepresidencia y Consellería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia	Pendiente
Q/2663/12	Vicepresidencia y Consellería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia	Pendiente
Q/2700/12	Vicepresidencia y Consellería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia	Pendiente
Q/2741/12	Vicepresidencia y Consellería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia	Pendiente

Área de educación

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/1690/11	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	No aceptada

Área de sanidad

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/153/12	Consellería de Sanidad	No aceptada

Área de corporaciones locales, servicios municipales y protección civil

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/298/11	Ayuntamiento de Moaña	Aceptada
Q/755/12	Ayuntamiento de Santiago	Aceptada

Área de menores

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/181/12	Consellería de Trabajo y Bienestar	No aceptada
Q/213/12	Consellería de Trabajo y Bienestar	No aceptada
Q/1776/12	Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestructuras	Aceptada

Área de sociedad de la información

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/981/12	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	Aceptada
Q/2344/12	Instituto de Educación Secundaria de Teis	Aceptada

CAPÍTULO 5

RELACIONES INSTITUCIONALES

I. INTRODUCCIÓN

Al margen de nuestras obligaciones funcionales y de nuestra misión ordinaria en la tramitación formal de reclamaciones ciudadanas, el Valedor do Pobo asume otra responsabilidad que le es intrínseca y que se basa en ponerse del lado de las personas que sufren, de los más vulnerables. La actual coyuntura económica responsable de gran parte de los problemas que los ciudadanos han hecho llegar al alto comisionado parlamentario en sus reclamaciones también ha animado al defensor a poner en marcha iniciativas propias. De este modo se han organizado sesiones de trabajo con representantes de colectivos de enfermos, desahuciados, familiares de personas con necesidades especiales y, en general, con entidades del tercer sector que apoyan a gente que se encuentra al límite o ya inmersa en situaciones de plena exclusión social.

El contacto directo con quienes afrontan a diario problemas de calado social ha sido uno de los fundamentos de estas acciones. Solo a través del conocimiento real pueden afrontarse este tipo de emergencias por medio de los instrumentos con los que cuenta esta institución, tanto en cuanto a su capacidad de llegar de manera directa a los poderes públicos como de emitir resoluciones que permitan hacer efectivo el principio de justicia material. Con estas relaciones se refuerza la *auctoritas*, esa capacidad moral reconocida socialmente de la que dispone el Valedor a la hora de emitir una opinión cualificada sobre cualquier asunto.

La crisis y sus consecuencias han estado también presentes en las actuaciones de oficio y han centrado el trabajo en las redes en las que participamos, tanto a nivel estatal, como europeo o internacional. La comunicación directa con otros comisionados que atienden realidades similares, como ocurre en otras comunidades autónomas, ha propiciado que en algunas cuestiones especialmente delicadas, como es el caso de las privaciones de vivienda habitual, se hayan consensuado propuestas comunes trasladadas a la opinión pública y a los órganos con capacidad de decisión y ejecución.

En paralelo a esa implicación directa en los problemas más graves de la ciudadanía, hemos cumplido también en el 2012 con la obligación de hacer pedagogía de los derechos. Durante la anualidad se ha presentado un sistema pionero para la detección del uso problemático e incluso patológico de los adolescentes para con Internet y las redes sociales. El trabajo es continuación del Informe Extraordinario *Adolescentes e Internet en Galicia* presentado en 2011 y que ha resultado enormemente acogido.

Durante la anualidad se han puesto en marcha, por otra parte, mecanismos para economizar procedimientos. Se ha firmado de este modo un convenio de colaboración entre el Valedor do Pobo y la Xunta de Galicia en materia de registros. Este convenio permite a los ciudadanos realizar sus gestiones con la Xunta de Galicia a través de nuestro registro y viceversa. Se ha apostado asimismo por el ahorro en los gastos de funcionamiento de las dependencias del Valedor do Pobo con la puesta en marcha de un

plan de optimización energética que permitirá, una vez esté completado, reducir algunos consumos hasta en un 15%.

II. ACTIVIDADES PARLAMENTARIAS. INFORME ORDINARIO

El **informe ordinario** anual correspondiente al año 2011 inició su tramitación parlamentaria el día 26 de marzo de 2012, al serle entregada la versión definitiva del documento a la presidenta del Parlamento de Galicia, Pilar Rojo Noguera, en formato digital. Tal y como obliga el protocolo ordinario, en esta misma jornada se dio difusión pública al contenido de la memoria en una presentación con amplia cobertura de los medios de comunicación. Desde ese momento, y como viene siendo habitual, el documento está disponible para todos los interesados en los perfiles de las redes sociales y página web del Valedor do Pobo así como en la dirección del Parlamento de Galicia en internet.

Por segundo año consecutivo, la intensidad de la actividad desplegada por esta institución se tradujo en índices máximos al tramitarse mayor cantidad de quejas y elevarse el número total de expedientes (quejas, consultas, asuntos diversos) a cifras nunca registradas con anterioridad en la historia de la institución. En una anualidad marcada claramente por el contexto de crisis y el peso de los asuntos de calado social, el número de resoluciones dirigidas a las diferentes administraciones también superó el de años precedentes. Una gran mayoría de las indicaciones expresas dirigidas a las administraciones gallegas dieron lugar a la solución del problema. De hecho el grado de aceptación llegó al 79%, cinco puntos más que en el ejercicio del 2010.

La segunda comparecencia del titular de la institución en el Parlamento gallego vinculada al mentado Informe, se realizó el 3 de mayo de 2012. El alto comisionado parlamentario intervino ante la Comisión de Peticións del Parlamento, ante los representantes de los tres grupos representados en la Cámara, para exponer con más detalle el informe anual correspondiente al ejercicio 2011. Condensó en su exposición inicial el contenido de las principales reclamaciones que los ciudadanos le habían dirigido. También hizo referencia a aquellas, que por su repercusión, permitieron sentar bases o líneas de actuación a acometer por parte de los órganos responsables para una más eficiente salvaguarda de los derechos de los ciudadanos.

Las quejas por afectación de derechos sociales, una vez más, ocuparon parte del discurso del representante de la institución. En el ejercicio ordinario de sus responsabilidades se apreció un debilitamiento de las prestaciones ciudadanas, bien como resultado de los recortes acometidos por los órganos de gobierno, o de la situación de especial necesidad, a veces extrema, que plantearon las personas que recurrieron a nosotros en busca de amparo durante ese ejercicio.

III. ACTIVIDAD DESPLEGADA POR LA INSTITUCIÓN

1. *Nombramiento*

La Comisión de Peticiones del Parlamento de Galicia, en su reunión del 24 de mayo de 2012 (DOG núm. 99, del 25 de mayo de 2012) acordó que el desempeño de las funciones del valedor do pobo se realizase interinamente por el vicevaledor 1º, José Julio Fernández Rodríguez, en aplicación del artículo 5.4 de la Ley del Valedor.

Frente a este período de interinidad la institución se ha centrado en la defensa de los derechos constitucionales y estatutarios como muestra de calidad democrática. El compromiso con esta importante función sigue siendo total en el Valedor do Pobo. Ello obliga a la institución a supervisar con rigor la actividad de los poderes públicos autonómicos y locales. El objetivo permanece, y se ha centrado en conseguir altas cotas de buen funcionamiento administrativo que sirva para ayudar a las personas, sobre todo la aquellas que están en una situación de necesidad.

Los cambios efectuados no han afectado en esta etapa a la labor del alto comisionado, esmerado en redoblar esfuerzos para servir a la ciudadanía, que es la única que da sentido al comisionado gallego de garantía de los derechos y manteniendo como base la independencia y autonomía, ya que los derechos fundamentales no conocen de ideologías, sólo de justicia.

2. *Sistema pionero para la detección precoz del uso problemático de internet entre los adolescentes*

Como se explica más detalladamente en el área de Sistemas de la Información, el informe extraordinario de *Adolescentes e Internet en Galicia*, elaborado por el Valedor do Pobo el pasado año 2011, marcó un antes y un después en el conocimiento de los hábitos que los jóvenes de la comunidad asumían en su encuentro con las nuevas tecnologías. El trabajo justificó de algún modo a preocupación que existe a día de hoy respecto de algunos comportamientos. Para avanzar en este contexto el alto comisionado parlamentario diseñó un instrumento de sencilla aplicación que permite obtener datos fiables acerca de los presuntos usos problemáticos o no adaptativos de Internet entre los adolescentes. El proyecto, presentado en diciembre de 2012, fue posible gracias a la firma de un convenio de colaboración con la Universidade de Santiago.

3. Convenio de registros

El Valedor do Pobo en funciones, José Julio Fernández Rodríguez, y el conselleiro de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia, Alfonso Rueda Valenzuela, suscribieron en 2012 un convenio de colaboración para garantizar que los ciudadanos puedan presentar sus escritos, comunicaciones y solicitudes al Valedor en todos los registros gallegos, con lo que se mejora la prestación de servicios administrativos a la ciudadanía y se simplifican los procedimientos de gestión.

Fruto del mismo, la administración autonómica y las entidades públicas instrumentales integradas en el sistema de registro de la Xunta de Galicia deberán reconocer la eficacia y validez de la documentación presentada y dirigida al Valedor do Pobo y viceversa. Una vez recibida, tanto las entidades que participan en el sistema como el defensor se comprometen a remitirla al órgano destinatario en el menor tiempo posible dentro del plazo máximo de dos días hábiles, quedando constancia de su salida.

El convenio nació del compromiso competencial que las dos partes tienen adquirido en pro del avance de la calidad en la prestación de servicios públicos. Se trata de promover la racionalización y simplificación de procedimientos de gestión teniendo como base principios como el de eficacia, jerarquía, descentralización y coordinación.

Además de las funciones que le son inherentes, la oficina del Valedor ahora puede recibir y remitir de solicitudes, escritos y comunicaciones presentadas por ciudadanos que se quieren dirigir a diferentes administraciones. Expide ya recibos y certificaciones de la presentación de documentos y anota asientos de entrada y salida de todos ellos.

Para garantizarle el buen desempeño de esas funciones, la consellería se comprometió a facilitar aplicaciones informáticas y telemáticas a la oficina del defensor. También ofrece soporte técnico para el libro de entradas y salidas y asegura la compatibilidad de formatos en la transmisión telemática de los registros. El Valedor, por su parte, ha habilitado los medios personales y materiales precisos para atender estas necesidades.

Con este nuevo sistema los ciudadanos ganan en agilidad y cercanía al no tener que desplazarse más allá de sus localidades para dirigirse al Valedor. Además siempre tienen la posibilidad de presentar sus quejas por medios telemáticos. Existe un formulario de quejas a disposición de todos los interesados en la página web del Valedor (www.valedordopobo.com) y una cuenta de correo electrónico vinculada al registro a través de la que se puede remitir documentación: valedor@valedoropobo.com.

4. Plan de optimización energética

La institución puso en marcha en el 2012 un plan de optimización energética que le permitirá ahorrar tras su completa implantación un 15% en los consumos, lo que se traducirá en una reducción del 35% en su factura. La medida forma parte del conjunto de actuaciones activadas por el defensor en funciones, José Julio Fernández Rodríguez, para reducir gastos de funcionamiento en la institución sin renunciar a la calidad en la prestación de su servicio a la ciudadanía.

Para acometer la mejora en el sistema, se encargó al Instituto Energético de Galicia (INEGA) el estudio solos consumos energéticos en sus dependencias de la Rúa do Hórreo en Santiago. Del mismo se derivan las actuaciones a acometer en los próximos meses. El potencial de ahorro detectado asciende a casi el 15% de la energía consumida en el edificio que durante el último ejercicio alcanzó los 118.000 Kw/h. En términos económicos, una vez realizada la adaptación y completado el plan, la institución podría ahorrar el 35% en sus facturas de suministro.

Entre las acciones concretas a desarrollar, se adecuará el actual contrato de suministro a las necesidades reales. Sólo con esta medida se podrían ahorrar 6.000 euros al año. En segundo término, se sustituirán las actuales bombillas que iluminan los interiores del edificio por otras ecológicas, de carácter más eficiente. No se descarta tampoco la instalación de detectores de presencia o el cambio de mecanismos electromagnéticos de iluminación por otros electrónicos. Todas estas actuaciones supondrán reducir otros 2.000 euros en el gasto anual.

Controlar la eficiencia del sistema de climatización constituye otra de las tareas a desarrollar en adelante. En el plan se realizó un estudio del equipo generador de calor y se apunta la necesidad de mejorar la programación de la instalación, lo que permitiría disminuir los consumos energéticos en unos 4.500 Kw/año, lo que supone ahorrar otros 1.000 euros al año.

5. Encuentros con colectivos especialmente sensibles a la crisis

Durante el segundo semestre del año desde el Valedor do Pobo se ha desarrollado una intensa agenda de trabajo para comunicarse a propia iniciativa con colectivos especialmente necesitados de apoyo en un contexto de especial dificultad económica. En esta línea, se han mantenido reuniones con asociaciones y entidades sin ánimo de lucro que, al igual que esta institución, trabajan para garantizar los derechos de las personas en momentos de crisis.

Fruto de estas colaboraciones el defensor gallego ha activado quejas que han permitido dar salida a problemas concretos de muy diversa índole. Así ha conseguido el compromiso del ejecutivo de garantizar la atención sanitaria a inmigrantes sin papeles y ha conocido muy de cerca los problemas de las personas que se enfrentan a procesos de desahucio, de los familiares de personas con trastorno del espectro autista o de los enfermos mentales, entre otros colectivos.

La finalidad última del alto comisionado parlamentario consiste en apoyar a quienes no tienen capacidad o facilidad para acudir a otras instancias de la administración. Para cumplir con estos objetivos resulta evidente que las personas víctimas de cualquier tipo de exclusión figuran entre sus prioridades.

Fueron varias las organizaciones invitadas a participar en estos foros, tanto dentro como fuera de las dependencias de la institución del Valedor. Algunas de ellas se mencionan a continuación sin otra intención más que la de relatar las problemáticas planteadas y las líneas de actuación apuntadas desde esta institución.

A) Down Galicia

El titular de la institución tuvo ocasión de desplazarse junto a miembros de su gabinete a las instalaciones que la organización Down Galicia tiene en Santiago. El alto comisionado parlamentario pudo conocer de primera mano los proyectos de esta organización así como sus necesidades, explicadas por Delmiro Prieto, presidente de Down Galicia y por Juan Jesús Martínez López, que dirige Down Compostela. Muchas de ellas guardan relación con la aplicación de la ley de dependencia y las prestaciones derivadas de la misma, un asunto en el que la institución trabaja desde hace años con el objetivo de evitar disfuncionalidades y atrasos indebidos en los procedimientos.

El centro presta asistencia a personas con síndrome de Down de todas las edades, principalmente de entre 15 y 25 años.

B) Proyecto Vagalume de atención a mujeres prostitutas

Este programa de Cáritas Diocesana dirigido a atender las necesidades de las mujeres prostitutas o víctimas de alguna trata de personas fue otro de los seleccionados por el Valedor do Pobo como foco de atención.

El proyecto está radicado en un centro, que fue visitado, en el que las mujeres reciben asesoramiento jurídico, orientación sociolaboral, atención psicológica y de salud y formación dirigida a su inserción social.

El Valedor pudo reunirse con la religiosa oblata Cleofé Rodríguez, responsable del centro, así como con el delegado de Cáritas de la Archidiócesis de Santiago, Jesús García Vázquez y del director de Cáritas Santiago, José Anuncio Mouriño. En el encuentro, los responsables del proyecto explicaron sus principales fuentes de preocupación en estos tiempos de crisis que guardan relación con las mujeres extranjeras con las que trabajan y que son mayoría en el programa. La posible pérdida de la tarjeta sanitaria entre las inmigrantes ilegales así como ciertas dificultades a la hora de tramitar su empadronamiento constituían dos de sus principales inquietudes al respecto de este colectivo.

Los representantes de la organización diocesana aprovecharon para comentar las dificultades con las que se encuentran el resto de los programas que desarrollan en la Diócesis, cuyo presupuesto se ha visto notablemente reducido por los recortes de las aportaciones públicas y la reducción de las donaciones privadas.

Como resultado de este encuentro, y tras promover una actuación de oficio, el Valedor obtuvo de la Consellería de Sanidad el compromiso de que ninguna persona residente en Galicia iba a ser privada de atención sanitaria, incluidas las que se encuentran en situación irregular o practican la prostitución y son explotadas con fines sexuales.

C) Cáritas

El Valedor do Pobo en funciones se reunió en octubre con un grupo de representantes de Cáritas Diocesana de toda Galicia. José Julio Fernández insistió en su presentación en que la crisis y el clima de austeridad del momento actual debe repercutir en último lugar en la población que precisa mayor ayuda. Aprovechó el encuentro para ensalzar la importante tarea desempeñada por esta organización de ayuda a las personas en situación de exclusión. Y formalizó su compromiso de mantenerse en contacto cuando se detecten situaciones de especial gravedad para cuya solución puede mediar desde su posición de legitimidad.

D) FEAFES Galicia

El 24 de octubre tuvo lugar un nuevo encuentro de trabajo, en este caso, en la sede del Valedor do Pobo, donde se recibió a José Ramón Girón y Antonio Hernández, presidente y coordinador de FEAFES Galicia respectivamente. La federación representa a familiares y personas con enfermedad mental de la comunidad.

Durante más de dos horas pudieron exponer los asuntos que más les acucian respecto a un colectivo que aseguraron está representado por 40.000 personas según datos oficiales.

Lo que más preocupa a la organización es la invisibilidad de los enfermos mentales ante la administración, que se traduce, según denunciaron, en un insuficiente apoyo económico a las políticas sociales y de inserción dirigidas a ellos. Por este motivo pidieron al alto comisionado parlamentario su ayuda para transmitir a los poderes públicos, entre otros aspectos, que los problemas de salud mental exceden del ámbito estrictamente sanitario. En este sentido reclaman coordinación entre los diferentes departamentos de la Xunta de Galicia implicados en atender a este colectivo, entre los que sitúan a los que tienen atribuidas competencias en materia de empleo, sanidad o bienestar.

FEAFES transmitió asimismo al Valedor su disconformidad para con el reparto desigual de ayudas a la discapacidad. Según manifestaron existe una desproporción entre los diferentes colectivos a la hora de dedicar parte del presupuesto de bienestar cuando la enfermedad mental es una de las discapacidades que más aumenta y sólo el 8% de los afectados cuentan con algún tipo de asistencia. “No tenemos derechos dentro de la discapacidad” afirmaron.

En la reunión se puso de manifiesto que la enfermedad mental se encuentra muy relacionada con la pobreza. Los expertos indican que un porcentaje importante de personas afectadas caen en la exclusión social porque la afección suele aparecer en la adolescencia o juventud y muchos de ellos no llegan a obtener ni siquiera su primer empleo.

Otro de los aspectos que preocupa a los enfermos tiene relación con la ausencia de apoyo a las familias, de las que dependen casi en exclusiva ante la escasez de dispositivos de apoyo comunitario y de rehabilitación. Las que existen se limitan a la iniciativa asociativa.

Más de mil personas afectadas por enfermedad mental en la comunidad se encuentran tuteladas por la FUNGA, Fundación Pública Galega para a Tutela de Persoas Adultas, que tiene encomendada la atención personal y jurídica a los mayores de edad con capacidad de obrar modificada judicialmente o incursas en un procedimiento de modificación de la capacidad de obrar. Según FEAFES esta fundación se encuentra infradotada de personal habida cuenta del incremento detectado cada año en las patologías mentales.

La reunión permitió al Valedor establecer un canal directo de comunicación con esta federación que representa a 14 asociaciones de familiares y enfermos mentales de la comunidad. Desde la FEAFES se comprometieron a canalizar las reclamaciones de sus asociados para que el Valedor inste a la administración a corregir actuaciones que puedan lesionar algunos de sus derechos.

E) ASPANAES

El Valedor do Pobo en funciones, José Julio Fernández Rodríguez, recibió el 6 de noviembre en la sede de la institución a dos representantes de la Asociación de Padres de Personas con Trastorno del Espectro Autista (ASPANAES). El alto comisionado parlamentario brindó su ayuda, en este primer contacto con el colectivo, para intentar encontrar soluciones a problemas que puedan incidir en la conculcación de sus derechos ciudadanos.

F) STOP Desahucios

El Valedor do Pobo, sensibilizado con la delicada problemática de los desahucios o privaciones de vivienda habitual que afecta a ciudadanos de la comunidad, mantuvo el 16 de noviembre en la sede de la institución, la primera de una serie de reuniones de trabajo con representantes de la Plataforma Stop Desahucios en las comarcas de Compostela, A Coruña y Ferrol. En la misma, el Valedor do Pobo se ofreció a ser el interlocutor de estos ciudadanos que, según indicó, muchas veces se encuentran desbordados por la gravedad de la situación, lo que les deja sin capacidad de reaccionar o de organizar su defensa jurídica.

En este primer encuentro José Julio Fernández dejó patente su disposición para abordar estos problemas e intentar intervenir cuando la urgencia de los casos particulares así lo requiera. De hecho se comprometió con los representantes de Stop Desahucios a mantener abierto un canal de comunicación para conocer las situaciones de desamparo grave con las que se encuentran en su tarea diaria. Fruto de los mismos pudieron tramitarse decenas de reclamaciones ciudadanas, en su mayor parte con resultados favorables a los afectados. Se llegó a los mismos gracias a gestiones desplegadas con los representantes municipales de servicios sociales, profesionales de riesgos de diferentes entidades bancarias y las propias familias.

G) Profesionales de los servicios de urgencias

Representantes de la Sociedad Española de Medicina de Urgencias y Emergencias mantuvieron el 20 de diciembre un encuentro de trabajo en la sede del Valedor con el objetivo de realizar un diagnóstico acerca del estado de estos servicios en Galicia y exponer sus necesidades.

En la reunión estuvieron presentes Manuel José Vázquez Lima, presidente de la Sociedad Española de Medicina de Urgencias y Emergencias (delegación de Galicia) así como Francisco Aramburu Vilariño, Vicepresidente de la sociedad a nivel estatal. Ambos

podieron departir con el Valedor do Pobo, José Julio Fernández Rodríguez y con personal de la institución especializado en cuestiones sanitarias.

Sobre la mesa los médicos plantearon la necesidad de establecer una formación reglada para las personas que trabajan en urgencias. Reivindican la creación de la especialidad de medicina de urgencias y emergencias, que consideran fundamental por redundar en la calidad de la asistencia urgente ofrecida al ciudadano.

Tal y como pudo conocer el Valedor, en la actualidad son los médicos veteranos quienes forman a los nuevos profesionales que provienen de otras especialidades y que, asimismo, recurren a menudo a la autoformación. Aunque la categoría profesional como médico de urgencia existe, Vázquez Lima y Francisco Aramburu creen que resultaría más coherente que existiese la especialidad en la formación previa a la incorporación laboral.

6. Día de la infancia

Coincidiendo con la conmemoración del Día de la Infancia, el 20 de noviembre, una representación del Valedor do Pobo se desplazó hasta el Centro de Educación Especial Duques de Lugo, sito en Santiago, y gestionado por ASPANAES (Asociación de Padres de Personas con Trastorno del Espectro Autista) con el objetivo de conocer el proyecto educativo que desarrolla la entidad.

En su recorrido el Valedor estuvo acompañado por la Presidenta de Aspanaes, María José Álvarez Folgar y por el director del colegio, Alberto Silva. El programa educativo se basa, en primer lugar, en la atención especializada a cada uno de los chicos y, en segundo, en la utilización del estímulo visual como instrumento de trabajo. Por este motivo, tal y como le mostraron los responsables del centro, gran parte del material didáctico empleado es de elaboración propia. El objetivo consiste, tal y como pudo conocer el Valedor, en mejorar las capacidades cognitivas y de comunicación de los más jóvenes a través de los apoyos visuales.

La actividad permitió a los representantes de la institución intercambiar con los profesionales docentes impresiones acerca del colectivo y obtener una aproximación a cuáles son las necesidades especiales de las personas escolarizadas en el recinto.

7. Divulgación

El Valedor do Pobo hizo llegar a todos los ayuntamientos de Galicia, centros de salud y bibliotecas carteles informativos acerca de los derechos reconocidos internacionalmente a los niños. La idea consistía en que los responsables de los centros municipales,

culturales y sanitarios ubicasen los paneles en lugares habituales de tránsito o estancia de menores y sus familias, con el objeto de que lleguen a esta población.

La campaña se completó con la remisión del mismo material a oenegés, fundaciones y asociaciones que desarrollan su labor en contacto directo con los más pequeños.

La iniciativa del alto comisionado parlamentario responde al compromiso que tiene adquirido en favor del desarrollo de acciones de pedagogía de los derechos.

En los últimos años han sido numerosas las campañas emprendidas y encaminadas, entre otras cuestiones, a concienciar a la ciudadanía en contra del castigo corporal a los pequeños o de los peligros que les acechan en su utilización de las nuevas tecnologías y herramientas de comunicación como las redes sociales.

En paralelo a esta masiva distribución, el material divulgativo "Os dereitos da infancia" se completó con la puesta a disposición de todos los interesados del cartel en formato digital en la página web del Valedor: <http://www.valedordopobo.com/index.php?s=156&i=115>

8. Publicaciones

El Valedor do Pobo editó un total de 500 ejemplares de la *Revista Resumen Informe Ordinario 2011* y otros 500 de la *Revista Resumen Informe Ordinario 2012* dirigidas a las diferentes administraciones e instituciones de Galicia, así como otras entidades de fuera de la comunidad. La publicación periódica reúne parte de las actuaciones más relevantes desplegadas por el Valedor durante ese año así como una copia en soporte digital del último informe presentado ante el Parlamento correspondiente al ejercicio.

Como cada año, y una vez concluida su tramitación parlamentaria, el Valedor edita esta versión abreviada de la memoria tras haber abandonado hace ya cinco ejercicios la costosa y aparatosa edición en formato libro.

La versión de la revista en formato .pdf así como el contenido íntegro de todos los informes ordinarios elaborados por la institución permanecen "colgados" en la página web del Valedor do Pobo para favorecer la descarga y consulta por parte de los interesados.

9. Visitas guiadas a la institución

Un año más, la sede del Valedor do Pobo abrió sus puertas a grupos de estudiantes y/o colectivos que solicitaron acercarse a la institución para formarse e informarse acerca de su historia, finalidad y objetivo y conocer su funcionamiento.

Los más representados han sido los grupos de alumnos de diferentes centros escolares de Galicia, acompañados de su personal docente. Se acercaron a la institución desde el Instituto de Arzúa, del Instituto de Educación Secundaria Río Cabe de Monforte; del Instituto IES Pedro Floriani de Redondela, estudiantes del grupo de ética y filosofía del derecho del IES Isidro Parga Pondal de Carballo y otro grupo numeroso procedente del IES Auga de Laxe de Gondomar.

En cuanto a la representación universitaria, alumnos de la Facultad de Derecho de Ourense, así como de la Facultad de Ciencias Sociales de Universidade de Vigo, acudieron acompañados de sus profesores a la actividad guiada por la sede del Valedor do Pobo.

Completaron la agenda de visitas, entre otros colectivos, alumnos de la AGASP, Academia Gallega de Seguridad, así como un grupo de jóvenes de europeos de diversas nacionalidades que participaron en Galicia en una acción de intercambio promovida por la asociación juvenil Brigantium de Betanzos, entre otros.

10. Declaraciones y comunicaciones

El Valedor do Pobo se sumó durante el mes de marzo a las decenas de homenajes que aglutinó la Constitución de Cádiz de 1812, conocida como "La Pepa", en su bicentenario. En una declaración institucional se ensalzó el importante papel desempeñado por la misma *habiendo supuesto, a pesar de las dificultades con las que se encontró durante su elaboración, la madre de todos los sistemas democráticos modernos.*

En un contexto en nada comparable con el actual, la Constitución de Cádiz, supuso un gran ejemplo de desarrollo democrático que, con el tiempo, maduró hasta la democracia de la que disfrutamos en la actualidad. Hace hoy 200 años se establecieron por primera vez principios democráticos básicos como el de soberanía, la separación de poderes, libertad de industria o de imprenta, la abolición de los señoríos o el derecho de la propiedad, entre otros preceptos, recogía el texto.

Con las limitaciones propias de aquel contexto, el texto gaditano en su momento se encontraba en plena sintonía con las ideas de la sociedad europea y española. A pesar de las vicisitudes y de los enemigos de la Constitución, *podemos presumir de tener un sistema admirable de derechos y libertades individuales que ha costado mucho defender*

por nuestros antepasados y que debemos preservar y admirar ahora y en el futuro, concluía la declaración.

IV. ACTUACIONES ESPECIALES: DESAHUCIOS

Alertado por la notoria situación en la que se encuentran numerosas familias en Galicia, afectadas por las ejecuciones hipotecarias y la pérdida de la vivienda habitual, el Valedor do Pobo inició una actuación de oficio sobre este problema social. Tras reunirse con asociaciones para la defensa de los derechos de las familias afectadas, tramitar quejas individuales, abrir consultas e investigaciones sobre asuntos urgentes, elaboró un conjunto de propuestas dirigido a los poderes públicos con el fin último de paliar este grave problema.

El derecho a la vivienda digna constituye un derecho constitucional que requiere de especial protección porque precisa la intervención de diversos agentes y de distintas medidas para darle satisfacción.

El Valedor do Pobo, desde su creación, ha resuelto cientos de quejas relacionadas con el derecho a la vivienda; de hecho, una de sus áreas específicas de actuación lleva por rótulo Urbanismo y vivienda.

En los últimos meses del año, no obstante, el tema adquirió una intensidad diferente debido al grave problema de los desahucios, que traen como causa directa la situación de crisis que atravesamos. Los problemas que se generan para los afectados por los desalojos van mucho más allá de la pérdida de la vivienda habitual y familiar, puesto que además, en muchos casos, se está creando una situación de insolvencia a largo plazo y con ella, una casi inevitable exclusión social. Esta afecta a toda la familia, incluidos los menores.

El Valedor do Pobo, con todo, abrió una línea de actuación específica para afrontar esta lacra. Así las cosas, tramitó quejas y consultas que buscan resolver las situaciones concretas que sufren los afectados que se dirigieron al alto comisionado parlamentario. Algunas gestiones ya dieron sus frutos y se tiene constancia de soluciones satisfactorias. De hecho alguna entidad ofreció su compromiso al Valedor de congelar todos los procesos de este tipo que se encuentran en marcha.

También se mantuvieron reuniones con asociaciones para la defensa de los derechos de las familias afectadas, a las que se les ofrece plena colaboración.

El Valedor considera que se trata de una emergencia derivada del núcleo básico del Estado Social, que debemos afrontar con toda la fuerza que nos da el principio de justicia

material. Por ello el alto comisionado parlamentario acometió actuaciones de oficio para testimoniar y tratar el conjunto de los problemas que se manifiestan en relación con posibles ejecuciones hipotecarias lo con desahucios ya consumados.

El defensor de los gallegos promovió, por otra parte, iniciativas propias relativas a aspectos particulares, como la que persigue que no se cobre el impuesto de plusvalía a los afectados.

Otras defensorías y altos comisionados también están actuando en la misma dirección que el Valedor, con propuestas de soluciones adaptadas la grave situación social que se está produciendo.

Fruto de todas estas acciones, el Valedor do Pobo, presentó una serie de propuestas, que se reúnen a continuación, basadas en las actuaciones desarrolladas a propia iniciativa y en las quejas presentadas por particulares dirigidas a cubrir las necesidades de tres grupos de afectados: las personas con dificultades para aboar las cuotas hipotecarias, los afectados por procedimientos de desahucio y el grupo de población que ya se vio privada de su vivienda en tales procesos.

PROPUESTAS DEL VALEDOR DO POBO SOBRE LA ACTUACIÓN DE OFICIO RELATIVA AL PROBLEMA SOCIAL DE LOS DESAHUCIOS DE VIVIENDAS HABITUALES

En esta institución se inició una actuación de oficio, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 16 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, como consecuencia de la notoria situación en la que se encuentran muchas personas en Galicia debido a las ejecuciones hipotecarias y la pérdida de la vivienda habitual de las familias.

Para eso se están realizando reuniones con asociaciones para la defensa de los derechos de las familias afectadas, a las que se ha ofrecido nuestra plena colaboración. En ellas se tratan el conjunto de los problemas que se manifiestan en relación con posibles ejecuciones hipotecarias o con desahucios ya consumados. Se llevaron a cabo nuevas reuniones con ellas y con otras entidades que tengan los mismos propósitos. También se recabaron análisis específicos y se evalúan las actuaciones de otras entidades e instituciones y sus propuestas y conclusiones.

Finalmente, se tiene especialmente en cuenta el trabajo desarrollado en las actuaciones (de oficio y la instancia de parte) que se conocen en la institución.

Consideración general. La necesidad de aplicar criterios de justicia material en el tratamiento de los deudores hipotecarios de buena fe.

En los años del boom inmobiliario se observa una actuación imprudente de muchas entidades de crédito en la concesión de préstamos hipotecarios para la adquisición de vivienda, en tanto que en numerosos casos se sobrevaloró la capacidad de endeudamiento de los adquirentes de vivienda, apoyándose en una bajada muy acentuada de los tipos de interés, y un alargamiento, hasta entonces inusual, de los plazos de amortización de los créditos hipotecarios.

Al mismo tiempo, y facilitado por el hecho de que las entidades tasadoras no eran independientes de la entidad financiera que concedía el crédito, asistimos en nuestro mercado inmobiliario a una sobrevaloración desmesurada en la tasación de las viviendas, lo que afectó inevitablemente al valor del solar originario, que se sostenía también en la concesión de créditos hipotecarios a los promotores. Este sobrecalentamiento del mercado condujo inexorablemente al estallido de la perniciosa burbuja inmobiliaria, lo que finalmente llevó a una crisis sin precedentes de nuestro sistema financiero.

Esta difícil situación fue evolucionando en paralelo con la gravedad de la actual crisis económica, de tal forma que el imparable aumento del desempleo desde los comienzos de la crisis determinó la incapacidad de muchos deudores hipotecarios para hacer frente a sus compromisos crediticios. Esta circunstancia contribuyó al empeoramiento de la crisis financiera y por lo tanto a una cada vez mayor restricción del crédito y a un mayor desempleo en amplios sectores de la población. Ello trajo consigo la necesidad de ayudas públicas para las entidades financieras, sobre todo las Cajas de Ahorro, con la consecuencia inevitable de la adopción de medidas de contención del déficit público, desembocando todo ello en un agravamiento de la situación de desempleo, lo que empeoró aún más la solvencia de muchos deudores hipotecarios.

Así las cosas, entendemos que las ayudas públicas a las entidades financieras, que tratan de evitar una quiebra del sistema con consecuencias demoledoras para nuestra economía, deben encontrar una justa correspondencia en otras medidas de defensa y apoyo de aquellos deudores hipotecarios que por no poder hacer frente a sus compromisos con las entidades financieras se pueden ver en muchos casos en grave peligro de exclusión social.

Situaciones en las que pueden encontrarse los deudores con dificultades de solvencia para el pago de las cuotas hipotecarias para la adquisición de su vivienda habitual.

Las situaciones en las que puede encontrarse una familia que pasa por dificultades para el pago de las cuotas de la hipoteca de su vivienda habitual son:

1.- En primer lugar, aquellas familias que por dificultades económicas sobrevenidas, especialmente por una situación de desempleo, no pueden afrontar puntualmente el pago de las cuotas hipotecarias, sin detraer los ingresos familiares que les permitan cubrir sus necesidades básicas, y que por lo tanto se encontrarían en inminente riesgo de impago.

2.- Familias que por las mismas circunstancias tengan su vivienda habitual pendiente de un procedimiento de ejecución hipotecaria, y por lo tanto estén a punto de enfrentarse a un desahucio.

3.-Familias que ya no disponen de su vivienda familiar o han sido desahuciadas.

Propuestas para resolver este grave problema social

Las respuestas deben matizarse en función de las situaciones descritas anteriormente, por lo que las propuestas que se reflejan a continuación se agrupan según esos criterios.

a) Con respecto a las familias del primer grupo deben articularse mecanismos adecuados para evitar que esa situación de insolvencia sobrevenida desemboque en el impago y una posible ejecución hipotecaria.

Ante las situaciones de sobreendeudamiento por las que pase una familia con riesgo de impago de cuotas hipotecarias tienen que fomentarse los procesos de renegociación de la deuda. Además, pueden potenciarse los servicios públicos y de interés social ya existentes, e incluso constituirse oficinas de información y asesoramiento en aquellos organismos de la Administración autonómica hacia los que se dirigen habitualmente las personas que tienen problemas de esta o similar naturaleza, como es el caso del Instituto Galego da Vivenda e Solo, y el Instituto Galego de Consumo.

Para estos procesos de renegociación de las deudas hipotecarias, y dado que tendrían carácter voluntario para las entidades financieras, los poderes públicos deberían propiciar acuerdos de carácter general con las mismas. Se trata de facilitar, en estos casos de insolvencia sobrevenida de un deudor hipotecario de buena fe, la aprobación de soluciones satisfactorias, como moratorias en el pago de las hipotecas, flexibilización de las cuotas y expulsión de las cláusulas abusivas del contrato y de las liquidaciones, especialmente los cobros de intereses moratorios desproporcionados, en especial en aquellas viviendas que disfrutaran de algún régimen de protección pública.

Con el objeto de facilitar estos procesos de renegociación de las hipotecas que afectan a familias en esta situación de insolvencia debería acometerse por las administraciones competentes la modificación de aquellas normas fiscales que puedan dificultar llegar a un acuerdo entre las dos partes.

En general, en relación con las familias que se encuentren en esta situación, y a la vista de que la vigente Ley concursal no ofrece una respuesta adecuada al problema de su endeudamiento, entendemos que podría regularse en el ámbito competencial correspondiente un procedimiento específico para las situaciones de insolvencia personal y familiar.

La dación en pago evita que el deudor mantenga una parte importante de la deuda hipotecaria y puede ser una solución justa para el problema de los hipotecados que no pueden devolver el crédito, pero la aplicación práctica del Real Decreto-Ley 6/2012 que regula esta posibilidad ha resultado claramente insuficiente, fundamentalmente por los requisitos de ingresos económicos de la unidad familiar, por lo que debiera estudiarse la conveniencia de ampliar el margen de posibles beneficios.

b) En lo que se refiere al grupo de familias que se encuentran pendientes de una ejecución hipotecaria que afecta a su vivienda habitual, y debido a su situación de insolvencia sobrevenida e impago de las cuotas hipotecarias, hay que sugerir también propuestas específicas.

En relación con el acceso a la justicia gratuita para las personas afectadas por un procedimiento de ejecución hipotecaria, deberían flexibilizarse los requisitos actuales. Debe asegurarse una adecuada defensa jurídica, a pesar de las limitadas posibilidades de oposición en un procedimiento ejecutivo como éste, que puede desembocar en el desahucio.

Respecto a la normativa procesal que rige el sistema de subastas, debería facilitarse el acceso de postores a través de pujas electrónicas y de una mayor información a los posibles licitadores acerca del inmueble, y el establecimiento de otras alternativas distintas a la adjudicación de la vivienda en caso de que la subasta quede desierta. Se trataría de evitar desposeer definitivamente a la familia de una vivienda a través de una compensación inadecuada, y además que aquella se quede con una elevada deuda con la entidad acreedora.

El Real Decreto-Ley 27/2012 establece la posibilidad de que una familia en situación especial de riesgo de exclusión y afectada por el posible desahucio de su vivienda habitual pueda suspenderla por un plazo de dos años. Esto constituye una respuesta satisfactoria al grave problema que se plantea a muchas familias; no obstante, otras que también se ven afectadas por graves situaciones no podrán cumplir los requisitos fijados en esta norma.

De este modo, este Decreto ley , aunque afronta en parte el daño social causado con los desahucios, sin embargo deja para el futuro la introducción de determinadas mejoras en la regulación de los créditos hipotecarios. Por ello, esperamos que haya en breve otras reformas normativas. Hay determinados aspectos negativos en la normativa actual que deberían abordarse cuanto antes, como la garantía de independencia de las entidades financieras y la responsabilidad de las sociedades de tasación, la moderación de los intereses moratorios, ahora excesivos, o la determinación y declaración de nulidad de las cláusulas abusivas en los contratos hipotecarios.

Por otro lado y como regla general, los jueces no ejercen un control de oficio sobre estos aspectos relacionados con las cláusulas abusivas y los intereses moratorios.

c) Para el último grupo de familias a las que nos referíamos -aquellas que ya han perdido su vivienda habitual como consecuencia de un desahucio o por su entrega como dación en pago-, resulta necesario arbitrar los mecanismos para que tengan acceso a una vivienda mediante un alquiler que tenga muy presente la situación padecida, un alquiler social. Sería inadmisibile la existencia de un amplísimo parque de viviendas vacías unido a la lacerante realidad de familias sin una vivienda digna y adecuada.

El Real Decreto-Ley 27/2012 encomienda al Gobierno que promueva con el sector financiero la constitución de un fondo social de viviendas en propiedad de las entidades de crédito y destinadas a ofrecer cobertura a aquellas personas que ya hayan sido desalojadas de su vivienda habitual por el impago de un préstamo hipotecario, cuando concurren las circunstancias personales, familiares y económicas previstas en él. Ese fondo social de viviendas tendrá por objetivo facilitar el acceso a estas personas a contratos de arrendamientos con rentas asumibles en función de los ingresos que perciban.

A ese fondo social de viviendas deberían poder acceder otras familias que hayan perdido su vivienda habitual como consecuencia de un desahucio, aunque no cumplan todos los requisitos establecidos en el Real-Decreto. Se trata de familias que han sido desahuciadas y que ni siquiera han conseguido la suspensión por dos años de esa medida tan traumática. En el momento en que se constituya el fondo social de viviendas deberían fijarse las condiciones económicas y familiares de acceso, pero que no tendrían porque ser las mismas que para la suspensión del desahucio.

El fondo social de viviendas podría nutrirse en una gran medida por aquellos inmuebles objeto de desahucio que hayan pasado a las entidades financieras intervenidas por la Sociedad de Gestión de Activos procedentes de la Reestructuración Financiera (SAREB) -el "banco malo"-.

A modo de conclusión de estas propuestas

En la situación de crisis económica y social que padecemos se hace necesario proteger de forma especial los derechos constitucionales de las personas gravemente afectadas. Los deudores de buena fe perjudicados por la crisis y la posible o la ya consumada ejecución hipotecaria de su vivienda habitual deben ver especialmente garantizados sus derechos a la igualdad (art. 14), a la tutela judicial efectiva (art. 24), a la vivienda digna (art. 49), a la defensa del consumidor (art. 51) y a la defensa de la familia y los menores (art. 39).

Las entidades financieras tendrían que promover una adecuada ponderación de sus intereses con los derechos de los acreedores de buena fe afectados por situaciones de

insolvencia sobrevenida que puedan verse privados de su vivienda habitual debido a la ejecución de la garantía hipotecaria. Con ello se propiciaría un necesario cambio en la imagen que la sociedad tiene del sistema financiero debido a su papel en el surgimiento y desarrollo de la actual crisis económica que padecemos.

Debería establecerse un sistema de conciliación que permita, con carácter previo a la ejecución, que se examinen todas las alternativas que permitan evitarla, y una adecuada garantía de los derechos e intereses legítimos del deudor, la parte que se presenta en condiciones más precarias ante este tipo de situaciones.

En los sistemas de conciliación debe propiciarse la renegociación general de los plazos y las deudas, la dación en pago y fórmulas para comprometer alquileres ajustados a la situación del deudor. En los casos de desahucios consumados sin arreglo con las entidades financieras debiera establecerse un sistema público de alquiler social.

Conviene examinar la modificación de las normas fiscales que suponen una desincentivación de los acuerdos que procuran evitar la ejecución hipotecaria y la pérdida de la vivienda habitual del afectado.

Debe promoverse una reforma en la estructura normativa de las ejecuciones hipotecarias para cambiar la injusta desigualdad existente entre las posiciones del acreedor y el deudor, sobre todo para evitar la presencia de cláusulas abusivas en procedimiento de ejecución, sin solución en procesos posteriores, o la aplicación de intereses moratorios desproporcionados y costas procesales muy elevadas.

Los ayuntamientos gallegos deberían examinar la conveniencia de no exigir el pago del impuesto de plusvalía en los casos de ejecución de viviendas habituales entre tanto no se promueve la modificación de la ley en ese sentido y se establezcan las medidas compensatorias que correspondan a los ayuntamientos afectados.

V. RELACIÓN CON OTROS OMBUDSMAN Y DEFENSORES

1. Jornadas de Coordinación con la defensora del pueblo y comisionados autonómicos

En un año de especial dificultad económica para muchas familias, los representantes de las defensorías españolas han reforzado e intensificado sus comunicaciones con el fin de fijar pautas comunes de actuación de cara a afrontar situaciones problemáticas que se repetían a lo largo y ancho de la geografía española. Estos encuentros telemáticos y en algún caso presenciales, les han permitido unirse a favor de la búsqueda de soluciones consensuadas y acordes al objetivo último de todos los ombudsmen: la defensa de los derechos de las personas.

Como objetivo de las jornadas de coordinación de defensores de este año, los altos comisionados parlamentarios se fijaron por objetivo analizar la *Protección de las personas con enfermedad mental*. Con la aportación del Valedor do Pobo así como del resto de los defensores, confeccionaron unas conclusiones en torno a tres cuestiones que se recogen a continuación:

Taller I “Tratamiento penal, procesal y penitenciario del enfermo mental”.

Conclusiones.

a) Sobre el tratamiento penal:

1ª) El lugar del cumplimiento de la medida de seguridad debería contemplar alternativas –no sólo formales, que ya existen, sino reales y efectivas- a la prisión ordinaria y a los psiquiátricos penitenciarios. No se trataría, salvo excepcionalmente, de crear centros nuevos –cuestión especialmente difícil en un contexto de grave crisis económica- sino de adaptar recursos existentes –la red de atención sociosanitaria comunitaria- a las especialidades del enfermo mental que ha cometido un hecho tipificado como delito. Es necesaria una pluralidad de alternativas reales disponibles para el internamiento, para que el enfermo mental se pueda curar mejor y pueda mantener la cercanía a su entorno social de origen, si ello es terapéuticamente adecuado, y se facilite la reinserción social y laboral, todo ello a través del correspondiente programa individualizado de tratamiento. En definitiva, el enfermo mental debe ubicarse en el recurso más adecuado a sus características, con apoyos familiares, sociales y terapéuticos.

2ª) La duración de la medida de seguridad debe desligarse de la duración de la pena que correspondería al hecho tipificado si hubiera sido cometido por una persona imputable, debiendo quedar relacionada más bien con la recuperación de la salud del enfermo mental y sus posibilidades de reinserción social, sin que se prolongue más de lo necesario. La “lógica de la reincidencia” –que conduce a medidas de duración total desmesurada- es rechazable en el caso del enfermo mental. En todo caso, la duración máxima de la medida de seguridad debe seguir estando predeterminada en la sentencia. No obstante, tal previsión no debe convertirse por inercia en el tiempo efectivo de cumplimiento, que puede y debe ser susceptible de reducción en los términos apuntados.

3ª) La responsabilidad jurisdiccional de la ejecución de las medidas de seguridad debe corresponder al Juez de Vigilancia Penitenciaria, y no al órgano judicial sentenciador, una vez adoptada por éste la primera decisión jurisdiccional. Es el Juez de Vigilancia Penitenciaria quien mejor conoce la situación real del paciente, y cuenta con la agilidad de funcionamiento necesaria para decidir el lugar de cumplimiento de la medida y tomar las decisiones más correctas sobre su mantenimiento, cese, sustitución o suspensión.

b) Sobre el tratamiento procesal:

1ª) Sería necesario reforzar la formación de los profesionales del derecho y de la seguridad que pudieran entrar en relación con el enfermo mental, lo que repercutirá en su suerte procesal: Jueces, fiscales, abogados, miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, médicos forenses. Se trata de que la Justicia en sentido amplio no actúe con automatismos que conducen a condenas injustas o simplemente desproporcionadas, considerando las graves consecuencias que pueden acarrear sobre personas que son enfermos mentales. Es particularmente importante la formación a través de los Colegios de Abogados, de modo que existan letrados especializados en condiciones de alegar debidamente la existencia de eximentes o atenuantes; la formación a través del Consejo General del Poder Judicial, de modo que los Jueces conozcan la pluralidad de posibilidades de derivación; la formación policial, pues con demasiada frecuencia se considera como delito de desacato lo que no es sino el síntoma de una enfermedad; o la especialización forense en psiquiatría.

2ª) Existe el riesgo evidente –y, de hecho, así acaece– de que muchos enfermos con pocos recursos económicos y sociales se vean abocados a un iter procesal previsible, que conduce a la prisión o al psiquiátrico penitenciario: escasa o nula asistencia psiquiátrica pre-delictual, falta de apoyo familiar y social, comisión del hecho delictivo, inexistencia de un buen diagnóstico o valoración forense, inadecuada defensa, falta de alternativas reales para el Tribunal sentenciador, prisión o psiquiátrico penitenciario, imposible excarcelación por falta de recursos comunitarios y, cuando ésta se produce, peligro de recaída en el sistema (“situación de puerta giratoria”). Debe trabajarse en todos estos momentos del iter procesal para remediar la discriminación de estas personas.

3ª) El régimen jurídico de la ejecución de las medidas de seguridad carece de la precisión propia del Reglamento Penitenciario, lo que conlleva claras discriminaciones con respecto al penado (no aplicación de los beneficios penitenciarios) en perjuicio del enfermo mental sometido a medida de seguridad, lo que debiera corregirse.

4ª) Debiera regularse mediante norma con rango de Ley Orgánica el internamiento no voluntario por razón de trastorno psíquico, de conformidad con las Sentencias del Tribunal Constitucional 131/2010 y 132/2010.

c) Sobre el tratamiento penitenciario:

1ª) La doble condición de enfermo-presos del enfermo mental interno en centro penitenciario u hospital psiquiátrico penitenciario conlleva problemas específicos. No es fácil en ocasiones distinguir el síntoma de una enfermedad de una infracción disciplinaria: la externalización de síntomas puede conllevar sanciones más o menos explícitas, mientras que la internalización de síntomas puede agravar la enfermedad. Las dificultades

terapéuticas inherentes al medio cerrado deben compensarse –si es necesaria o inevitable la continuidad en ese medio- mediante medidas que alivien las desventajas estructurales propias del medio cerrado: salidas terapéuticas, apertura a asociaciones de ayuda, búsqueda de recursos en el exterior que permitan una buena transición hacia la vida en libertad, o espacios claramente diferenciados para el enfermo mental dentro de las prisiones ordinarias.

2ª) En el caso de los enfermos mentales que estuvieran cumpliendo pena o medida de seguridad en centros penitenciarios ordinarios u hospitales psiquiátricos penitenciarios, debiera garantizarse en todos los casos un programa individualizado de tratamiento, garantizándose la coordinación con el Servicio de Salud de la Comunidad Autónoma tanto durante el cumplimiento (tratamientos médicos externos) como para la futura reinserción social (tratamientos médicos tras la puesta en libertad), y con pleno respeto al principio de que la atención sanitaria y particularmente psiquiátrica que recibe una persona con problemas de salud mental dentro de la prisión debe ser equiparable a la que recibiría en libertad.

3ª) Ha de prestarse especial atención a la elaboración de políticas públicas que prevengan la exclusión social tras la salida de la prisión, reforzando la coordinación con los servicios sociales públicos y con las organizaciones de la sociedad civil que ayudan a estas personas.

4ª) Para paliar la insuficiencia de los actuales hospitales psiquiátricos penitenciarios para atender a todas las necesidades existentes (tanto el cumplimiento de medidas de seguridad como la aplicación de la sustitución de la pena de prisión por una medida de seguridad, de conformidad con el artículo 60 del Código Penal), y en la medida en que no fuese posible hacer uso de otras instalaciones de la sanidad pública, podrían ampliarse las dependencias psiquiátricas penitenciarias mediante centros o unidades modulares de tamaño reducido, de conformidad con las modernas orientaciones de la psiquiatría.

5ª) Sería necesario mejorar la coordinación entre las Comunidades Autónomas y el Estado a través de protocolos, en relación con el ejercicio de las funciones de tutela civil que a las Comunidades Autónomas corresponde sobre determinados enfermos mentales ingresados en centros penitenciarios, funciones que han de ejercerse tanto durante la estancia en las prisiones y psiquiátricos penitenciarios como después de la puesta en libertad.

6ª) La necesidad de mejorar la coordinación, a través de convenios, protocolos u otros mecanismos, debiera extenderse a las Comunidades de origen (su lugar de procedencia) y destino (donde cumplen la pena o la medida y son puestos en libertad) de los enfermos mentales ingresados en centros penitenciarios. Así mismo, han de reforzarse los protocolos de actuación entre los servicios sociales postpenitenciarios y los servicios sociales de la Comunidad Autónoma en la que se ubica el centro penitenciario o en el que residirá el penado, en relación con el tratamiento del enfermo mental, una vez concluida

su estancia en el centro penitenciario, teniendo en cuenta la necesaria transición del mundo penitenciario al mundo en libertad.

Taller II “Tratamientos involuntarios en el ámbito de la Salud Mental”.

Conclusiones

La propuesta de ampliar la regulación de la hospitalización involuntaria al tratamiento ambulatorio en la asistencia de la salud mental se viene proponiendo desde distintos sectores profesionales y de la ciudadanía, como una medida que pudiera mejorar la atención a un grupo indeterminado, pero minoritario, de personas afectadas por trastornos mentales graves. Se trata de personas que presentan severas dificultades en distintos aspectos de su desenvolvimiento personal y social, en ocasiones con conductas socialmente disruptivas y que plantean graves problemas de atención y seguimiento en los contextos habituales de los servicios de salud mental, con hospitalizaciones reiteradas, sobrecarga familiar y frecuentes complicaciones e incidencias en el ámbito judicial.

Esta cuestión viene siendo objeto de encontrados debates, similares a los habidos en distintos países de nuestro entorno en los que se ha pretendido regular o bien se ha regulado algún procedimiento de esta naturaleza, si bien la situación internacional sobre este extremo es diversa. De hecho solo algunos países han establecido procedimientos de atención ambulatoria involuntaria y sus modalidades de actuación difieren sustancialmente (en cuanto a objetivos, requisitos e intervenciones).

En nuestro país, como es bien conocido, se han planteado dos iniciativas de regulación legal en este sentido, que a la postre no obtuvieron el consenso necesario en sus respectivos trámites parlamentarios, ambas con un amplio trámite de audiencia a los distintos sectores relacionados y con interés en la materia.

Así, nos encontramos con posiciones contradictorias en el ámbito profesional (en concreto una de las asociaciones - La Asociación Española de Neuropsiquiatría - está claramente en contra) y en los últimos años se ha producido un cambio de postulación en la principal asociación de familiares y personas con enfermedad mental (FEAFES), con una postura crítica al respecto, coincidente con la de los movimientos de usuarios y usuarias de los servicios de salud mental, que en todo momento se han mostrado en contra de una regulación en este sentido.

En el ámbito de los profesionales de la salud su planteamiento conlleva controversias, si bien puede afirmarse que las sociedades científicas se posicionan firmemente en contra de una regulación normativa por varias razones, entre las que destacan la relativa al incremento de la estigmatización de las personas con trastornos mentales y la judicialización de un proceso de clara connotación sanitaria y social.

Las controversias tienen que ver con distintas valoraciones sobre la importancia relativa de los distintos valores de referencia (justicia, equidad, autonomía, integración, responsabilidad, etc.) y derechos básicos (salud, libertad y seguridad) y de las funciones, modelos y características de la atención sanitaria y social a personas con trastornos mentales, así como sobre la eficacia real y las repercusiones de esta modalidad de intervención. Y ello no solo en un terreno general, más o menos teórico en el que a veces se plantea, sino en la concreta realidad de nuestro país y sus distintos servicios de salud autonómicos.

Los defensores de esta modalidad de intervención (recientemente traída a colación tras la sentencia del Tribunal Constitucional declarando la necesidad de la regulación de la hospitalización involuntaria mediante una regulación específica mediante ley orgánica), ponen énfasis en la necesidad de mejorar la atención a un grupo limitado de pacientes (aunque no perfectamente definido), mediante un procedimiento que facilitaría un apoyo legal y del poder coercitivo público a los profesionales para garantizar la toma de medicación y el seguimiento periódico, sin necesidad de hospitalización. Desde este posicionamiento se sostiene que se trataría de un procedimiento menos coactivo que el internamiento, y que podría suponer una mejora en la adherencia al tratamiento y la evolución de una minoría de personas con enfermedad mental con especiales dificultades de atención.

Quienes se oponen a dicha medida subrayan que esta distraería la atención de los verdaderos elementos relevantes para implicar en su tratamiento a las personas con trastornos mentales graves, que son, además de la procura de la alianza terapéutica, la disponibilidad de servicios y equipos de tratamiento que colaboren asertivamente en la comunidad.

Las consideraciones expuestas a lo largo del presente análisis llevan al conjunto de las Defensorías, del Estado y Autonómicas, a concluir lo siguiente:

PRIMERO.- Con relación a la atención a las personas con trastornos mentales graves, las recomendaciones de la Organización Mundial de Salud, los consensos profesionales y las declaraciones de los movimientos asociativos de familiares y personas con enfermedad mental, ponen especial énfasis en los objetivos de recuperación y ciudadanía, procedimientos de atención sanitaria y social, integrados y sostenidos en el tiempo, basados en la alianza terapéutica, la coordinación intersectorial centrada en la persona y modelos de atención intensiva o asertiva de carácter comunitario. En suma, procedimientos que pretendan mantener a las personas en la comunidad a la vez que disminuir el efecto estigma y la discriminación, reduciendo la intervención legal y coercitiva al mínimo estrictamente indispensable.

SEGUNDO.- Por lo que se refiere a los tratamientos ambulatorios involuntarios, la información científica disponible hasta el momento (en relación a los efectos de los

distintos procedimientos coercitivos -desde la influencia, presiones y negociaciones hasta la obligatoriedad de la hospitalización, la restricción de movimientos o la administración forzada de medicamentos-, sobre la adherencia y el uso de servicios posteriores), así como los resultados de la evaluación específica de estos tratamientos, avalan el modelo referido.

A este respecto, debemos traer a colación las conclusiones del exhaustivo informe Cochrane, el cual muestra, a partir de los dos únicos estudios internacionales basados en rigurosos estándares de evaluación (grupo de control y distribución aleatoria), que los tratamientos ambulatorios involuntarios pueden mejorar débilmente algunos parámetros de personas con trastornos psicóticos si se hacen con procedimientos asertivos o intensivos de atención, sin que en estas modalidades de intervención juegue un papel determinante el establecimiento o no de la obligación legal. En suma, el factor de éxito o fracaso de esta modalidad de intervención parece pivotar más en la intensidad de la atención que en la coerción legal del tratamiento.

TERCERO.- El actual nivel de desarrollo de los recursos sanitarios y socio sanitarios en el ámbito de la salud mental, la atención a las personas con graves trastornos mentales exige mejorar la dotación y funcionamiento de tales recursos, asegurando en todas y cada una de las Comunidades Autónomas sistemas comunitarios de atención, sobre la base de equipos multidisciplinarios suficientemente dotados, cercanos y accesibles a la población, con procedimientos asertivos y disponibilidad de intervenciones biológicas, psicológicas y sociales.

Sin esta base, la ampliación del ámbito de la involuntariedad – limitada a un tratamiento farmacológico no siempre efectivo- no permitiría obtener una respuesta adecuada en la intervención.

Ello además obligaría a implicar a las fuerzas de seguridad frente al necesario refuerzo en la disponibilidad de equipos de intervención intensiva comunitaria, con posibles consecuencias no deseadas, en términos de estigma social, confusión de competencias sanitarias, sociales y judiciales, sin excluir la posibilidad de un efecto desincentivador de la buena práctica profesional al distorsionar la necesaria alianza terapéutica, imprescindible en el abordaje prolongado de la patología de estos enfermos.

CUARTO.- En todo caso, una regulación del tratamiento ambulatorio involuntario, habría de contemplar las garantías señaladas en las “Reflexiones finales” precedentes, en un contexto de plena materialización de las previsiones que sobre los recursos comunitarios en el ámbito de la salud mental dispone la vigente Ley General de Sanidad.

Taller III “Enfermedad mental y colectivos especiales de jóvenes y mayores”.

Conclusiones

La atención a los problemas de salud mental que presenta la población en general y las personas mayores y la infancia, adolescencia y juventud, en particular, continúa presentando graves déficits a pesar de los avances registrados en las últimas décadas.

La salud mental de los colectivos mencionados requiere de una atención específica con intervenciones y estrategias diferenciadas, propias de cada etapa vital.

1.- Reconocimiento de los derechos y principio de responsabilidad pública en la atención sociosanitaria de estos colectivos

1.- Un buen número de instrumentos jurídicos del ámbito estatal e internacional reconocen los derechos de estos colectivos y la correspondiente responsabilidad que han de asumir las administraciones públicas en la dispensa de su adecuada atención. En tal sentido, el problema no se encuentra en la falta de regulación sino en la ausencia de una adecuada implementación.

2.- Resulta urgente desarrollar la cartera de servicios del sistema nacional de salud en todas aquellas cuestiones específicas de la atención a jóvenes y mayores con problemas de salud mental y, consiguientemente, garantizar la información a la ciudadanía sobre sus derechos, y los recursos, servicios y prestaciones existentes.

3.- La elaboración, en la mayoría de las comunidades autónomas de Planes Integrales de Salud Mental, e incluso, de documentos de planificación estratégica relativos a los colectivos de jóvenes y mayores, se revela como una herramienta imprescindible para la dispensa de una atención adecuada. En la práctica, la materialización de las previsiones contenidas en estos instrumentos es insuficiente. Es imprescindible favorecer la ejecución de estos planes e incluir en ellos, con claridad, los programas proyectados, los plazos de ejecución, la dotación presupuestaria y consiguiente asunción de compromisos institucionales, la adecuada metodología y los indicadores de evaluación que van a ser utilizados, así como promover fórmulas que garanticen su cumplimiento.

2.- Contexto socio-económico

La grave crisis económica actual supone un preocupante riesgo para el acceso, nivel y calidad de las prestaciones sanitarias y sociales, además de haber conducido a un notable detrimento de la salud mental de la ciudadanía, en general. En nuestra opinión, es precisamente en estos momentos cuando han de redoblarse los esfuerzos para mejorar el acceso a los servicios de salud mental, la atención dispensada y la formación de las y los profesionales.

3.- Erradicación del estigma

La labor institucional tendente a la erradicación del estigma que sufren estos colectivos resulta insuficiente por lo que se hace preciso favorecer programas y actuaciones institucionales dirigidas a tal fin.

4.- Coordinación inter e intrainstitucional y con el resto de los agentes implicados

1.- Resulta indispensable que las distintas redes que han de operar en esta materia con el fin de atender de manera integral y multidisciplinar a los colectivos referidos –la red sanitaria (salud mental y drogodependencias), de servicios sociales, educativa, de justicia, empleo, vivienda, etc.- se encuentren debidamente coordinadas y garanticen una efectiva continuidad asistencial. En tal sentido, se hace necesario crear espacios de coordinación interinstitucional estables, así como regular y protocolizar adecuadamente dicha coordinación interinstitucional y, en los supuestos en que ya existen tales instrumentos jurídicos, asegurar su correcto cumplimiento. De manera especial resulta imprescindible impulsar el denominado espacio sociosanitario.

2.- Igualmente, en el seno de cada red ha de asegurarse la adecuada coordinación entre los distintos servicios: atención sanitaria primaria y especializada; dispositivos de salud mental infantojuvenil y de adultos; servicios sociales de base y servicios de atención especializada –mayores, atención temprana, desprotección, dependencia, discapacidad, etc.-; atención a la salud mental y atención a la drogodependencia, etc.).

3.- Incluso, en ocasiones, se hace preciso impulsar la coordinación de los correspondientes programas y procesos de asistencia de aquellos trastornos que presentan una elevada comorbilidad psiquiátrica (es el caso, por ejemplo de la comorbilidad existente entre los trastornos de la conducta alimentaria y los de la personalidad o los supuestos de patología dual).

4.- La coordinación y colaboración con las asociaciones y entidades sociales del sector de manera estable, el trabajo conjunto con las familias y el apoyo a estas resulta imprescindible en todo proceso terapéutico y de integración de los dos colectivos objeto de nuestro análisis. Conviene otorgar mayores cotas de participación a estos agentes en la planificación, desarrollo, control y gestión de los recursos asistenciales.

5.- Promoción y prevención

Ha de otorgarse máxima prioridad a los programas de promoción de la salud mental infantojuvenil y de personas mayores, así como de prevención –con especial incidencia en actuaciones de prevención selectiva y análisis de factores de riesgo- y detección precoz de los trastornos mentales en estas fases vitales.

6.- La atención

1.- Existen desigualdades territoriales en la dotación de recursos especializados en atención a la salud mental infantojuvenil y de mayores, lo que impide un igual disfrute de derechos y exige intervenciones encaminadas a la superación de tales desigualdades mediante una mayor dotación de recursos personales y materiales.

Así, entre otras actuaciones, procede ampliar la edad de intervención en unidades específicas infanto-juveniles hasta los 18 años en aquellas comunidades en que se contemplan límites de edad inferiores. En igual sentido, resulta urgente suplir la preocupante insuficiencia de plazas residenciales y de atención diurna para personas con Alzheimer y otras demencias registrada en determinados ámbitos geográficos.

2.- Los dispositivos sanitarios y sociales dirigidos a estos colectivos (mayores e infantojuvenil) resultan todavía insuficientes, en especial por lo que se refiere a los servicios de promoción de la autonomía personal, los recursos residenciales psicogeriátricos y de alta dependencia psiquiátrica y las estructuras intermedias: hospitales o centros de día, recursos de alojamiento con distinto grado de supervisión, centros ocupacionales, comunidades terapéuticas, recursos de apoyo social (a la persona afectada y las familias) y rehabilitación psicosocial, y centros educativo-terapéuticos.

Nuestras administraciones públicas deben realizar un especial esfuerzo por favorecer la creación de dichas estructuras y el mantenimiento de las existentes.

3.- Observamos una inadecuación de los modelos de intervención ofrecidos por las administraciones públicas para afrontar tanto el envejecimiento de la persona con enfermedad mental, como la enfermedad mental con graves trastornos de conducta en la vejez. Ello exige una progresiva adaptación de los recursos existentes y la creación de nuevos servicios específicos.

4.- Las demoras registradas, en ciertas comunidades, en el conocimiento de los expedientes de carácter social asociados a la dependencia de estos colectivos han de ser urgentemente corregidas.

Debe ser superada también la infravaloración de la situación de dependencia que padecen estas personas.

5.- La atención psicoterapéutica ofrecida desde la red pública a estos colectivos resulta deficitaria, al igual que los tratamientos de carácter asertivo-comunitario. Es preciso fomentar su acceso y disfrute.

6.- *Es necesario favorecer la habilitación de programas y dispositivos adecuados para atender diversas situaciones clínico-asistenciales que no encuentran la debida respuesta: demencias juveniles y autismo, trastornos de personalidad, trastornos graves de la conducta y psicosis refractarias en población infantojuvenil.*

7.- *Los centros de menores con trastornos de conducta registran preocupantes déficits que han de ser superados mediante la correspondiente regulación y consiguiente cumplimiento de ésta, todo ello con el fin de garantizar el respeto a los derechos fundamentales de los menores y una adecuada atención a sus problemas de salud mental.*

8.- *Conviene impulsar una adecuada reforma legal que garantice la protección efectiva y con las debidas garantías de los derechos fundamentales de la persona mayor. Así, convendría contemplar dichas garantías, entre otros, en supuestos de internamiento involuntario en centros residenciales y ante situaciones de restricción de derechos de diversa índole (sujeciones físicas, restricciones farmacológicas, etc., en centros de carácter social y sanitario), lo que tiene una especial incidencia en la persona mayor con problemas de salud mental.*

Así, en nuestra opinión, el ingreso en residencia de una persona mayor con problemas de salud mental en contra de su voluntad, cuando aquella no se encontrara en condiciones de prestar consentimiento válido, debe contar con la debida autorización judicial incluso en los casos en que se encontrara legalmente incapacitada.

Asimismo, es necesario impulsar la elaboración de guías de buena práctica, sobre aspectos éticos y legales de la praxis asistencial de cualquier modalidad de intervención, en contra de la voluntad.

Hasta que se modifique nuestro ordenamiento jurídico para dar cumplimiento a los preceptos de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, en lo relativo al ejercicio de la capacidad jurídica de las personas con discapacidad, se debe reforzar la autonomía personal, potenciando el empleo de la curatela u otras fórmulas como el poder preventivo o la asistencia, para evitar el exceso de protección que en ocasiones comporta la figura de la incapacitación genérica.

9.- *Es preciso impulsar la función tutelar pública y privada, y adoptar las medidas oportunas en cuanto a dotación de recursos, ratios de personal, formación de profesionales en salud mental, adecuada gestión, estructuras diseñadas para responder a la naturaleza cuasi familiar de la tutela, todo ello con el fin de ofrecer una tutela de calidad que contribuya a la rehabilitación y la integración de la persona tutelada en su medio social.*

10.- Dadas las carencias detectadas, resulta preciso impulsar la atención psiquiátrica y psicogeriátrica en centros residenciales.

11.- Constatamos la necesidad de intensificar la dotación de recursos personales y materiales al sistema educativo con el fin de mejorar los servicios de orientación pedagógica, formación del profesorado, coordinación con las familias y los sistemas sanitario y social, todo ello dirigido a la adecuada prevención, detección y atención de los trastornos mentales en menores.

7.- Formación, investigación e información

1.- Se considera imprescindible favorecer la formación específica en salud mental infantojuvenil y de la persona mayor tanto del personal sanitario como de profesionales del ámbito social, educativo, de instituciones tutelares, justicia juvenil, etc., así como la investigación en dichas áreas del conocimiento.

2.- Procede impulsar la creación de las especialidades de psiquiatría y psicología clínica infantojuvenil, así como psiquiatría geriátrica con sus correspondientes estructuras docentes y asistenciales, programas de formación específicos y red de apoyo multidisciplinar.

3.- Es necesario impulsar la elaboración de guías clínicas para unificar criterios de diagnóstico y asistencia en los trastornos específicos a que nos hemos referido en nuestro análisis, así como impulsar el intercambio de buenas prácticas.

4.- Resulta preciso poner en marcha sistemas de información específicos que permitan disponer de una adecuada información sobre la epidemiología de los trastornos psiquiátricos de la población mayor e infanto-juvenil.

2. Frente común contra los abusos de las entidades financieras

En una etapa de especial dificultad numerosos han sido los contactos entre los defensores para desarrollar un frente común ante problemáticas de índole similar relacionadas con la crisis. El modo de atender las reclamaciones de los ciudadanos **frente a los abusos de las entidades financieras**, se ha analizado en diferentes foros durante los últimos años. La especial virulencia de problemas derivados de la venta de productos tóxicos y de características incomprensibles para las personas con un perfil ahorrador y no de inversor han propiciado decenas de actuaciones de oficio. Véanse participaciones preferentes, comercialización de obligaciones subordinadas, swaps, cláusulas abusivas en los préstamos hipotecarios, etc.

La especial incidencia registrada sobre todo hacia el final del año por la multiplicación de los casos de desahucio de la vivienda habitual que han afectado a decenas de miles de personas en todas las comunidades, animó a todos los defensores a elaborar unas propuestas para la protección eficaz del Derecho Constitucional a la vivienda en tiempos de crisis que en casos como el del Valedor do Pobo, vinieron a complementar la actuación de oficio iniciada con anterioridad.

Las propuestas, que se recogen a continuación, consensuadas por todas las defensorías, se dieron a conocer a plataformas de afectados en reuniones celebradas por el Valedor en Santiago así como al resto de la ciudadanía por los cauces publicitarios adecuadas y aparecen recogidas en la página web de la institución: www.valedordopobo.com.

1. La actual crisis económica está teniendo unos efectos muy negativos en un amplio sector de la población, que no sólo ve frustradas sus expectativas de acceder al derecho constitucional a disfrutar de una vivienda digna y adecuada, sino que también se está viendo, en muchos casos, abocado a la privación de la vivienda en la que estaban residiendo, como consecuencia del sobreendeudamiento de las familias y la consiguiente ejecución hipotecaria.

2. Esta realidad dramática que está afectando a tantas y tantas personas, incluidos colectivos especialmente vulnerables, como los de las personas mayores, o menores, familias monoparentales, inmigrantes, etc., exige y demanda, conforme al mandato contenido en el art. 47 de la Constitución, que los poderes públicos aborden, con carácter urgente, las necesarias reformas normativas -que se vienen demandado desde distintas instancias públicas y privadas, asociaciones y foros- de la legislación Hipotecaria, de Enjuiciamiento Civil, Concursal y del Código Civil, con objeto de garantizar, de forma efectiva, el derecho a la vivienda.

3. Las distintas normas que se han aprobado con objeto de evitar, en unos casos, y, en otros, limitar los efectos de la ejecuciones hipotecarias en familias y personas en situación de precariedad económica y social, pese a su finalidad protectora del mencionado derecho constitucional, son insuficientes para dar la respuesta que se espera de unos poderes públicos que, constitucionalmente, deben garantizar este derecho a quienes no tienen opción de satisfacerlo en el mercado. En este sentido, las continuas noticias sobre ejecuciones hipotecarias practicadas y los datos que se están ofreciendo acerca del resultado de la aplicación del denominado Código de Buenas Prácticas por parte de las entidades financieras son concluyentes de su escasa efectividad.

4. Tales normas no contemplan la situación en que pueden encontrarse los avalistas de los créditos, que en bastantes supuestos tienen que responder del pago de la deuda con su propia vivienda u otras garantías, por lo que la deuda principal acaba extendiendo sus efectos a los mismos y les conduce a una situación de exclusión social.

5. Muchas personas se han visto abocadas al impago de las cuotas de los préstamos hipotecarios que suscribieron en un momento en que la situación posterior de crisis resultaba impensable siendo la causa de los impagos que se producen, fundamentalmente, el hecho de aparecer circunstancias sobrevenidas tras la formalización del contrato de préstamo hipotecario, tales como desempleo, fallecimiento, enfermedad, separación, etc. Es decir, hechos de difícil o imposible previsión al tiempo de contraer los préstamos, unidos a una inadecuada valoración de los inmuebles y de la situación de solvencia de los prestatarios por parte de las entidades financieras, lo que les convierte en corresponsables de la situación de sobreendeudamiento en la que se encuentran las personas a las que se les concedieron los créditos hipotecarios en tales circunstancias.

6. En relación con aquellas entidades financieras que hayan sido rescatadas, estimamos conveniente que el Gobierno articule medidas para que estas ayudas públicas también reviertan en la ciudadanía, bien a través de una renegociación de los préstamos hipotecarios que los ciudadanos tienen con estas entidades, o bien destinando parte de los inmuebles adquiridos por esa vía a viviendas sociales.

De acuerdo con estas conclusiones, las Defensorías del Pueblo hacen una llamada a los poderes públicos para que, con carácter de urgencia y desde el consenso y la responsabilidad que la sociedad española está exigiendo, adopten cuantas medidas, legislativas, sociales y económicas, sean necesarias para garantizar, de manera real y efectiva, el derecho constitucional a la vivienda. Además, la alarma social creada por el extraordinario número de ejecuciones hipotecarias que se están produciendo en nuestro país, sin que, en la mayoría de los casos, se ofrezca otra alternativa real que la pérdida de la vivienda, o del local que constituía a actividad principal del deudor hipotecario, el endeudamiento de por vida del prestatario y la ruina de las personas que se ofrecieron como garantes del préstamo hipotecario, requiere la adopción de una serie de medidas, para intentar paliar dicha situación.

A tal fin, se estima oportuno instar de los Poderes Públicos la valoración de las siguientes:

a) Ampliar los supuestos de beneficiarios de las normas que han sido aprobadas recientemente para proteger a los deudores en riesgo de ejecución hipotecaria.

b) Promover el alquiler social de las viviendas como alternativa al desahucio.

c) Incrementar los supuestos de acogimiento a las medidas de reestructuración de las deudas hipotecarias.

d) Establecer los supuestos en los que se podrían acoger a la dación en pago los deudores como uno de los posibles medios para liquidar la deuda hipotecaria.

e) Extender las medidas de protección a los locales de negocio donde se desarrolla la actividad que constituye el medio de vida del deudor.

f) Regular un sistema de reestructuración de deudas, articulando una serie de mecanismos que busquen soluciones cuando se generen, de buena fe, situaciones de sobreendeudamiento.

g) Instar a la SAREB (Sociedad de Gestión de Activos Procedentes de la Reestructuración Bancaria), para que adopte las medidas necesarias al objeto de que las entidades financieras destinen, al menos, todas las viviendas protegidas de su titularidad, al fin para el que fueron construidas, previendo medidas alternativas, incluida la expropiación, ponderando su valoración en función de su amortización, la dificultad de venta, las ayudas públicas recibidas por la entidad financiera y la valoración, a los efectos de su inclusión, en la SAREB, valorando, asimismo, la adquisición de inmuebles de titularidad de las entidades beneficiarias a los precios socialmente ponderados como alternativa a la construcción de viviendas protegidas en los planes públicos de vivienda y suelo para destinarlos al alquiler social.

h) Determinar un protocolo de intervención para evitar los lanzamientos de familias y personas que puedan acogerse a los supuestos de suspensión de estos previstos en las normas de protección de deudores en riesgo de ejecución hipotecaria aprobadas recientemente por el Gobierno.

VI. PRESENCIA EN LAS REDES INTERNACIONALES

La institución del Valedor do Pobo ha reforzado en los últimos años su presencia en las principales redes de trabajo de los ombudsmen de todo el mundo, formando parte de organizaciones internacionales por la defensa de los derechos humanos y realizando frecuentes aportaciones a las líneas de debate promovidas desde las mismas.

Este trabajo de contacto permanente a través de las Redes le permite actualizar su conocimiento acerca de los problemas que se encuentran los ciudadanos de diversas nacionalidades y más en especial en Europa e Iberoamérica. Esta sintonía en las comunicaciones propicia un intercambio de conocimientos de realidades sociales muy diversas siempre enriquecedoras.

De este modo, el Valedor do Pobo, como defensor autonómico de defensa de los derechos ciudadanos, está representado como miembro de pleno derecho en las siguientes organizaciones:

1. Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO)

La Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO) es una agrupación que, constituida en Cartagena de Indias (Colombia) en 1995, reúne a defensores del pueblo, procuradores, proveedores, raonadores (Razonador), comisionados y presidentes de Comisiones Públicas de Derechos Humanos de los países iberoamericanos de los ámbitos nacional, estatal, regional, autonómico o provincial.

El Ombudsman (o Defensor del Pueblo, que es el término más utilizado en castellano) es una institución pública (creada normalmente por la Constitución y regulada por ley del Parlamento) dotada de autonomía cuya finalidad principal es proteger los derechos humanos de los ciudadanos frente a la Administración pública del país respectivo.

La FIO se rige por su Estatuto (aprobado en Cartagena de Indias el 5 de agosto de 1995 y reformado en Tegucigalpa el 15 de septiembre de 1999, en México DF el 24 de noviembre de 2000 y en Nuevo Vallarta el 20 de junio de 2006) y por las Resoluciones adoptadas por la Asamblea General y el Comité Directivo, según sus respectivos ámbitos de decisión. La máxima autoridad de la FIO es su Asamblea General, integrada por los titulares de sus miembros.

El Comité Directivo está integrado por los titulares de los organismos nacionales miembros de la Federación y por tres representantes de los organismos no nacionales, asegurando la representación de las distintas regiones geográficas. Tradicionalmente, estos tres representantes corresponden a Argentina (que cuenta con Defensorías provinciales), España (donde existen Defensorías autonómicas) y México (que cuenta con Comisiones Estatales de Derechos Humanos).

El Consejo Rector lo integran su Presidente, necesariamente titular de un organismo nacional, y cinco Vicepresidentes (cuatro representantes de organismos nacionales y un titular de organismo del ámbito no nacional), elegidos todos ellos, cada dos años, por votación del Comité Directivo.

Con la reforma del Estatuto de 20 de junio de 2006 se crea una Secretaría Técnica, dirigida por un Secretario propuesto por el Presidente de la FIO y nombrado por el Consejo Rector, para el desarrollo administrativo de las actividades de la FIO.

El objetivo primordial de la Federación es ser un foro de discusión para la cooperación, el intercambio de experiencias y la promoción, difusión y fortalecimiento de la institución del Ombudsman en las regiones geográficas de su jurisdicción. Más en concreto, entre otras finalidades específicas, pretende fomentar, ampliar y fortalecer la cultura de los Derechos Humanos en los países cuyos Ombudsman formen parte de la FIO; establecer y mantener relaciones de colaboración con organizaciones no gubernamentales que

procuren el respeto, defensa y promoción de los Derechos Humanos, así como promover estudios e investigaciones sobre aspectos de su competencia, con la finalidad de apoyar el fortalecimiento del Estado de Derecho, el régimen democrático y la convivencia pacífica de los pueblos.

Para la consecución de estos objetivos, la Federación firmó, el 23 de abril de 2002, un Convenio de Cooperación con la Universidad de Alcalá, que se ha plasmado, entre otros resultados, en una amplia oferta formativa virtual, de carácter permanente y progresiva ampliación de sus contenidos, para los funcionarios de las instituciones miembros de la FIO y en la elaboración conjunta de los Informes sobre Derechos Humanos de la propia FIO, que esta emite anualmente, bajo la dirección académica de un profesor de la Universidad de Alcalá, desde 2003.

Los países que actualmente integran la FIO son Andorra, Argentina, Bolivia, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, España, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Portugal, Puerto Rico, Uruguay y Venezuela.

Tanto el Valedor do Pobo como sus homónimos del resto de las comunidades autónomas están representados en este organismo y cuentan con capacidad de decisión.

2. Instituto Internacional de Ombudsman (IIO)

El Valedor do Pobo también está representado en el Instituto Internacional del Ombudsman.

Fundado en 1978, es la única organización global para la cooperación entre más de 150 instituciones de ombudsman. El Instituto fomenta el intercambio de informaciones a nivel regional e internacional. Está organizado en seis regiones: África, Asia, Asia Austral y Pacífico, Europa, Caribe y América Latina y América del Norte. La organización tiene tres idiomas de trabajo: inglés, francés y español.

3. Red europea de defensores del pueblo

La Red Europea de Defensores del Pueblo agrupa más de 90 oficinas en 32 países europeos. En la Red participan los defensores del pueblo nacionales y regionales, y órganos similares de los Estados Miembro de la Unión Europea, de los países candidatos a formar parte de la UE y algunos otros países europeos, así como el Defensor del Pueblo Europeo, la Comisión de Peticiones del Parlamento Europeo. Los defensores del pueblo nacionales y órganos similares de la Red designan a un agente de enlace como persona de contacto con los demás miembros de la Red.

La red fue creada en 1996 y se ha desarrollado de forma continua hasta convertirse en una eficaz herramienta de colaboración para los defensores del pueblo y sus colaboradores, y constituye un mecanismo eficaz de cooperación en la tramitación de las reclamaciones. Esto último reviste especial importancia para el Defensor del Pueblo Europeo, ya que le permite tramitar las reclamaciones que no están dentro de su ámbito de competencias de forma rápida y eficaz. Sus experiencias y mejores prácticas se intercambian en seminarios y reuniones, en un boletín periódico, en un foro de Internet y en una publicación electrónica diaria. Asimismo, también han demostrado ser altamente eficaces para el desarrollo de la red las visitas del Defensor del Pueblo Europeo organizadas por los defensores del pueblo de los Estados miembros y los países en vías de adhesión.

4. European Network of Ombudspersons for Children (ENOC)

El Valedor do Pobo es miembro de pleno derecho de la ENOC, la red europea que reúne a todos los defensores del pueblo que trabajan por la protección de los derechos de los menores. La Red Europea de Defensores del Menor (ENOC) es una asociación sin ánimo de lucro de instituciones independientes. Su misión consiste en facilitar la promoción y protección de los derechos del niño, tal y como fue formulada en la Convención de la ONU sobre los Derechos del Niño.

La ENOC nació en Trondheim, Noruega, en 1997, cuando un grupo inicial de 10 instituciones se reunieron junto con UNICEF. En 2012 ya aglutinaba a 41 instituciones procedentes de 32 países. La membresía está limitada a las instituciones presentes en los 47 estados miembros del Consejo de Europa.

El objetivo de la organización consiste en establecer vínculos y compartir información y estrategias con instituciones independientes de defensa de los derechos de los niños, comisionados para los niños, o centros de coordinación en materia de derechos del niño en las instituciones nacionales de derechos humanos o las oficinas del defensor del pueblo en general.

ANEXO

Liquidación presupuesto (artículo 37.4 de la Ley 6/1984)

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 37.4 de la Ley 6/84, del Valedor do Pobo, los artículos 27 y 28 de su Reglamento de organización y funcionamiento, así como lo dispuesto en el artículo 18 del Reglamento de régimen presupuestario y contable del Parlamento de Galicia y del Valedor do Pobo, se adjunta resumen de la liquidación por capítulos del estado de gastos e ingresos referidos al año 2012.

VALEDOR DO POBO

LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO DE INGRESOS
I.- LIQUIDACIÓN DEL ESTADO DE INGRESOS

Fecha de Creación: 28/02/2013

CONCEPTO

Total Gen.:

Fecha de Referencia: 31/12/2012

Fecha de Creación: 28/02/2013

VALEDOR DO POBO

LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO DE GASTOS

I.- LIQUIDACIÓN DO ESTADO DE GASTOS

CL. ORGÁNICA **0102** **VALEDOR DO OBO**

CL. FUNCIONAL **111B** **Actividad legislativa**

ECONÓMICO	CRÉDITOS PRESUPUESTARIOS			COMPROMETIDOS	OBLIG. REC. NETAS	REMANENTES CRÉDITO	PAGOS	OBL. PDTES. EN EL 31/12
	INICIAIS	MODIFICAC.	DEFINITIVOS					
1	1.566.845,00	-23.288,43	1.543.556,57	1.178.256,62	1.178.256,62	365.299,95	1.178.219,44	37,18
2	426.200,0000	20.372,02	446.572,02	375.467,58	375.467,58	71.104,44	365.174,33	10.393,25
4	100,00	0,00	100,00	0,00	0,00	100,00	0,00	0,00
Total operaciones corrientes	1.993.145,00	-2.916,41	1.990.228,59	1.553.724,20	1.553.724,20	436.504,39	1.543.293,77	10.430,43
6	17.500,00	2.466,10	19.966,10	11.637,18	11.637,18	8.328,92	2.671,08	8.966,10
7	2.300,00	0,00	2.300,00	1.667,21	1.667,21	632,79	1.297,29	369,92
Total operaciones capital	19.800,00	2.466,10	22.266,10	13.304,39	13.304,39	8.961,70	3.968,37	9.336,02
Total operaciones non financieras	2.012.945,00	-450,31	2.012.494,69	1.567.028,59	1.567.028,59	445.466,10	1.547.262,14	19.766,45
8	15.000,00	450,31	15.450,31	15.450,31	15.450,31	0,00	15.450,31	0,00
Total cap. 8 e 9	15.000,00	450,31	15.450,31	15.450,31	15.450,31	0,00	15.450,31	0,00
Total operaciones financieras	15.000,00	450,31	15.450,31	15.450,31	15.450,31	0,00	15.450,31	0,00
TOTAL PROGRAMA	2.027.945,00	0,00	2.027.945,00	1.582.478,90	1.582.478,90	445.466,10	1.562.712,45	19.766,45
TOTAL ORGÁNICA	2.027.945,00	0,00	2.027.945,00	1.582.478,90	1.582.478,90	445.466,10	1.562.712,45	19.766,45
Total Gen.:	2.027.945,00	0,00	2.027.945,00	1.582.478,90	1.582.478,90	445.466,10	1.562.712,45	19.766,45